

**Transformatieagenda
Algemene voorzieningen Wmo en Jeugd
2018-2020**



Versie voor besluitvorming gemeenteraad
april 2017

Inhoud

1	Voorwoord	3
2	Samenvatting	4
	Tijd om de balans op te maken	4
	Inwoners en professionals in basis tevreden	4
	Ook verbeterpunten: meer verbinding met stadsdeel en meer sturing op samenwerking	4
	Drie doorontwikkelthema's	5
	Inrichtingsvoorstellen voor de algemene voorzieningen	5
3	Inleiding	8
	Iedereen doet mee!	8
	Waar staan we na twee jaar?	9
	In gesprek met inwoners en professionals	9
	Leeswijzer	10
4	De algemene voorzieningen in hun context	11
	Algemene voorzieningen als sociale basisinfrastructuur in het stadsdeel	11
	Focus op (potentieel) kwetsbare inwoners	11
	De algemene voorzieningen in zeven functies	11
	Naar optimalisatie van de inrichting	12
	Aandacht voor de dorpen rond Apeldoorn	12
	2018 en 2019 als tussenstap	13
5	Welke ervaringen hebben we opgedaan?	14
	Ervaringen van inwoners en professionals van aanbieders en gemeente	14
	Ervaringen in andere gemeenten	15
	Cijfermatige analyse van de stadsdelen	16
	Samenvattend: de basis is goed, meer focus op de bedoeling	17
6	Wat gaan we doorontwikkelen?	18
	De bedoeling van de algemene voorzieningen	18
	Ruimte voor inwoners en professionals om vorm te geven aan het aanbod	18
	Naar langer lopende afspraken	19
	Verstevigen van reeds ingezette koers	19
	Drie uitgangspunten voor doorontwikkeling	19
	Introductie van stadsdeelgerichte en flexibelere budgetten	20
7	Wat verandert er binnen de algemene voorzieningen	23
	F1: Een dekkend en evenwichtig stelsel van basis ontmoetingsplekken en dagbesteding	23
	F2: Arbeidsmatige dagbesteding: onderzoeken hoe verder	26
	F3: Inwonersondersteuning vanuit het stadsdeel	27
	F4: Maatschappelijke opvang en beschermd wonen en preventie	29
	F5 en F6: Doorgaan met ondersteunen van vrijwilligers- en mantelzorgers	31
	F7: Talentplekken	33
8	Aanverwante onderwerpen	34
	Vervoer	34
	Samenhang algemene voorzieningen - maatwerk	34
	De inrichting van budgetten	35
9	Tot slot	36
	Bijlage 1 Plus- en verbeterpunten huidige inrichting	37
	Bijlage 2 Samenvatting evaluatie preventief jeugdbeleid 2012-2015 (JUMP)	38
	Bijlage 3 Samenvatting evaluatie algemene voorzieningen WMO 2016	42
	Bijlage 4 Toelichting aandeel inwoners in kwetsbare situatie per stadsdeel	48
	Bijlage 5 Geraadpleegde bronnen	49

1 Voorwoord

Voor u ligt de Transformatieagenda voor de doorontwikkeling van de algemene voorzieningen. Voor jong en oud.

Wat zijn algemene voorzieningen eigenlijk, waar zijn ze voor bedoeld en wat betekent die doorontwikkeling? Het antwoord op deze vragen vindt u in deze Transformatieagenda.

Ruim 15 jaar geleden tekenden we in de Strategische sociale visie 2020 de droom over de sociale toekomst van Apeldoorn op: een betrokken, actieve gemeenschap van Apeldoorners. Oog voor mensen. Een stad waar iedere inwoner naar vermogen en wens aan deelneemt.

Meer Apeldoorners verbonden in wijken en dorpen. Ieder mens wil in kleinere of grotere mate ergens bij horen. Wil ertoe doen en gebruik maken van talenten. Iets zinvol betekenen voor anderen. Ook als dit op het eerste gezicht niet zo vanzelfsprekend is, omdat iemand (tijdelijk) in een kwetsbare situatie verkeert en ondersteuning nodig heeft. Deze ondersteuning zien we in eerste instantie komen vanuit informele sociale netwerken rondom inwoners, waar nodig aangevuld met professionele ondersteuning.

De sociale samenhang in Apeldoorn is groot. Dat is in een grote gemeente en in deze tijden van individualisering bijzonder. Dit willen we behouden en versterken waar nodig, samen met onze inwoners en het maatschappelijk veld. De afgelopen jaren is hard aan gewerkt dit sociale fundament te realiseren. Er is geïnvesteerd in een sociale basisinfrastructuur voor zorg en welzijn, zo veel mogelijk in de wijk, toegankelijk en dichtbij inwoners. We willen een solide basis van ontmoetingsplekken, mogelijkheden voor dagbesteding, welzijnsnetwerken en talentplekken. Zo krijgen mensen in een kwetsbare situatie op een laagdrempelige manier ondersteuning en kunnen zij vorm geven aan hun leven en naar vermogen mee doen in Apeldoorn. Vrijwilligers en mantelzorgers spelen daarbij een belangrijke rol.

We zien dat de door ons gewenste sociale basisinfrastructuur al een eind in de steigers staat. Apeldoorn als comfortabele gezinsstad. Een stad die niet uitsluit maar insluit. We zien bijvoorbeeld dat een individuele ontmoetingsplek veel betekent voor inwoners die daar naartoe gaan en vrijwilligers die daar zijn. Maar we zien ook dat deze ontmoetingsplekken er nog niet altijd even goed in slagen een herkenbare plek in de stadsdelen in te nemen en nog niet genoeg functioneren als spil in de stadsdelen. Hierdoor blijft er afstand tussen de meer zelfredzame en minder zelfredzame inwoners. We willen nieuwe verbanden die de zelfredzaamheid binnen de stadsdelen vergroten stimuleren. Gesubsidieerde instellingen zullen veel meer dan nu samen moeten werken en de maatschappelijke effecten van hun inzet moeten onderbouwen.

Ook willen we meer maatschappelijke initiatieven mogelijk maken. Meer regie bij de inwoners zelf in plaats van bij de gemeente of de professionals. Meer ruimte voor initiatieven van inwoners zelf, vanuit de gedachte dat inspiratie en innovatie vaak dichtbij de bron aanwezig is en mensen zelf het beste zicht hebben op wat er in hun omgeving nodig is.

Het is dan ook tijd om de losse onderdelen van de algemene voorzieningen meer aan de stadsdelen en aan elkaar te verbinden. Meer samenhang aan te brengen tussen welzijn, werken, onderwijs, cultuur en sport. Zo snel mogelijk meer flexibiliteit in het subsidiesysteem brengen om tijdig in te kunnen spelen op wat nodig is. Zo werken we verder aan het ontstaan van een fijnmazig netwerk over de stad waarin zoveel mogelijk inwoners met plezier en voldoening hun dagelijkse leven kunnen inrichten. Zelf én samen met anderen.

Deze ontwikkelrichting wordt breed gedragen door zowel inwoners als het maatschappelijke veld. We willen van de gelegenheid gebruik maken onze waardering uit te spreken voor het enthousiasme, de betrokkenheid en de veranderbereidheid van alle partijen. Een nieuwe fase van verbinden en verstevigen breekt aan: de volgende stap voorwaarts!

2 Samenvatting

Tijd om de balans op te maken

Deze transformatieagenda beschrijft de doorontwikkeling van de sociale basisinfrastructuur in de vorm van algemene voorzieningen Wmo en Jeugd in Apeldoorn. In 2015 is het stelsel van algemene voorzieningen verder ingericht in Apeldoorn als onderdeel van de transformatie van het sociaal domein. Met deze inrichting van de algemene voorzieningen wordt beoogd om kwetsbare¹ inwoners op een laagdrempelige manier te ondersteunen bij hun deelname aan de maatschappij, hun zelfredzaamheid te vergroten en hen zo optimaal mogelijk te laten opgroeien. Daar waar mogelijk geholpen door hun familie, vrienden en bekenden en door vrijwilligers. Nu dit stelsel van algemene voorzieningen ruim twee jaar in bedrijf is, staan we stil bij wat is bereikt, stellen we knelpunten vast om te bepalen welke stappen nodig zijn om de inrichting van de sociale basisinfrastructuur verder door te ontwikkelen, zodat deze optimaal bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie van kwetsbare inwoners in Apeldoorn. De doorontwikkeling richt zich op 2020 met te zetten tussenstappen in 2018 en 2019. De eerste tussenstap is de subsidieregeling vanaf 2018.

Inwoners en professionals in basis tevreden

Uit evaluaties met inwoners, professionals van aanbieders van de algemene voorzieningen², gemeentelijke medewerkers, cijfermatige analyses en ervaringen in het land blijkt dat de inwoners die gebruik maken van de algemene voorzieningen in basis tevreden zijn. Zij voelen zich gezien, gehoord en geholpen. Inwonerondersteuners³ zijn ingebed in de stadsdelen en het vrijwilligerswerk in Apeldoorn bloeit. Mantelzorgers worden ondersteund om hun belangrijke inzet mogelijk te blijven maken. De geboden

voorzieningen sluiten aan bij de vraag van inwoners en er wordt met name door inwoners zelf goed naar de algemene voorzieningen verwezen. Professionals zijn in hoge mate positief over de stappen die zijn gezet richting transformatie. Er wordt steeds meer stadsdeelgericht gewerkt en hun inzet richt zich steeds meer op het versterken van eigen kracht en het vergroten van het eigen netwerk van inwoners. De samenwerking tussen de instellingen in de stadsdelen verbetert; professionals voelen ruimte om hun werk optimaal uit te voeren en weten ook steeds meer vrijwilligers in te zetten. Vanuit de gemeente wordt grote betrokkenheid en veranderbereidheid bij de professionals in het veld ervaren.

Ook verbeterpunten: meer verbinding met stadsdeel en meer sturing op samenwerking

Naast de hoge waardering geven inwoners en professionals aan dat de herkenbaarheid van de algemene voorzieningen beter kan, zodat nog meer mensen de weg vinden en meer professionals gaan doorverwijzen, ook vanuit maatwerk. Er moet voor inwoners meer verbinding worden aangebracht met andere activiteiten van algemene voorzieningen binnen een stadsdeel. Zowel jeugdigen als volwassenen geven aan dat verschillende doelgroepen bij diverse activiteiten weliswaar gemengd kunnen worden, maar dat dit ook zijn grenzen kent. Inwoners met niet-aangeboren hersenletsel, psychiatrische stoornissen en dementie hebben hierbij in het bijzonder aandacht nodig; zij voelen zich niet altijd thuis bij huidige groepssamenstellingen en hebben bijvoorbeeld een prikkelarme omgeving nodig. Alle inwoners, zowel jong als oud, vragen om meer vaste gezichten hun stadsdeel en op de ontmoetingsplekken en meer verbinding met de georganiseerde vrijwilligers van verenigingen. Aanbieders en gemeente hebben de wens dat er meer

¹ Met kwetsbare inwoners worden inwoners in een kwetsbare situatie bedoeld.

² Onderzocht door Spectrum: Evaluatie lokaal preventief jeugdbeleid gemeente Apeldoorn 2012-

2015. Eindrapportage oktober 2015 en Evaluatie Wmo-beleid Apeldoorn, eindrapportage december 2016.

³ Inwonerondersteuner = cliëntondersteuner.

sturing komt op het proces van samenwerken, verantwoording en innovatie. Ook bestaat de wens tot een eenvoudiger financieringsstructuur, met meer mogelijkheden om in te spelen op wat inwoners nodig hebben en op actualiteiten. Ofwel, de algemene voorzieningen moeten meegroeien met wat de decentralisaties van ons vragen. Van goed naar beter!

Drie doorontwikkelthema's

Uit de evaluaties komen drie doorontwikkelthema's:

1. **Stadsdeelgericht⁴ samenwerken:** waarbij meer focus moet komen op:
 - o wat nodig is aan activiteiten in een stadsdeel,
 - o afstemming op en organisatie in de nabijheid van inwoners,
 - o een betere bekendheid van de algemene voorzieningen in een stadsdeel,
 - o meer samenwerking en verbinding tussen de algemene voorzieningen in een stadsdeel en meer betrokkenheid van inwoners,
 - o nog meer focus op de kwetsbare doelgroep.
2. **Flexibiliteit en ondernemerschap:** waarbij toegewerkt wordt naar bekostiging van de basisinfrastructuur per stadsdeel en ontwikkeling van een budget voor burgerinitiatieven en om in te kunnen spelen op actuele ontwikkelingen. Hiermee krijgen inwoners meer regie en ontstaat ruimte voor innovatie. Waar nodig werken we met een stedelijke basisinfrastructuur voor die onderdelen die kleinschalig of specialistisch van aard zijn.
3. **Eenvoudig met meer sturing:** waarbij er naar toegewerkt wordt om heldere resultaatafspraken te maken en een heldere, eenvoudige financieringsstructuur in te richten.

Inrichtingsvoorstellen voor de algemene voorzieningen

Worden deze doorontwikkelrichtingen toegepast op de algemene voorzieningen, dan leidt dit tot de volgende inrichtingsvoorstellen:

Algemeen

Onze visie is dat we in een aantal jaren toegroeien naar een situatie waarin onze inwoners zoveel mogelijk per stadsdeel worden bediend. Waarbij aanbieders duidelijke opdrachten krijgen en nauw samenwerken, uitgaande van de vraag naar ondersteuning in dat stadsdeel. Waarbij wij uitwerken of en hoe we ook per stadsdeel de financiering kunnen organiseren. En waarbij er nauwe afstemming is met het stadsdeelgericht werken. Hoe dit precies in zijn werk gaat werken we nog uit, maar dit is de richting.

De focus van de activiteiten ligt op de kwetsbare inwoners van Apeldoorn. De te organiseren activiteiten zijn er zoveel mogelijk op gericht om hun zelfredzaamheid en vaardigheden te vergroten en het netwerk te versterken. We maken onderscheid tussen een basisinfrastructuur en een aanvulling die het college flexibel financiert. Ook maken we onderscheid tussen voorzieningen die we op stadsdeelniveau organiseren en voorzieningen waarvoor het logischer is om ze stedelijk te organiseren. Daarnaast bieden we ruimte aan innovatie en burgerinitiatief door hier een specifiek budget voor in te richten. Sturing en verantwoording vindt plaats op basis van resultaten en maatschappelijke effecten aanvullend op aantallen en uren.

F1 Ontmoeting en dagbesteding

Inhoud: De activiteiten van ontmoeten verbinden wij voortaan met de activiteiten van dagbesteding. Het gaat hier om het deel van de activiteiten voor inwoners dat niet-arbeidsmatig wordt ingevuld. Naarmate de complexiteit van de doelgroep toeneemt, zal de inrichting van de dagbestedings- en ontmoetingsactiviteiten wellicht kleinschaliger en/of minder in gemengde doelgroepen kunnen plaatsvinden, waarbij de aandacht uit blijft gaan naar wat jeugdigen, mensen met behoefte aan een prikkelarme omgeving en mantelzorgers hierin nodig hebben. Daarnaast

⁴ In deze Transformatieagenda wordt steeds gesproken over inrichting per stadsdeel. Gaandeweg het proces van doorontwikkeling zal blijken of deze schaalgrootte van

organisatie en bekostiging uiteindelijk het meest passend is voor de diverse onderdelen van de algemene voorzieningen of dat hierin wellicht aanpassingen moeten worden gedaan, bijvoorbeeld naar wijk- of buurtniveau.

bestaat de behoefte om een kwaliteitsslag te maken in de ontmoetingsplekken en enerzijds toe te groeien naar een stabiele, duidelijk herkenbare, kwalitatief hoogwaardige basisinfrastructuur van ontmoetingsplekken en anderzijds juist ook ruimte in te richten om flexibel in te spelen op vragen vanuit het stadsdeel.

Organisatie: De functie ontmoeten delen we daarom vanaf 2018 op in een vaste basisinfrastructuur en een flexibel deel van ontmoetingsactiviteiten om deze basisinfrastructuur heen.

Financiering: De ontmoetingsplekken in de basisinfrastructuur voorzien alle in een vastgesteld minimaal basisaanbod van activiteiten, inclusief dagbestedingsactiviteiten.

Huisvesting: Voor deze ontmoetingsplekken bieden we tevens een beheer- en huisvestingscomponent.

Een belangrijk aandachtspunt is dat de bezettingsgraad van de ontmoetingsplekken in de basisinfrastructuur omhoog gaat. Deze inrichting kan leiden tot concentratie van de ontmoetingsplekken, waardoor tevens meer herkenbaarheid en overzicht over de basisinfrastructuur ontstaat voor zowel inwoners als professionals. Eigen kracht van inwoners blijft uitgangspunt, ook voor de inrichting van de activiteiten op de ontmoetingsplekken. De activiteiten richten zich in de basis op het bieden van ondersteuning en op gezondheid, weerbaarheid en belangrijke vaardigheden. Het flexibele deel wordt alleen bekostigd als daar vraag naar is en deze activiteit zonder (gedeeltelijke) gemeentefinanciering niet plaats kan vinden. In deze categorie worden geen huisvestings- of beheerskosten door de gemeente gefinancierd.

F2 Arbeidsmatige dagbesteding

Arbeidsmatige dagbesteding richt zich op het aanleren van vaardigheden die bijdragen aan het vergroten van kansen om een participatieplek of betaald werk te verwerven. Het beleid in Apeldoorn is dat inwoners zoveel mogelijk en naar vermogen aan het werk dan wel maatschappelijk actief zijn en dit wordt zowel ondersteund vanuit nota's en

beleidsstukken van het Werkplein Activerium (WA) als vanuit Jeugd, Zorg en Welzijn (JZW)⁵. Het is hierbij de ambitie van de gemeente om uiterlijk 2020 een efficiënte, effectieve, aaneengesloten en samenhangende keten van re-integratie-participatie-dagbesteding binnen de gemeente Apeldoorn in te richten, gezamenlijk vormgegeven vanuit de Jeugdwet, Wmo 2015 en Participatiewet. Het idee is om vanuit de huidige situatie het proces te vervolgen, waarbij we afstemming zoeken met het (speciaal) onderwijs.

In de praktijk is gebleken dat sommige samenwerkingsafspraken weerbarstiger zijn dan gedacht. Dat kan maken dat een cliënt belemmeringen tegenkomt bij het doorstromen binnen de keten. Soms hangt dit samen met (ogenschijnlijk) tegenstrijdige belangen binnen organisaties. Dan is het moeilijk om als aanbieders onder elkaar knopen door te hakken en richting en sturing te geven op de samenwerking. Daarom is het van belang om een procesbegeleider te benoemen die boven de betrokken partijen kan staan en verbinding aan kan brengen in het proces van doorontwikkeling. Dit proces moet resulteren in een passende organisatie- en financieringsvorm binnen de doorlopende keten van werk-re-integratie-participatie-arbeidsmatige dagbesteding.

F3 Inwonersondersteuning

Inwonersondersteuning kent vier aspecten:

1. Het geven van advies en informatie over voorzieningen in Apeldoorn;
2. (Onafhankelijk) ondersteunen bij vraagverheldering en toeleiden naar ondersteuning of wijzigingen in de ondersteuning (de wettelijke taak onafhankelijke cliëntondersteuning);
3. Het bieden van kortdurende ondersteuning;
4. Ondersteunen en stimuleren van sociale leefbaarheid in stadsdelen.

Het voorstel is om anticiperend op de doorontwikkeling van de CMO's voor de duur van maximaal twee jaar (2018 en 2019) een samenwerkingsverband van aanbieders van inwonersondersteuning op te zetten. Dit samenwerkingsverband werkt per per stadsdeel uit hoe de invulling van

⁵ Kadernotitie Participatiewet 'Onderweg naar werk'(2014) en De kracht van Apeldoorners (2014).

inwonersondersteuning plaatsvindt. Per stadsdeel is één aanbieder (administratief) penvoerder en het budget voor inwonersondersteuning wordt per stadsdeel verdeeld op basis van de ondersteuningsbehoefte. Een aantal activiteiten blijft buiten de stadsdeelgerichte aanpak en blijft bekostigd op stedelijk niveau. Het betreft activiteiten die ofwel kleinschalig zijn of specifieke expertise vragen. Hiermee zetten we een eerste stap naar een vernieuwde infrastructuur.

F4 Maatschappelijke opvang en beschermd wonen en preventie

De activiteiten voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen geven wij samen vorm met de regiogemeenten Brummen, Epe, Voorst en Heerde. Voor deze activiteiten is een transformatieagenda gemaakt⁶. Onderdeel daarvan zijn de regionale algemene voorzieningen voor inwoners die een beroep moeten doen op maatschappelijke opvang en beschermd wonen. De gemeenten hebben besloten met elkaar als gelijkwaardige partners uitwerking te geven aan deze transformatieagenda. Voor de komende jaren betekent dit dat de huidige subsidie voor Omnizorg in 2018 en 2019 wordt gecontinueerd. Daarnaast verkent de gemeente Apeldoorn met de regiogemeenten de mogelijkheid om het OGGZ-team te integreren in het sociale wijkteam.

F5 en F6 Vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning

De ondersteuning aan vrijwilligers en mantelzorgers heeft Apeldoorn vormgegeven door twee stedelijke knooppunten in te richten: een 'stedelijk knooppunt vrijwilligers en verenigingen' en een 'stedelijk knooppunt mantelzorgondersteuning'. Vanuit de expertise die er binnen de knooppunten aanwezig is wordt ondersteuning geboden. Zowel vrijwilligersondersteuning als mantelzorgondersteuning bestaat dus uit twee onderdelen: het stedelijk knooppunt en de (directe en indirecte) ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. Het voorstel is om deze ondersteuning onder te brengen in een stedelijke regeling en de bestaande

opdracht voor doorontwikkeling voor het knooppunt vrijwilligers en verenigingen en het knooppunt mantelzorgondersteuning in 2018 en 2019 met de huidige aanbieders te continueren. Daarnaast brengen wij het aanbod voor respijtzorg in kaart en ontwikkelen wij dit door.

F7 Talentplekken

Talentplekken hebben een duidelijk ontwikkeldoel: ze kunnen vooral worden ingezet als opstapje naar een volgend instrument voor participatie en re-integratie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het opdoen van werkritme of het weer ervaring opdoen met sociale contacten. De groep die deelneemt aan Talentplekken heeft hierbij minder begeleiding nodig dan bijvoorbeeld de groep mensen die gebruik maakt van arbeidsmatige dagbesteding. Omdat Talentplekken zo nauw verweven zijn met participatie en re-integratie is het de bedoeling om de Talentplekken onderdeel uit te laten maken van de keten participatie en re-integratie en voor de doorontwikkeling aan te sluiten bij het participatiebeleid. Voor dit moment wordt het huidige beleid ten aanzien van de Talentplekken wordt gecontinueerd. Deze ontwikkelrichting wordt uitgewerkt in een subsidieregeling.

⁶ De Transformatieagenda Maatschappelijke Opvang/Beschermd Wonen (MO/BW).

3 Inleiding

Iedereen doet mee!

Erica voelt zich eenzaam sinds haar man is overleden. Ze loopt moeilijk, maar komt met haar rollator drie keer per week naar de ontmoetingsplek in de buurt. Daar drinkt ze een kopje koffie en doet ze mee aan de gym. Ze voelt zich beter en gaat minder naar de huisarts dan eerst. Op de ontmoetingsplek heeft ze Mia leren kennen, die woont een straat bij haar vandaan. Ze kijken een paar keer per week 's avonds samen tv en hebben leuke gesprekken.

Gerard krijgt brieven van instanties die hij niet begrijpt. Dat maakt hem zenuwachtig. Daarom liet hij de envelop vaak maar dicht. Gelukkig komt hij sinds een aantal weken op een ontmoetingsplek waar ook iemand is die hem helpt zijn brieven en formulieren door te nemen, ze samen te ordenen en samen met hem zijn brieven beantwoordt als dat nodig is.

Dit zijn zomaar wat voorbeelden van mensen die in Apeldoorn zouden kunnen wonen. De gemeente Apeldoorn kent een groot aantal voorzieningen die Apeldoorn tot een fijne plaats maken om te wonen. De meeste inwoners geven daarbij zelf vorm en inhoud aan hun leven, maar er zijn momenten in ieders leven dat het op eigen kracht even niet zo goed lukt. Dan heeft Apeldoorn onder meer de 'algemene voorzieningen' waar inwoners op terug kunnen vallen. De algemene voorzieningen fungeren zo als een basisinfrastructuur waar inwoners op een laagdrempelige manier terecht kunnen voor vragen en oplossingen die te maken hebben met kansrijk opgroeien, (langer) zelfstandig thuis wonen en zinvolle deelname aan de maatschappij.

Adia heeft het moeilijk thuis. Haar ouders gaan scheiden. Gelukkig wonen opa en oma dichtbij, daar gaat ze vaak heen. Op school gaan haar cijfers achteruit. De mentor wil een gesprek en als deze zegt dat Adia er zo triest uitziet, rolt het verhaal er zo uit. Ze spreken af dat de mentor contact opneemt met haar ouders. Helaas vinden die het niet nodig om naar school te komen. Wel vinden ze het goed als Adia een paar gesprekken heeft met de

schoolmaatschappelijk werker. Deze helpt Adia om zich niet schuldig te voelen over de situatie thuis. Als ze hoort dat de ouders van een meisje in de klas gaan scheiden, zoekt ze contact. Ze begrijpen elkaar goed en kunnen hun verdriet en vragen delen. De gesprekken met de schoolmaatschappelijk werker zijn al snel niet meer nodig.

Herman werkt als vrijwilliger op een ontmoetingsplek. Hij helpt buurtbewoners met vragen over computers en tablets. Hij geniet er van dit te doen en leert er zelf ook van. Niet alleen over het nog beter gebruiken van de computers, maar juist ook door de contacten die hij met anderen heeft. Zo heeft laatst een buurtbewoner die hij kent van de ontmoetingsplek hem geholpen met boodschappen doen toen het hem in zijn rug was geschoten.

Ouders en kinderen kunnen bij de algemene voorzieningen hun vragen stellen over de opvoeding en opgroeien, zoals Ada in bovenstaand voorbeeld bij het schoolmaatschappelijk werk. Jong en oud kan zijn netwerk vergroten door een ontmoetingsplek te bezoeken, zoals Erica en Herman. Of mensen kunnen ondersteuning krijgen bij het oplossen van hun problemen en het ontwikkelen van vaardigheden, zoals Gerard. Waar mogelijk worden zij geholpen door vrijwilligers zoals Herman hierboven. Op deze manier streeft gemeente Apeldoorn ernaar om mensen zoals Erica, Gerard en Adia, op een zo normaal mogelijke manier deel te laten nemen aan het gewone leven en hen in verbinding te brengen met mensen die hen daarbij kunnen ondersteunen, vanuit familie, vrienden en bekenden uit de omgeving, zoals bijvoorbeeld in het geval van Erica en Herman.

Bij Jan is sinds twee jaar Alzheimer vastgesteld. Zijn vrouw Thea ondersteunt Jan om nog zo zelfstandig mogelijk zijn leven te leiden en zij redden zich tot nu toe aardig. Jan staat op de wachtlijst voor een casemanager dementie en toen laatst een ouderenadviseur langs kwam om vinger aan de pols te houden werd het Thea allemaal even te veel. Zij is gewend voor Jan te zorgen, maar komt

eigenlijk niet meer toe aan haar eigen ontspanning. De ouderenadviseur heeft haar in contact gebracht met het knooppunt mantelzorgondersteuning en samen hebben ze gezocht naar een vrijwilliger die een keer in de week twee uurtjes komt schaken met Jan. Nu deze vrijwilliger twee maanden komt, is Jan gewend aan dit bezoek en kan Thea deze tijd gebruiken om iets voor haarzelf te doen.

Ben was verslaafd aan cannabis. Na een moeilijke tijd met opnames in klinieken is hij weer thuis gekomen. Het is voor Ben belangrijk om nieuwe contacten op te bouwen in de buurt en weer zelfvertrouwen te krijgen. In de ontmoetingsplek treft hij buurtbewoners en kan hij een kop koffie drinken en nieuwe vriendschappen vinden. Gelukkig krijgt hij ook een kans om gebruik te maken van een Talentplek. Ben ontdekt weer mogelijkheden om zijn talenten in te zetten. Langzaam maar zeker groeit zijn zelfvertrouwen en durft hij weer toekomstplannen te maken. Na een moeilijke tijd ziet hij weer kansen voor zichzelf en voelt hij zich beter.

Inwoners kunnen zonder indicatie gebruik maken van de ondersteunende activiteiten uit de algemene voorzieningen, zoals bijvoorbeeld Jan en Thea doen. Daar waar het aanbod in de algemene voorzieningen niet toereikend is, kunnen deze worden aangevuld met ondersteunende activiteiten uit maatwerk. Hier is echter wel een indicatie voor nodig.

Waar staan we na twee jaar?

De algemene voorzieningen maken onderdeel uit van de transformatie van het sociaal domein, die is gestart per 2015. Hierover wordt ook meer verteld in hoofdstuk 3. Belangrijk onderdeel van deze transformatie was de overheveling van taken van het rijk naar de gemeente. De gemeente kreeg met de overheveling van de jeugdzorg en een groot deel van de AWBZ-doelgroep nog meer dan voorheen de verantwoordelijkheid om kwetsbare inwoners zo optimaal mogelijk deel te laten nemen aan het normale leven.

Waar het om gaat is dat kwetsbare jeugdigen en volwassenen de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben om mee te kunnen doen in de Apeldoornse samenleving. Ondersteuning die gegeven kan worden in de vorm van een

algemene voorziening, al dan niet aangevuld met de inzet van (een) individuele/maatwerkvoorziening(en). Het gaat er om dat maximaal aan de ondersteuningsbehoefte van inwoners kan worden voldaan. Daarbij wordt onderzocht wat iemand zelf kan en wat het eigen netwerk daar aan bij kan dragen.

Kwetsbare inwoners kunnen veel vormen van ondersteuning op een laagdrempelige manier vinden in de algemene voorzieningen. Een van de achterliggende ideeën hierbij is dat deze inwoners in de algemene voorzieningen nieuwe contacten kunnen opdoen en hun netwerk kunnen vergroten. Hierdoor kunnen zij meer zelfredzaamheid opbouwen waardoor een aantal van hen op termijn ook minder individuele ondersteuning nodig heeft.

De afgelopen jaren zijn hectisch verlopen, met alle taken die overgeheveld werden van het rijk naar de gemeente en alle onrust die dit met zich meebracht voor inwoners en aanbieders. Er is weinig tijd geweest om stil te staan bij de effecten van de algemene voorzieningen op het totale veld van hulpverlening en ondersteuning. Nu komt er ruimte om stil te staan bij wat is bereikt, knelpunten vast te stellen en te bepalen welke stappen nodig zijn om de inrichting van de sociale basisinfrastructuur verder door te ontwikkelen, zodat deze optimaal bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie van kwetsbare inwoners.

De algemene voorzieningen hebben een vliegende start gekend. Een aantal onderdelen is volop in ontwikkeling. De doorontwikkeling richt zich op 2020 en gaat in op de te zetten tussenstappen in 2018 en 2019. De eerste tussenstap is de subsidieregeling vanaf 2018.

In gesprek met inwoners en professionals

Om daadwerkelijke transformatie van het sociaal domein te bereiken, is het van belang dat inwoners, professionals en gemeente waar mogelijk als gelijkwaardige partners samenwerken.

De optimalisering van de sociale basisinfrastructuur vraagt nog jaren inzet, totdat een goed evenwicht tussen de diverse voorzieningen is gevonden. Het is van belang om inwoners en professionals steeds bij deze doorontwikkeling te betrekken. Een

Transformatieagenda past goed bij dit proces en biedt handvatten om voortdurend in gesprek te zijn over het proces van doorontwikkeling. Deze Transformatieagenda gaat over de kaders voor doorontwikkeling (transformatie) van het stelsel van *algemene voorzieningen* voor de Jeugdwet en de Wmo 2015, in relatie tot de Participatiewet. Deze kaders worden vertaald in subsidieregelingen.

Leeswijzer

Na de Inleiding starten we in hoofdstuk 3 met een korte schets van de context van de algemene voorzieningen in Apeldoorn. Vervolgens geven we in hoofdstuk 4 ervaringen van inwoners, professionals, de gemeente zelf, andere gemeenten weer, aangevuld met cijfermatige analyses van de stadsdelen. Op basis van deze ervaringen worden in hoofdstuk 5 drie ontwikkelrichtingen voor de algemene voorzieningen benoemd. In hoofdstuk 6 doen we voorstellen voor de doorontwikkeling van de algemene voorzieningen, waarbij de huidige indeling van de voorzieningen wordt gebruikt als kapstok om het nieuwe beleid toe te lichten. In hoofdstuk 7 zijn aanverwante onderwerpen opgenomen zoals vervoer, de samenhang tussen algemene voorzieningen en maatwerk en budgetten. In de bijlagen wordt meer informatie gegeven over de evaluaties van de algemene voorzieningen, met in bijlage 1 een overzicht van de door inwoners, professionals en gemeente genoemde pluspunten en verbeterpunten, in bijlage 2 een samenvatting van de evaluatie van het preventieve jeugdbeleid 2012-2015 en in bijlage 3 een samenvatting van de evaluatie van de algemene voorzieningen in 2016. In bijlage 4 wordt een nadere toelichting gegeven op het ingeschatte aandeel inwoners in een kwetsbare situatie per stadsdeel en in bijlage 5 geven we tot slot een opsomming van alle geraadpleegde bronnen, zowel digitaal als via bijeenkomsten met aanbieders.

Na vaststelling van deze Transformatieagenda door de gemeenteraad volgt een subsidieregeling 2018 waarin deze richting voor de te subsidiëren functies verder wordt uitgewerkt, met bijbehorend pakket van eisen en verdeling van de budgetten binnen de kaders van de begroting. De subsidieregeling wordt voor de zomer 2017 gepubliceerd,

waarna aanbieders subsidie kunnen aanvragen. De start van het eerste nieuwe beleid is per 1 januari 2018. Mogelijk wordt de subsidieregeling de jaren daarna op basis van deze Transformatieagenda nog verder aangepast.



4 De algemene voorzieningen in hun context

Algemene voorzieningen als sociale basisinfrastructuur in het stadsdeel

In 2015 zijn de Wmo 2015 en de Jeugdwet ingevoerd. Deze wetten geven de gemeente de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat jeugdigen en kwetsbare volwassenen zich zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen, naar vermogen mee kunnen doen in de samenleving en zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen, waar nodig geholpen door vrienden, familie of bekenden. De gemeente moet hiertoe onder andere algemene voorzieningen inrichten. Er is in Apeldoorn een groot scala aan voorzieningen waarvan inwoners gebruik kunnen maken. Een deel van deze voorzieningen wordt gesubsidieerd door de gemeente. Deze 'algemene voorzieningen' richten zich deels op alle inwoners, zoals bijvoorbeeld de publieke gezondheidszorg of sportvoorzieningen, en deels op inwoners die het (tijdelijk) niet redden op eigen kracht of die een hulpvraag hebben. Deze Transformatieagenda richt zich op dit laatste deel van algemene voorzieningen.

Algemene voorzieningen vormen een belangrijk onderdeel van de sociale basisinfrastructuur die de draagkracht van inwoners versterkt, de zelf- en samenredzaamheid vergroot, initiatieven van inwoners zelf stimuleert en overlast op straat voorkomt. Het idee hierachter is dat dit voorliggende veld aan voorzieningen zodanig dichtbij de inwoners staat, dat daarmee ook geïndiceerde⁷, vaak duurdere zorg voorkomen kan worden.

Focus op (potentieel) kwetsbare inwoners

Niet iedereen is in deze samenleving in staat om voor zich zelf te zorgen, ook al vraagt de maatschappij van ieder om zelfredzaam te zijn. Of het nu gaat over de opvoeding van kinderen, iemands eigen verzorging, het zorgen voor een naaste, het hebben van werk of een andere zinvolle dagbesteding, van een ieder wordt verwacht dat hij in staat is om

mee te doen. Zoals ook al te lezen valt in de casussen aan het begin van deze Transformatieagenda is de werkelijkheid echter anders en dan komt de gemeente in beeld om ondersteuning te bieden. Dit geldt ook voor vrijwilligers en mantelzorgers, die een cruciale rol spelen bij het bieden van oplossingen in iemands eigen netwerk. De gemeente ondersteunt hen om hun inzet duurzaam te kunnen blijven geven. Doel is steeds om een samenhangend stelsel van sociale voorzieningen voor inwoners te creëren, dichtbij, herkenbaar en laagdrempelig⁸.

De algemene voorzieningen in zeven functies

In Apeldoorn zijn nu de algemene voorzieningen ingedeeld in zeven functies:

- F1 ontmoeting en niet-arbeidsmatige dagbesteding, met als doel inwoners te ondersteunen die het (tijdelijk) niet redden op eigen kracht en overbelasting van inwoners die de zorg hebben voor een naaste te voorkomen of te verminderen;
- F2 arbeidsmatige dagbesteding waar inwoners een zinvolle daginvulling krijgen en hun vaardigheden kunnen ontwikkelen;
- F3 inwonersondersteuning waar inwoners terecht kunnen met hun vragen op het gebied van relaties, opvoeding, financiën etc.;
- F4 maatschappelijke opvang en preventie gericht op opvang en ondersteuning van inwoners met psychische of psychosociale problemen;
- F5 vrijwilligersondersteuning, ondersteuning van inwoners die vrijwilligerswerk doen door o.a. het bieden van deskundigheidsbevordering;
- F6 mantelzorgondersteuning, ondersteuning van inwoners die de zorg hebben voor een naaste zodat zij deze taak kunnen blijven uitvoeren;

⁷ Ook wel maatwerkvoorziening en individuele voorziening genoemd.

⁸ Gebaseerd op de Voorjaarnota 2011.

- F7 talentplekken, (ervarings)plekken die dienen als opstapje richting participatie of betaald werk voor inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Naar optimalisatie van de inrichting

Via diverse beleidsstukken⁹ heeft de gemeente de afgelopen jaren haar beleid voor de sociale infrastructuur steeds verder aangescherpt en flink geïnvesteerd in de inrichting hiervan. Als gevolg van de Voorjaarsnota 2011 en de Zomernota 2012 is aanzienlijk op het welzijnswerk bezuinigd. Per 2015 is een nieuw systeem van bekostiging ingegaan. De voorheen via een begrotingssubsidie gefinancierde instellingen zijn meer in concurrentie gebracht in een subsidieregeling gericht op het financieren van functies en niet op het financieren van instellingen. Daarnaast is de focus steeds meer gericht op de stadsdelen. Zo is een stelstel van laagdrempelige algemene voorzieningen tot stand gekomen. Het is de bedoeling om dit stelsel verder te optimaliseren, in afstemming met andere ontwikkelingen in het sociaal domein, zoals die bijvoorbeeld zijn beschreven in de Transformatieagenda's voor Jeugd, Participatie, Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen, Vrouwenopvang en Huiselijk Geweld en de Transformatieagenda 3D 2017/2018. Een andere belangrijke relatie ligt in de ontwikkelingen op het gebied van maatwerk Jeugd en Wmo en de nieuwe bekostiging hiervan per 2019. Direct hieraan gerelateerd is de doorontwikkeling van de toegang tot geïndiceerde zorg en de inbedding hiervan in de stadsdelen. In 2015 zijn het Centrum voor Jeugd en Gezin¹⁰ en de Sociale Wijkteams¹¹ binnen de stadsdelen gepositioneerd. Deze basisinfrastructuur in de stadsdelen wordt verder versterkt met de ontwikkeling van de Centra voor Maatschappelijke Ondersteuning (CMO's), waarin de sociale wijkteams en het Wmo-loket gezamenlijk worden ondergebracht.

⁹ Zoals de *Sociaal strategische visie "Betrokken actief Apeldoorn 2020"* (2001), de *Kadernota Wmo* (2007), *Participeren in de Civil Society* (2010), *Nota sluitende buurtaanpak* (2010), de *Gekantelde verordening Wmo* (2010), het *Bestuursakkoord 'Door!'* (2011), *JUMP 2011*, de *Visie op welzijn & zorg* (2013), *De Kracht van Apeldoorners* (2013), *Jeugd onze zorg* (2014), de

Ook buiten het sociaal domein wordt aansluiting gezocht, daar wordt dezelfde beweging richting de stadsdelen gemaakt, zoals bijvoorbeeld bij de stadsdeelmanagers. Ook vanuit sport wordt steeds meer gekeken naar verbindingen tussen sport, welzijn en onderwijs. Ook de sportverenigingen zijn bezig zich te ontwikkelen als maatschappelijk bewuste, open sportclubs. Zo ontstaat steeds meer een breed netwerk aan laagdrempelige 1^e-lijnsvoorzieningen voor inwoners van Apeldoorn. Daarbij zien we binnen de algemene voorzieningen steeds meer focus op de kwetsbare inwoners. Deze groep inwoners kent een grote overlap met de doelgroep van de Participatiewet en het is dus van belang om met name voor de dagbestedingsactiviteiten aansluiting te zoeken bij de ontwikkelingen vanuit de Participatiewet.

Aandacht voor de dorpen rond Apeldoorn

Een aparte opmerking ten aanzien van de dorpen rondom Apeldoorn. Zoals gezegd ligt de focus bij de inrichting van de een sociale infrastructuur steeds meer op de stadsdelen. De gemeente Apeldoorn is voor het sociaal domein over het algemeen opgedeeld in vier stadsdelen: Noordwest en Centrum, Zuidwest, Zuidoost en Noordoost. Om Apeldoorn heen liggen de dorpen, die tot op heden worden ingedeeld bij het stadsdeel waar zij het dichtste bij liggen. Er werd vanuit het sociaal domein geen specifiek beleid gemaakt voor de dorpen. Ervaring leert echter dat vooral bij de inrichting van algemene voorzieningen grote verschillen bestaan in de behoeftes van de stadsdelen en die van de (grotere) dorpen. Dorpen kennen van oudsher een hecht sociaal netwerk waarin vrijwilligerswerk, mantelzorg en ontmoeting een logisch samenspel vormen. Voorstel is om per functie te bekijken hoe dit het beste vorm kan worden gegeven binnen de kaders zoals in deze Transformatieagenda geschetst; waar nodig worden hier de dorpsraden bij betrokken.

nota's mantelzorg- en vrijwilligersondersteuning (2014) en de subsidieregelingen voor de algemene voorzieningen.

¹⁰ Als vraagbaak voor opgroei en opvoedvragen en toegang tot de jeugdhulp.

¹¹ Waarin verschillende partners samenwerken aan multiprobleem-hulpverlening.

2018 en 2019 als tussenstap

Met deze transformatieagenda nemen we uitdrukkelijk een tussenstap. We slaan een richting in waarbij we de algemene voorzieningen meer op stadsdeelniveau gaan organiseren. Waarbij aanbieders nauwer, en niet-vrijblijvend gaan samenwerken. Waarbij we nieuwe financieringsvormen uitwerken die dit ondersteunen. Waarbij er een infrastructuur ontstaat die uit een basisdeel en een flexibel deel bestaat, met voorzieningen die deels op stedelijk niveau worden gefinancierd en deels op het niveau van het stadsdeel op basis van de daar aanwezige vraag en behoeften en initiatieven. Dat is de richting, die werken we nog uit, in nauwe samenwerking met aanbieders en inwoners.

De jaren 2018 en 2019 gebruiken we om zoveel mogelijk aansluiting te zoeken op het CMO, CJG en de Participatiewet én toe te groeien naar de gewenste nieuwe inrichting.



netwerk. De samenwerking tussen de instellingen in de stadsdelen verbetert; professionals voelen ruimte om hun werk optimaal uit te voeren en weten ook steeds meer vrijwilligers in te zetten. Vanuit de gemeente wordt grote betrokkenheid en veranderbereidheid bij de professionals in het veld ervaren.

Naast de hoge waardering is bij veel voorzieningen ook het bereik onder inwoners hoog, maar het is de vraag of altijd de juiste doelgroepen worden bereikt. Daarnaast geven professionals aan dat zij nog meer de regie over het leven van de inwoner bij de inwoner zelf moeten laten. Zowel jeugdigen als volwassenen geven aan dat verschillende doelgroepen bij diverse activiteiten weliswaar gemengd kunnen worden, maar dat dit ook zijn grenzen wel kent. Inwoners met niet-aangeboren hersenletsel, psychiatrische stoornissen en dementie voelen zich niet thuis en passen vaak niet binnen de huidige groepssamenstelling. Er moet dus ruimte zijn voor specifieke doelgroepen. Alle inwoners, zowel jong als oud, vragen om vaste gezichten in de stadsdelen en op de ontmoetingsplekken. Alleen op die manier kan vertrouwen worden opgebouwd om een inwoner zijn verhaal te durven laten doen.

De bekendheid van de algemene voorzieningen wordt door zowel inwoners als professionals als een aandachtspunt genoemd. Inwoners geven aan vooral via andere inwoners in aanraking te komen met voorzieningen die ze (nog) niet kennen. Professionele sleutelfiguren op plekken waar inwoners (veel) komen bv. het onderwijs, de voorschoolse voorzieningen, maar ook het jongerenwerk en het maatschappelijk werk moeten de sociale kaart van het stadsdeel en van de stad goed kennen en bekend maken. Ook het aanbrenge van meer samenhang binnen de algemene voorzieningen kan de herkenbaarheid en vindbaarheid vergroten. Een gezamenlijk thema dat zowel binnen jeugd als Wmo wordt genoemd, is de inzet van vrijwilligers. Op een aantal terreinen, bijvoorbeeld binnen het jongerenwerk, de brede scholen en de ontmoetingsplekken, wordt veel met vrijwilligers gewerkt. De georganiseerde vrijwilligers van verenigingen en aanbieders kunnen meer met elkaar worden verbonden, zodat ze gebruik kunnen maken van elkaar deskundigheid, ruimte etc.

Met betrekking tot de ontmoetingsplekken heeft de samenwerking tussen de verschillende aanbieders geleid tot meerwaarde voor kwaliteit en expertise. Het contact tussen verschillende doelgroepen komt de draagkracht van het stadsdeel ten goede, waarbij de doelgroep jeugd nog beter verbonden moet worden. Wel speelt een vraagstuk rond de eindverantwoordelijkheid, met name binnen de ontmoetingsplekken en de welzijnsnetwerken. Binnen de ontmoetingsplekken is nu geen van de aanbiederende partijen 'de baas' en hierdoor is er te weinig sturing op het proces van doorontwikkeling. Ook de financieringsstructuur verdient aandacht, deze kan eenvoudiger worden ingericht.

Bij dagbesteding en ontmoeting speelt een vraagstuk rond vervoer, nu meer inwoners, die voorheen gebruik maakten van een maatwerkvoorziening, binnen het stadsdeel naar een ontmoetingsplek gaan. Bij de Talentplekken blijkt het klantcontact vanuit het Activerium wezenlijk voor de motivatie van de deelnemer. Met intensivering hiervan en het verbeteren van de procesgang (instroom, doorstroom, uitstroom) kunnen de effecten worden verbeterd.

Vanuit de evaluaties adviseert Spectrum in de verantwoording meer aandacht te hebben voor de klanttevredenheid en de effecten van de geboden voorzieningen. Verder zouden aanbieders bevraagd moeten worden op de aspecten participatie, wijkgerichtheid en vrijwilligers. Vanuit de gemeente bestaat de wens om meer ruimte te creëren voor innovatie en burgerinitiatieven en voor meer flexibiliteit in de financieringsstructuur. De huidige wijze van subsidiëren laat geen ruimte voor initiatieven die gedurende het jaar ontstaan en het is van belang om ook gedurende het jaar in te kunnen spelen op actuele ontwikkelingen in het stadsdeel.

Ervaringen in andere gemeenten

Overall in het land zijn vergelijkbare trajecten te zien waarbij gemeenten, aanbieders en inwoners met elkaar op zoek gaan naar een optimale inrichting van de sociale basisinfrastructuur. Wat opvalt is dat de inrichting van de sociale infrastructuur zeer divers is, waardoor vergelijking lastig is. Toch

is er een aantal vergelijkbare uitgangspunten te zien:

- **Werken vanuit de stadsdelen:** het voorzieningenaanbod wordt meer vanuit het stadsdeel vormgegeven, waarbij aanbieders en inwoners met elkaar bepalen hoe het aanbod in een stadsdeel eruit moet zien. De gemeente stelt op hoofdlijnen kaders, aanbieders en inwoners geven invulling. Er wordt uitgegaan actieve inzet van inwoners om activiteiten te organiseren.
- **Partnerschap:** voorgaand punt geeft al aan dat de drie actoren in het sociaal domein (gemeente, inwoners, aanbieders) veel meer gaan samenwerken op basis van partnerschap. Inwoners krijgen nadrukkelijk een stem en een rol in het vormgeven aan de inhoud en beslissen over de inhoud. Bij partnerschap hoort continuïteit van relaties en de intentie is dan ook om langdurigere samenwerkingsrelaties met aanbieders aan te gaan.
- **Samenhang sociaal domein:** er ontstaat steeds meer samenhang tussen de diverse onderdelen van het sociaal domein en tussen maatwerk en algemene voorzieningen, waardoor de inwoners betere dienstverlening en een passender aanbod krijgen. Budgetten worden ontschot en meer verdeeld naar bevolkingssamenstelling of doelgroep in plaats van naar functies. Uit dit budget wordt een integraal aanbod vormgegeven.
- **Samenhang buiten sociaal domein:** steeds meer verbindingen ontstaan tussen welzijn, sport, onderwijs, zorg.
- **Eindverantwoordelijke aanbieder:** gemeenten gaan meer op afstand staan en werken samen met een beperkt aantal eindverantwoordelijke aanbieders of samenwerkingsverbanden van aanbieders.
- **Tellen en vertellen:** alle partijen zijn zoekend naar de manier waarop zij resultaten (in termen van maatschappelijke effecten) kunnen meten en inzichtelijk kunnen maken wat de

meerwaarde van algemene voorzieningen is. Vrijwel iedere gemeente gaat ertoe over te werken via 'tellen en vertellen' en cijfermatige analyses aan te vullen met kwalitatieve informatie.

- **Scherpere keuzes:** gemeenten maken scherpere keuzes in wat zij financieren als sociale basisinfrastructuur en nemen de kwetsbare inwoners als uitgangspunt.

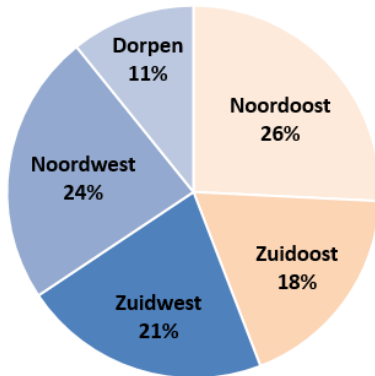
Cijfermatige analyse van de stadsdelen

Naast evaluaties en ervaringen zijn ook cijfermatige bronnen geraadpleegd:

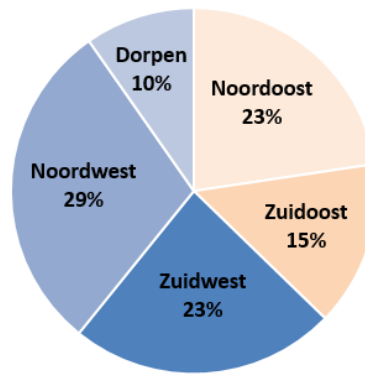
- **Historische stippenkaart:** de exercitie om de zorgvraag in stadsdelen te onderbouwen is bij de inrichting van de algemene voorzieningen in 2014/2015 ook gedaan en daarbij is de 'stippenkaart' tot stand gekomen. Op basis van deze stippenkaart is samen met de aanbieders bepaald waar de huidige 'ontmoetingsplekken met ster'¹³ moesten komen en welke aanbieders daar een rol in moesten spelen. Deze stippenkaart biedt nog steeds waardevolle informatie over de ondersteuningsbehoefte in de stadsdelen. Op meerdere plekken in het land wordt de norm gehanteerd van de inrichting van één ontmoetingsplek per 10.000-15.000 inwoners.
- **Inschatting aandeel (potentieel) kwetsbare inwoners per stadsdeel/dorp:** op basis van het inwoneraantal, het aantal ouderen (75+), het aantal jongeren, het aantal inwoners met een begeleidingsindicatie Wmo, het aantal jongeren met een individuele voorziening jeugdhulp en het aantal huishoudens tot 120% van het minimuminkomen is een inschatting gemaakt van de veronderstelde vraag in Apeldoorn. Grofweg ziet de verdeling van de veronderstelde vraag over de stadsdelen er als volgt uit:

¹³ Ontmoetingsplekken met ster zijn ontmoetingsplekken waar standaard professionele begeleiding aanwezig is.

Jeugd



Wmo



Samenvattend: de basis is goed, meer focus op de bedoeling

Samenvattend kan worden gesteld dat de basisinfrastructuur goed is, nergens wordt de suggestie gedaan dat deze totaal moet worden omgegooid. Wel blijkt dat inwoners en aanbieders het geheel onvoldoende overzien en dat er door aanbieders te veel wordt

gefocusd op de eigen organisatie. Samenwerking tussen aanbieders lijkt een doel op zich en men ervaart onvoldoende gemeenschappelijk belang of resultaat dat behaald moet worden. Daarbij is er onvoldoende zicht op de behoeften van inwoners in aansluiting op het aanbod. Het is dus belangrijk dat er meer focus komt op de bedoeling: het nut en de effecten van de algemene voorzieningen. Ofwel, de algemene voorzieningen moeten meegroeien met wat de decentralisaties van ons vragen.



6 Wat gaan we doorontwikkelen?

De bedoeling van de algemene voorzieningen

In het kort kunnen we de bedoeling van de algemene voorzieningen als volgt omschrijven:

- De algemene voorzieningen dragen bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van (potentieel) kwetsbare inwoners, in aansluiting op de behoeften van deze inwoners;
- De algemene voorzieningen bieden een ondersteuningsaanbod vanuit een mix van zorg en welzijn, zodanig dat ook mensen met een specifieke ondersteuningsbehoefte vanuit een beperking deel kunnen nemen;
- De algemene voorzieningen voorkomen dat problemen voor inwoners ontstaan of verergeren;
- De algemene voorzieningen dragen eraan bij dat het beroep op 2^e-lijnsvoorzieningen vermindert;
- De activiteiten in de algemene voorzieningen worden zoveel mogelijk door of met behulp van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers vormgegeven;
- De algemene voorzieningen bieden zoveel mogelijk een collectief aanbod in plaats van een individueel aanbod;
- Binnen de algemene voorzieningen wordt ondernemerschap bij organisaties en professionals¹⁴ gestimuleerd;
- De accommodaties van de algemene voorzieningen worden efficiënt ingezet en gebruikt, zodanig dat deze een spilfunctie krijgen in het stadsdeel.

Ruimte voor inwoners en professionals om vorm te geven aan het aanbod

Uit de evaluaties komt naar voren dat het belangrijk blijft om een stabiele, kwalitatief hoogwaardige sociale basisinfrastructuur te organiseren, maar dat daar bovenop ruimte moet zijn om het aanbod meer af te stemmen op de wensen en behoeften van de inwoners in het specifieke stadsdeel. Om hier goed

invulling aan te kunnen geven moeten de spelers in het veld – inwoners en professionals – meer betrokken worden bij de invulling van het aanbod van de algemene voorzieningen, moet meer verbinding worden aangebracht inwoners en professionals en meer flexibiliteit worden ingebouwd in de inzet van het budget om in te kunnen spelen op ontwikkelingen in de diverse stadsdelen. Dit vraagt ook van de gemeente een andere manier van (samen)werken met inwoners en aanbieders, waarin meer ruimte wordt gegeven aan eigenaarschap en initiatief van inwoners en aanbieders.

Voor de gemeente betekent dit dat het opdrachtgeverschap richting aanbieder anders wordt ingevuld, door voortaan te sturen op maatschappelijke effecten (doeltreffendheid) en resultaten. De manier waarop deze effecten het beste bereikt kunnen worden is voortaan een opgave voor de inwoners en de maatschappelijke partners. Hier hoort ook bij dat inwoners en aanbieders meer te zeggen krijgen over de verdeling van het budget van de algemene voorzieningen en dat zij gezamenlijk gaan bepalen welke onderwerpen in een stadsdeel prioriteit krijgen. De gemeente bemoeit zich minder met het 'hoe'. Voor de gemeente betekent dit loslaten en vertrouwen. Van inwoners en maatschappelijke organisaties vraagt dit verantwoordelijkheid en initiatief nemen en onderling samenwerken. Hiervoor is het nodig om te investeren in duurzaam partnerschap en gedurende het proces van doorontwikkeling steeds in gesprek te blijven met alle betrokken partijen. De Transformatieagenda is een instrument voor dit proces.

Uiteindelijk moet de doorontwikkeling leiden tot een op de inwoners van het stadsdeel afgestemd aanbod aan algemene voorzieningen. Hierbij past een gebiedsgerichte inrichting, en een bekostiging die daarop is toegesneden. Wat hier ook bij hoort zijn duurzame relaties en ruimte voor innovatie en voor bewonersinitiatieven.

¹⁴ Dit uit zich in outreachende werkwijzen, actieve en intensieve samenwerking met het CJG, CMO, huisartsen,

scholen, woningbouwcorporaties en andere zorg- en welzijnsinstellingen.

Het is hierbij goed om op te merken dat we voor dit moment uitgaan van organisatie en bekostiging op stadsdeel- en dorpsniveau. In de loop van het proces van doorontwikkeling zal echter moeten blijken welke schaalgrootte het meest passend is voor de organisatie en bekostiging van de diverse onderdelen van de algemene voorzieningen. Dit kan wellicht nog leiden tot aanpassingen op basis van voortschrijdend inzicht (bijvoorbeeld organisatie en bekostiging op wijk- of buurtniveau). Overall waar in deze Transformatieagenda wordt gesproken over inrichting op stadsdeelniveau, dient dit voorbehoud in het achterhoofd gehouden te worden.

Naar langer lopende afspraken

Een belangrijke factor die de gewenste doorontwikkelingsrichting ondersteunt, is continuïteit van de relatie met partners in het veld. Het opbouwen van partnerschap vraagt om meerjarige afspraken, zodat de inspanningen die geleverd moeten worden voor het aanbrengen van meer verbinding, innovatie en het verhogen van de kwaliteit zich terug kunnen betalen. Dit geven aanbieders zelf ook nadrukkelijk aan. Alhoewel we deze wens voor meerjarige afspraken delen, vraagt het huidige transformatieproces ook om de mogelijkheid tot aanpassingen door voortschrijdend inzicht en om ruimte te kunnen bieden aan inwonersinitiatieven. Dit vraagt juist om korter lopende afspraken om optimale flexibiliteit in het transformatieproces te kunnen behouden. Daarom wordt voorgesteld om voor de komende twee jaar een tussenfase te hanteren van afspraken die maximaal twee jaar lopen en in sommige gevallen een jaar, zoals bijvoorbeeld bij de functies F1 ontmoeten en dagbesteding en F3 inwonersondersteuning. Voor F7 Talentplekken blijft de huidige regeling van kracht waarin het jaarbudget wordt ingezet tot het maximale budget is ingezet. Intentie is om vanaf 2020 langer lopende afspraken aan te gaan.

¹⁵ Zie het voorbehoud in de eerste alinea van deze pagina.

Verstevigen van reeds ingezette koers

De hiervoor beschreven beweging heeft al een basis. Op basis van de subsidieregeling Wmo en Jeugd hebben we de eerste stappen in deze richting al gezet. Voor functies waar dit van toegevoegde waarde is (met name ontmoeting en inwonersondersteuning) is ingezet op een meer stadsdeelgerichte aanpak. Door hierbij te werken met coördinerende aanvragers per ontmoetingsplek met ster is een eerste stap gezet om toe te groeien naar werken met eindverantwoordelijke aanbieders. Daarnaast is in 2016 een eerste aanzet gegeven aan resultaatsturing, met behulp van verantwoordingsformats per functie. Deze koers moet nu worden verstevigd, zodat het hierboven geschetste beeld nog beter tot zijn recht komt.

Drie uitgangspunten voor doorontwikkeling

Als alle elementen uit hoofdstuk 4 en 5 worden samengevat, dan vallen drie heldere lijnen te onderscheiden die richting geven aan de doorontwikkeling van de algemene voorzieningen. Via tussenstappen in 2018 en 2019 wordt toegewerkt naar een situatie in 2020 waarbij onderstaande uitgangspunten gelden.



1. Stadsdeelgericht¹⁵ samenwerken

De focus op wat inwoners van een stadsdeel nodig hebben

- Inwoners en professionals werken met elkaar samen in het stadsdeel en maken gezamenlijk keuzes voor het aanbod.

Maatschappelijke instanties werken samen met alle betrokken partijen in het stadsdeel om de behoefte aan inwonersondersteuning per stadsdeel te benoemen en maken zoveel mogelijk keuzes voor inzet van budget op basis van deze plannen. Ontmoeten (F1) en inwonerondersteuning (F3) lenen zich voor deze aanpak.

Georganiseerd in de nabijheid van inwoners

- Uitgangspunt is stadsdeelgericht inrichten waar mogelijk, stedelijk inrichten waar noodzakelijk.

Meer samenwerking en verbinding

- Er kan meer worden samengewerkt tussen inwoners, professionals en de diverse voorzieningen in een stadsdeel. Daardoor ontstaat meer binding tussen de verschillende actoren in het stadsdeel, wat bijdraagt aan het kennen en gekend voelen in de leefomgeving.
- Verdergaande samenwerking tussen zorg en welzijn, zodanig dat de activiteiten natuurlijk in elkaar overlopen.
- Om een passend pakket van ondersteuning te kunnen bieden is het belangrijk dat de activiteiten van de algemene voorzieningen naadloos aansluiten op elkaar en op de maatwerkvoorzieningen. Zo kan in samenwerking met CMO en CJG tijdig worden op- en afgeschaald bij verergering of juist afname van problematische situaties.
- We onderzoeken samen met het CMO, CJG en vastgoed, of er een gezamenlijke visie op het gebruik van locaties vormgegeven en georganiseerd moet worden.

Gericht op de kwetsbare doelgroep

- De inzet van professionals moet zich vooral richten op het ondersteunen van kwetsbare inwoners en op het ondersteunen van initiatieven van de inwoners zelf ten behoeve van de leefbaarheid en sociale samenhang in het stadsdeel. Deze kwetsbare doelgroepen omvatten in ieder geval:
 - Inwoners die eenzaam zijn;

- Oudere inwoners die langer thuis blijven wonen;
- Jonge Apeldoorners met een ondersteuningsvraag en hun ouders;
- Inwoners met financiële problemen;
- Inwoners met licht verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek.

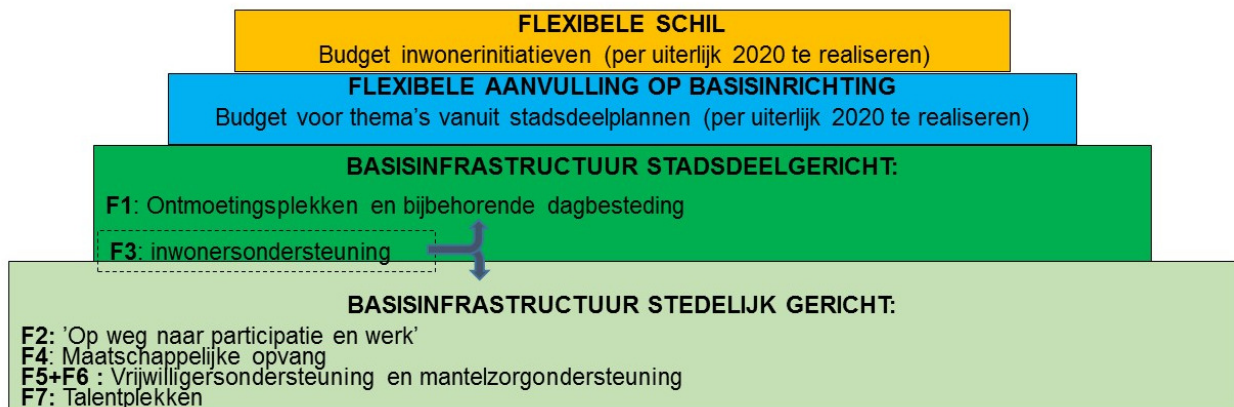
Herkenbaar

- Er moet meer bekendheid worden gegeven aan de algemene voorzieningen in een stadsdeel, zodat zoveel mogelijk inwoners en professionals in desbetreffend stadsdeel op de hoogte zijn van wat er in hun stadsdeel speelt op het gebied van de algemene voorzieningen. Dit vergroten van de bekendheid is een taak voor eenieder: zowel professionals als deelnemers als vrijwilligers kunnen eraan bijdragen om de algemene voorzieningen onder de aandacht te brengen rechtstreeks bij inwoners en collega-professionals en meer indirect via bestaande en nog uit te breiden netwerken in het maatschappelijke veld, zoals bijvoorbeeld huisartspraktijken.

Introductie van stadsdeelgerichte¹⁶ en flexibelere budgetten

Uitgangspunt is stadsdeelgericht bekostigen waar mogelijk en stedelijk bekostigen waar nodig in combinatie met ruimte voor flexibiliteit tussen de subsidiefuncties en burgerinitiatieven. Dit leidt tot de volgende indeling:

¹⁶ Zie het voorbehoud in de eerste alinea van pagina 19.



2. Flexibiliteit en ondernemerschap

Flexibiliteit om in te spelen op burgerinitiatieven en actuele ontwikkelingen

Naast de stedelijk ingerichte basisinfrastructuur en de basisinfrastructuur per stadsdeel, is er ruimte voor een aanvullend, flexibel, eventueel wisselend aanbod. De insteek van de flexibele aanvulling op de basisinfrastructuur (functieoverstijgend budget) is dat hieruit geen structurele financiering plaatsvindt, maar vooral financiering van tijdelijke, thematische en/of innovatieve activiteiten. De 'flexibele aanvulling op de basisinrichting' is functie overstijgend en is bedoeld om in te spelen op thema's vanuit stadsdeelplannen. In de 'flexibele schil' gaat het om door inwoners geïnitieerde initiatieven. Zo geven we ruimte aan een vorm van "right to challenge"¹⁷. Ook sluiten we zo aan bij de introductie van het initiatievenfonds vanuit stadsdeelmanagement¹⁸.

Bekostiging van de basisinfrastructuur per stadsdeel

- Ontmoeting en niet-arbeidsmatige dagbesteding (F1) en het grootste gedeelte van Inwonersondersteuning (F3) vallen onder de stadsdeelgerichte basisinfrastructuur. Per 2020 is er geen onderscheid meer naar losse functies F1

en F3, maar is er een integraal aanbod afgestemd op de behoefte in het stadsdeel.

- Waar het nu al kan komen tot meerjarige afspraken om investeringen lonend te laten zijn en duurzaam met elkaar te bouwen aan een efficiënte sociale basisinfrastructuur.

Inrichting van een stedelijke basisstructuur

- Voorzieningen die een breder bereik hebben dan een stadsdeel of die om een specifieke expertise vragen noemen vanaf 2018 de "stedelijke basisinfrastructuur". Dit betreft de ketens waarin de arbeidsmatige dagbesteding is ondergebracht (F2), de maatschappelijk opvang (F4), de stedelijke knooppunten vrijwilligers/verenigingen en mantelzorgondersteuning (F5 en (F6) en de Talentplekken (F7).
- Deze basisstructuur is laag dynamisch. Gezocht wordt naar een passend bekostigingssysteem dat voldoende gemeentelijke sturing biedt en zo min mogelijk administratieve lastendruk geeft.

3. Eenvoudig met meer sturing

¹⁷ Right to challenge houdt in dat een gemeenschap het recht heeft aan te geven dat zij bepaalde publieke taken over willen nemen. Zij kunnen dan, naast andere aanbieders, ook een aanbod doen. Het right to challenge zoals opgenomen in

de Wmo gaat over zorg- en welzijns taken. Zie ook Wmo-beleidsplan 2015-2018.

¹⁸ Notitie Helder in ambitie, flexibel in de uitvoering.

Naar heldere resultaatafspraken met aanbieders

- We hebben al inzichten, maar het moet nog duidelijker worden wat de algemene voorzieningen bij dienen te dragen aan gewenste maatschappelijke effecten. De resultaatafspraken zijn vooral gericht op aantallen. Deze resultaatafspraken worden aangevuld met resultaatafspraken in termen van maatschappelijke effecten. Bij de effecten worden indicatoren afgesproken die deze effecten in beeld brengen.
- De gemeente gaat meer sturen op kwaliteit. Leidraad hierbij vormt het visiedocument 'Kwaliteit in tijden van transitie en transformatie'. De zes leidende principes die in dit document worden benoemd, worden in de subsidieregeling verder uitgewerkt tot

een pakket van eisen voor de diverse activiteiten.

Vereenvoudiging van het bekostigings- en verantwoordingsproces

- Werken met een administratief penvoerder. Dit is een tussenstap op weg naar hoofdaannemerschap.
- Naar tellen en vertellen, waarbij de meetbare indicatoren worden aangevuld met verhalen en meningen van inwoners en professionals over de ervaren dienstverlening. Dit levert – naast boeiende en informatieve gesprekken – een goed beeld van de kwaliteit van de algemene voorziening.
- Daar komen met voorstellen voor begrotingssubsidies voor delen van de stedelijke basisstructuur.

Uitgangspunt 1 Algemeen

Zo dicht mogelijk bij inwoners zijn, focus op kwetsbare inwoners. Een passende financiering deels op stedelijk en deels op stadsdeelniveau op basis van de daar aanwezige vraag en behoeften en initiatieven van inwoners en instellingen, en een flexibel inzetbaar budget. De bekostiging ziet er als volgt uit:

- * op stedelijk niveau vanwege specifieke expertise of een breed bereik;
- * op stadsdeelniveau ter uitvoering van programma's op stadsdeel (of dorp);
- * flexibel om in te spelen op burgerinitiatieven en innovaties.

Sturing en verantwoording op kwaliteit: resultaten en maatschappelijke effecten in plaats van op aantallen en uren.

7 Wat verandert er binnen de algemene voorzieningen

In dit hoofdstuk worden voorstellen gedaan voor de tussenstappen in 2018 en 2019 om toe te kunnen groeien naar de gewenste inrichting van de algemene voorzieningen per 2020. Om de aansluiting te maken vanuit het huidige beleid is ervoor gekozen deze doorontwikkeling te beschrijven aan hand van de indeling in de huidige zeven functies.

F1: Een dekkend en evenwichtig stelsel van basis ontmoetingsplekken en dagbesteding

Ieder mens wil gezien en gekend worden. Dat geldt voor jongeren en volwassenen. Elkaar ontmoeten is de basis voor het bouwen van sociale netwerken en sociale samenhang. Het overgrote deel van de inwoners bouwt en onderhoudt zelf een sociaal netwerk. Daar waar de inwoners dat niet kunnen kan de ondersteuning vanuit de algemene voorzieningen een rol spelen. Dit betekent dat de focus ligt op kwetsbare groepen en risicjongeren.

Waar komen we vandaan?

Vanuit de Wmo is de afgelopen jaren breed ingezet op ontmoeten voor alle inwoners van Apeldoorn. Hiermee is een stevige infrastructuur voor sociale activering neergezet. De ontmoetingsplekken voor jeugd hebben in de stadsdelen eveneens een functie in het opbouwen van relaties tussen jongeren en professionals waarmee overlast kan worden voorkomen, verminderd of opgelost. Op dit moment heeft Apeldoorn 37 gesubsidieerde ontmoetingsplekken, waarvan een deel specifiek gericht op jeugd. De ontmoetingsplekken zijn heel verschillend van aard en omvatten onder meer jeugdhonken, brede scholen, buurthuizen, speeltuinen en ontmoetingsplekken met en zonder ster¹⁹. Daarnaast bieden zich 58 locaties aan als ontmoetingsplek via de website www.ontmoetelkaarinapeldoorn.nl.

Op de gesubsidieerde ontmoetingsplekken vinden verschillende soorten activiteiten plaats, die als volgt te categoriseren zijn:

- a) *Activiteiten gericht op ondersteuning*. Op ontmoetingsplekken met ster kan een bezoeker terecht voor een individuele (begeleidings)vraag, juridisch advies of hulp bij het invullen van een formulier, taallessen en gespreksgroepen. Op de meeste ontmoetingsplekken met en zonder ster vinden gezamenlijke maaltijden plaats. Bij ontmoetingsplekken zonder ster is de bijdrage voor de maaltijd aanzienlijk hoger, waardoor de voorziening als minder laagdrempelig ervaren kan worden.
- b) *Activiteiten gericht op gezondheid, weerbaarheid en ontwikkelen van vaardigheden*. Hierbij valt te denken aan cursussen vitaliteit, sporten, huiswerkbegeleiding en weerbaarheidstrainingen. Deze activiteiten zijn met name te vinden op ontmoetingsplekken met ster.
- c) *Activiteiten gericht op samenzijn*, zoals kaartspelletjes, biljarten, brei- en naaigroepen, bingo, gamen en soos. Meestal worden de activiteiten begeleid door vrijwilligers. Ook worden er op beide type ontmoetingsplekken cursussen gegeven door docenten, zoals bloemschikken en schilderen.

Daarnaast vindt op de meeste ontmoetingsplekken dagbesteding plaats, bekostigd vanuit de functie Dagbesteding (F2).

In de afgelopen twee jaar zijn (voorheen) AWBZ-, Wlz- en welzijnsinstellingen rondom de functie ontmoeten binnen de Wmo veel intensiever met elkaar gaan samenwerken. Het verschil tussen zorg en welzijn is mede hierdoor vervaagd. Ook de activiteiten ontmoeten en dagbesteding komen steeds dichterbij elkaar te liggen. In de samenwerking in de ontmoetingsplekken ontbreekt het aan één eindverantwoordelijke

maar wordt het aanbod vooral vormgegeven door vrijwilligers, soms onder coördinatie van een professional.

¹⁹ Op een ontmoetingsplek met ster zijn altijd professionals aanwezig bij de activiteiten. Op een ontmoetingsplek zonder ster is dit niet het geval,

aanbieder die sturing neemt op het proces van samenwerken.

Waar willen we naartoe?

Uitgangspunt is dat ontmoeten door inwoners zelf vorm en inhoud wordt gegeven. Alleen daar waar inwoners dat (tijdelijk) niet zelf kunnen, komt de gemeente in beeld. Voor jeugd geldt dat we investeren in het voorkomen van overlast.

Uit de evaluatie blijkt dat er in de praktijk op veel ontmoetingsplekken geen strak onderscheid is tussen ontmoeten en dagbesteding. Het activiteitenprogramma kent vaak dezelfde onderdelen en de groepen mengen zich af en toe. Sommige inwoners maken van beide gebruik. Deelnemers die vooral behoefte hebben aan structuur en daginvulling en minder gericht zijn op het ontwikkelen van hun vaardigheden zijn gebaat bij een dagbestedingsplek in de nabijheid van hun leefomgeving. Daarom willen we de bekostiging van ontmoeting en niet-arbeidsmatige dagbesteding binnen één functie samenbrengen, zodat er op ontmoetingsplekken de mogelijkheid ontstaat om deze activiteiten aan elkaar te verbinden. Bijvoorbeeld een dagdeel creatieve activiteiten voor ouderen, waarbij de activiteit redelijk gestructureerd wordt aangeboden zodat zowel inwoners die komen voor ontmoeten als deelnemers aan de dagbesteding hieraan kunnen deelnemen. De kwaliteitseisen voor dagbesteding blijven daarbij overeind.

Naarmate de complexiteit van de doelgroep toeneemt, zal de inrichting van de dagbestedings- en ontmoetingsactiviteiten wellicht kleinschaliger en/of minder in gemengde doelgroepen kunnen plaatsvinden. Daarbij moet aandacht zijn en blijven voor inwoners die een prikkelarme omgeving nodig hebben en voor activiteiten ten behoeve van het ontlasten van mantelzorg. Onder de functie ontmoeten valt voortaan dus ook dit deel van dagbesteding.

De opdracht is als volgt:

- Herkenbare basisinfrastructuur: Er ontstaat steeds meer behoefte aan een duidelijke afbakening en opdrachtdefinitie van de ontmoetingsplekken die behoren tot de basisinfrastructuur en daarom een beroep kunnen doen op gemeentelijke

subsidie op basis van de Wmo en/of Jeugdwet. Uit o.a. de verantwoordingsrapportages van de organisaties blijkt dat vrijwel alle Wmo ontmoetingsplekken overcapaciteit hebben. Het onderzoek van Spectrum bevestigt dat de bezettingsgraad van de ontmoetingsplekken niet optimaal is. Concentratie van de Wmo-ontmoetingsplekken is daarom noodzakelijk, zodat de middelen efficiënt benut worden en ontmoetingsplekken beter herkenbaar zijn voor bewoners. Hierdoor kunnen professionals ook beter doorverwijzen. De voorkeur gaat er naar uit de bestaande, goedlopende ontmoetingsplekken te behouden. Voor de dagbestedingsactiviteiten die op termijn niet meer gekoppeld zijn aan een ontmoetingsplek wordt bekeken of deze moeten blijven voortbestaan, gezien vanuit de inwoners en vanuit financiële overwegingen.

- Kwaliteitsslag: Om de kwaliteit van de basisinfrastructuur te garanderen worden Wmo-ontmoetingsplekken ingericht die alle voorzien in een vastgesteld minimaal basisaanbod van activiteiten. De gemeente gaat vooral investeren in activiteiten zoals hiervoor benoemd onder:
 - a. activiteiten gericht op ondersteuning en
 - b. activiteiten gericht op gezondheid, weerbaarheid en belangrijke vaardigheden. Ontmoetingsplekken kunnen dit combineren met activiteiten gericht op samenzijn (c.). Om deze activiteiten plaats te kunnen laten vinden wordt voor deze ontmoetingsplekken voorzien in een bijdrage in huisvestings- en beheerskosten en het mogelijk maken van vrijwilligerscoördinatie.
- Flexibiliteit: Wanneer de concentratie van ontmoetingsplekken ten koste gaat van activiteiten waar in het stadsdeel wel sterke behoefte aan is en deze activiteiten niet plaats kunnen vinden zonder (gedeeltelijke) gemeentelijke financiering, kan voor de genoemde activiteiten een beroep worden gedaan op budget voor de flexibele aanvulling op de basisinfrastructuur. Voor deze activiteiten worden geen huisvestings- of beheerskosten gefinancierd.

Op alle ontmoetingsplekken zijn ook jongeren welkom. Daarnaast is er een aantal herkenbare en laagdrempelige ontmoetingsplekken waar jongeren zich thuis voelen. Daar waar dit niet voldoende is, omdat er bijvoorbeeld overlastvraagstukken spelen, kunnen eventueel tijdelijk meerdere jongerenhonken of brede scholen bekostigd worden uit het flexibele deel van het stadsdeelbudget. Voor jeugd ligt er verder nog een ontwikkelopgave om vormen van naschoolse opvang of dagbesteding meer stadsdeelgericht te organiseren. Ook Real-X en het vrijwillig jeugd- en jongerenwerk dragen bij aan de functie ontmoeten. Beide kennen een eigen begrotingssubsidie. Slechts een klein deel van hun subsidie komt uit F1. Voor de duidelijkheid worden deze middelen toegevoegd aan de begrotingssubsidie.

Zoals ook al in hoofdstuk 5 aangegeven werken we er naar toe dat vanaf 2020 het hele budget van ontmoeten en niet-arbeidsmatige dagbesteding wordt overgeheveld naar de stadsdeelbudgetten. Per stadsdeel wordt onder aanvoering van één hoofdaanbieder invulling wordt gegeven aan een integraal aanbod van algemene voorzieningen. Als tussenstap werken we vanaf 2018 met één aanbieder per ontmoetingsplek die verantwoordelijk is voor een gezamenlijk programma en de ontmoetingsplek vertegenwoordigt binnen het stadsdeel en naar de gemeente.

Daarbij is de verwachting dat de in de komende twee jaar op te bouwen basisinfrastructuur van ontmoetingsplekken overeind blijft als herkenbaar, laagdrempelig stelsel in het stadsdeel.

Uitgangspunt 2: F1 Ontmoeting en dagbesteding

Ontmoeten bestaat uit een vaste *basisinfrastructuur* van ontmoetingsplekken en een *flexibel aanbod* van ontmoetingsactiviteiten. Niet arbeidsmatige dagbesteding wordt verbonden aan de functie ontmoeten.

- * **De vaste basisstructuur bestaat uit een stelsel van ontmoetingsplekken dat een vastgesteld minimaal basisaanbod van activiteiten aanbiedt, inclusief dagbestedingsactiviteiten. Voor deze ontmoetingsplekken wordt tevens beheer- en huisvestingscomponent mogelijk gefinancierd.**
- * **Daarnaast is de mogelijkheid om innovatieve activiteiten die aansluiten op het basisaanbod en ook gericht zijn op kwetsbare inwoners vanuit een *flexibel budget* te financieren. In deze categorie worden geen huisvestings- of beheerskosten gefinancierd.**

F2: Arbeidsmatige dagbesteding: onderzoeken hoe verder

Werk en participatie dragen bij aan een gevoel van eigenwaarde en het geven van ritme en structuur aan de dag. Voor mensen voor wie een normale werksituatie (nog) ver weg ligt en die (nog) niet in staat zijn om betaald werk te verrichten bieden de algemene voorzieningen mogelijkheden om met ondersteuning te participeren via dagbestedingsactiviteiten. Dit is ook bij de functie ontmoeten al kort aangestipt. Onder dagbesteding worden dagactiviteiten, dagopvang, creatieve dagbesteding en arbeidsmatige dagbesteding verstaan, alle gericht op de kwetsbare inwoners. Er wordt aangesloten op behoefte en talent van de inwoner.

Onderscheid dagbesteding en arbeidsmatige dagbesteding

In de huidige situatie vallen twee categorieën van dagbesteding te onderscheiden:

- Dagbestedingsplekken, vaak gekoppeld aan de ontmoetingsplekken;
- Arbeidsmatige dagbestedingsplekken met name in zogenoemde 'ketens'.

Het verschil tussen beide soorten zit vooral in het ontwikkelingsperspectief van de inwoner. Alhoewel beide soorten dagbesteding er op zijn gericht om zoveel mogelijk aan te spreken op talenten van de inwoner, richt dagbesteding zich vooral op het geven van een zinvolle daginvulling en het bieden van ritme en structuur. Arbeidsmatige dagbesteding richt zich daarentegen met name op het ontwikkelen van participatie- en arbeidsvaardigheden en het ontdekken van talenten die hierbij van pas kunnen komen. Deelnemers kunnen hierbij ook certificaten halen, waarmee opleidingsniveau en werkervaring kan worden aangetoond. Zoals de term arbeidsmatig ook al aangeeft vindt deze vorm van dagbesteding plaats in een setting die lijkt op een werkomgeving en in sommige gevallen worden ook werkopdrachten uitgevoerd voor opdrachtgevers. Daar waar mogelijk stromen deelnemers uit naar participatie- en re-

integratietrajecten van de Participatiewet of soms zelfs rechtstreeks naar werk. De dagbesteding die gekoppeld is aan ontmoetingsplekken is reeds aan bod gekomen bij de functie ontmoeten en wordt hiernaartoe overgeheveld. De functie dagbesteding bestaat voortaan dus alleen uit arbeidsmatige dagbesteding.

Waar komen we vandaan?

Het afgelopen anderhalf jaar is vanuit de Wmo 2015 gewerkt aan de inrichting van arbeidsmatige dagbesteding in zogenoemde 'ketens'. Een keten is een samenhangend geheel van activiteiten, waarbij een deelnemer vaardigheden kan opdoen gericht op een specifiek beroep (groen, techniek, facilitair, catering). De ketens zijn ingericht als een stedelijke voorziening, omdat het meer gaat om de inhoud van het werk en ontwikkeling van talenten, dan om het aanbrenge van verbinding met de leefomgeving van de deelnemer. In de ketens werken diverse aanbieders samen om een passend aanbod in te richten. Een groot deel van de betrokken aanbieders heeft hiertoe zijn maatwerk dagbesteding omgevormd tot dagbesteding in de algemene voorzieningen. Kenmerkend voor arbeidsmatige dagbesteding is dat iedere deelnemer een re-integratiecoach heeft, die samen met de deelnemer een traject richting ontwikkeling van talenten en vaardigheden uitzet en monitort hoe dit traject verloopt.

Waar willen we naartoe?

Zoals ook al hierboven aangegeven richt arbeidsmatige dagbesteding zich op het aanleren van vaardigheden die bijdragen aan het vergroten van kansen gericht op het verwerven van een participatieplek of betaald werk. Het beleid in Apeldoorn is dat inwoners zoveel mogelijk en naar vermogen aan het werk dan wel maatschappelijk actief zijn en dit wordt zowel ondersteund vanuit nota's en beleidsstukken van het Werkplein Activerium (WA) als vanuit Jeugd, Zorg en Welzijn (JZW)²⁰. Het is hierbij de ambitie van de gemeente om uiterlijk 2020 een efficiënte, effectieve, aaneengesloten en samenhangende keten van re-integratie-participatie-dagbesteding binnen de gemeente

²⁰ Kadernotitie Participatiewet 'Onderweg naar werk'(2014) en De kracht van Apeldoorners (2014).

Apeldoorn in te richten, gezamenlijk vormgegeven vanuit de Jeugdwet, Wmo 2015 en Participatiewet. Het idee is om vanuit de huidige situatie het proces te vervolgen, waarbij we afstemming zoeken met het (speciaal) onderwijs. In de praktijk is gebleken dat sommige samenwerkingsafspraken weerbarstiger zijn dan gedacht. Soms hangt dit samen met (ogenschijnlijk) tegenstrijdige belangen binnen organisaties. Dan is het moeilijk om

als aanbieders onder elkaar knopen door te hakken en richting en sturing te geven op de samenwerking. Daarom is het van belang om een procesbegeleider te benoemen die boven de betrokken partijen kan staan en verbinding aan kan brengen in het proces van doorontwikkeling. Dit proces moet resulteren in een passende organisatie- en financieringsvorm binnen de doorlopende keten van werk-re-integratie-participatie-arbeidsmatige dagbesteding.

Uitgangspunt 3: F2 Arbeidsmatige dagbesteding

Het voorstel is dat de arbeidsmatige dagbesteding onderdeel wordt van de keten van werk-re-integratie-participatie, gezamenlijk vormgegeven vanuit de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet en om hiertoe de opdracht te verstrekken toe te groeien naar één gezamenlijk participatiebeleid.

F3: Inwonersondersteuning vanuit het stadsdeel

Iedereen loopt weleens tegen vragen aan waar hij zelf het antwoord niet op heeft. Bijvoorbeeld vragen over financiën, voorzieningen, de opvoeding van de kinderen, relaties en zingeving. Dan kan een beroep worden gedaan op burens, vrienden of familie. Komen zij er samen niet uit dan kan een inwoner deze vraag stellen aan een cliëntondersteuner. Het woord cliëntondersteuning dekt niet altijd de lading. Niet iedereen die een vraag heeft, voelt zich cliënt. Daarom wordt de term cliëntondersteuning vervangen door inwonersondersteuning.

Inwonersondersteuning kent vier aspecten:

1. Het geven van advies en informatie over voorzieningen in Apeldoorn;
2. (Onafhankelijk) ondersteunen bij vraagverheldering en toeleiden naar ondersteuning of wijzigingen in de ondersteuning (de wettelijke taak onafhankelijke cliëntondersteuning);
3. Het bieden van kortdurende ondersteuning;
4. Ondersteunen en stimuleren van sociale leefbaarheid in stadsdelen.

Waar komen we vandaan?

Inwonersondersteuning is in de huidige situatie deels vormgegeven binnen de stadsdeelgerichte welzijnsteams, vanuit het netwerk CJG en deels buiten deze samenwerkingsverbanden. Dit geldt bijvoorbeeld voor de ondersteuning die vanuit de algemene voorzieningen wordt gegeven op scholen en bij huisartsen. Het gaat om de inzet van professionele sociaal werkers: buurtregisseurs, sociaal cultureel werkers, ouderenadviseurs, sociaal raadslieden en maatschappelijk werkers. Dit betekent dat een deel van de ondersteuning stadsdeelgericht is georganiseerd en een deel stedelijk. Een deel van de inwonersondersteuning wordt uitgevoerd door getrainde vrijwilligers onder coördinatie van een professional.

Waar willen we naartoe?

De ontwikkeling van inwonersondersteuning vanuit de Wmo is nauw verbonden met de komst van de CMO's in een stadsdeel. Ervaring leert dat de sociale wijkteams, het CJG en de welzijnsnetwerken samen een goede combinatie vormen om snel de meest passende vorm van ondersteuning te bieden. Lichtere ondersteuningsvragen worden door het CJG en de inwonersondersteuners opgepakt en complexere vraagstukken door

het sociale wijkteam. Indien nodig kan makkelijk op- of afgeschaald worden en regelmatige afstemming draagt bij aan de effectiviteit van de inzet van beide werksoorten. Vanwege de samenhang in het werk wordt een deel van de activiteiten van inwonersondersteuning (vanuit de Wmo) per 2019 ondergebracht in het CMO, bijvoorbeeld (een deel van) het maatschappelijk werk. Zo ontstaat een vergelijkbare werkwijze als bij het CJG, die lichte ondersteuning biedt met de jeugdgezondheidszorg en het voormalig opvoedsteunpunt. Het CMO wordt op die manier een uitvalsbasis voor professionals die werkzaam zijn in het stadsdeel en die voor de uitvoering van hun werkzaamheden vooral bij de mensen thuis op bezoek gaan.

Vooruitlopend op de doorontwikkeling van het CMO wordt inwonersondersteuning al in 2018 zoveel mogelijk binnen de stadsdelen belegd. De inwonersondersteuners dragen zorg voor een afgestemd aanbod in relatie tot de andere voorzieningen in het stadsdeel en de behoeften van de inwoners. De aanbieders van inwonerondersteuning vormen een samenwerkingsverband en maken samen een plan per stadsdeel, in afstemming met de stadsdeelregisseur zorg, de bestuurder van het CJG en de stadsdeelmanager. Daar horen ook budgetten per stadsdeel bij op basis van de veronderstelde vraag per stadsdeel, zoals ook al naar voren is gekomen in hoofdstuk 5. Op deze manier kan inwonerondersteuning op een flexibele manier inspelen op de actualiteit en behoefte in een stadsdeel. Per stadsdeel is één van de aanbieders de administratieve penvoerder en daarmee ook aanspreekpunt voor de gemeente en andere partners. Deze manier van inrichten kan leiden tot een herverdelingseffect.

Voor een aantal activiteiten binnen inwonersondersteuning is een stadsdeelgerichte aanpak niet passend. Bijvoorbeeld vanwege kleinschaligheid en/of benodigde specifieke expertise. Deze activiteiten zijn zo complex en gespecialiseerd dat versnippering van coördinatie-uren, financiering en expertise niet wenselijk is. Ook inwonerondersteuning gericht op het voortgezet en middelbaar onderwijs (bv. schoolmaatschappelijk werk) wordt op

stedelijk niveau georganiseerd in aansluiting op de zorgstructuur van de scholen. Deze activiteiten maken geen onderdeel uit van het uitvoeringsplan sociaal. Aanbieders die alleen activiteiten op stadsdeelniveau uitvoeren, maken ook geen onderdeel uit van het samenwerkingsverband. Categoriale belangenbehartiging, zoals bijvoorbeeld door een patiëntenvereniging of voor een specifieke cliëntgroep, maakt geen onderdeel uit van inwonersondersteuning en komt dus niet in aanmerking voor subsidie.

De inrichting van expertise op stedelijk niveau sluit niet uit dat er ook expertise in de stadsdelen aanwezig is. Wij blijven bij alle vormen van inwonersondersteuning uitgaan van professionals met een T-profiel. Daarmee bedoelen we een professional die generalistisch én specialistisch werkt. Dus een professional met generalistische competenties, zoals het versterken van eigen kracht en regie en verbinding tussen formele en informele ondersteuning én met de meer vakspecifieke competenties bijvoorbeeld kennis van schuldsanering of een verstandelijke beperking.

Het ligt voor de hand de inwonersondersteuning die wordt uitgevoerd door vrijwilligers aan te haken bij het knooppunt vrijwilligers (F5). Dit heeft als voordeel dat de samenwerking en afstemming met andere vrijwillige inzet beter tot stand kan komen. Ook draagt dit bij aan een eenvoudigere inrichting en heldere sturingslijnen rondom de ondersteuning van vrijwilligers in Apeldoorn.

Een apart aandachtspunt vormt de proeftuin GGZ. In deze proeftuin hebben inwonerondersteuners van MEE en Stimenz kennis opgebouwd over de GGZ-doelgroep en werken zij samen met ervaringsdeskundigen uit de GGZ. Momenteel wordt de proeftuin GGZ bekostigd vanuit de subsidiefunctie inwonersondersteuning. Om deze reden zal het project vanaf 1 januari 2018 ingebed worden in de bestaande structuur en wordt aangesloten bij de ontwikkelingen vanuit de Taskforce EPA²¹ en de projectgroep verwarde personen.

²¹ De Taskforce richt zich op mensen met een EPA (ernstige psychiatrische aandoening).

Uitgangspunt 4: F3 Inwonersondersteuning

Anticiperend op de doorontwikkeling van het CMO zetten we in 2018 en 2019 een samenwerkingsverband op van aanbieders van inwonersondersteuning. Dit samenwerkingsverband werkt per stadsdeel de invulling van inwonersondersteuning uit. Per stadsdeel is één aanbieder (administratief) penvoerder en het budget voor inwonersondersteuning wordt per stadsdeel verdeeld op basis van ondersteuningsbehoefte. Een aantal activiteiten blijft buiten de stadsdeelgerichte aanpak en blijft bekostigd worden op stedelijk niveau. Dit gaat om activiteiten die ofwel kleinschalig zijn of veel expertise vragen.

F4: Maatschappelijke opvang en beschermd wonen en preventie aansluitend op transformatie MO/BW

Voor deze functie is de Transformatieagenda MO/BW leidend. Soms lukt het inwoners kortere of langere tijd niet meer om vanuit hun thuisomgeving hun leven vorm te geven, bijvoorbeeld omdat zij kampen met psychiatrische problematiek of een verslaving. Voor mensen met zwaardere, chronische problematiek betekent dit dat zij veelal een beroep kunnen doen op de Wet langdurige zorg, waardoor zij intramuraal kunnen wonen en intensieve begeleiding kunnen ontvangen bij de inrichting van hun leven. Maar er zijn ook mensen in Apeldoorn van wie de problematiek lichter, acuut, incidenteel of afwisselend wel of niet aanwezig is of waar sprake is van zorgmijndend gedrag. Een deel van deze mensen kan met hun problematiek in een behandelsetting terecht, bijvoorbeeld in een psychiatrische kliniek of in verslavingszorginstelling, gefinancierd door de zorgverzekeringswet. Deze mensen kunnen vaak na een periode van opname weer terug naar hun thuissituatie om daar zelfstandig of met behulp van ambulante begeleiding of nazorg vanuit de behandelsetting de draad weer op te pakken. Er is echter ook een groep mensen, die uitbehandeld is of die niet in staat is om deel te nemen aan een vrijwillig behandeltraject, maar die door hun omstandigheden wel (dreigen) vast te lopen in hun thuissituatie en hierdoor bijvoorbeeld hun woning verliezen. De Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg bieden in deze gevallen geen uitkomst. Wanneer inwoners, door uiteenlopende redenen, dakloos (dreigen



te) raken of wanneer de problematiek bij inwoners zo ernstig is dat zij (tijdelijk) niet meer zelfstandig kunnen wonen, is de gemeente aan zet en kunnen zij verblijven in een beschermde woonomgeving of een opvangvoorziening bij een instelling. Deze activiteiten vallen onder maatschappelijke opvang (MO) en beschermd wonen (BW). Een deel van de maatschappelijke opvang valt onder de algemene voorzieningen en wordt hier kort aangestipt.

In de regio Oost-Veluwe wordt de verantwoordelijkheid voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen gezamenlijk gedragen door de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Heerde en Voorst. Daarbij is de gemeente Apeldoorn centrumgemeente voor de uitvoering van deze taken, omdat zij ten behoeve van de gehele regio Oost-Veluwe de financiële middelen vanuit het Rijk ontvangt. Dit zal de komende jaren veranderen. Vanaf 1 januari 2020 ontvangen alle gemeenten van het Rijk de financiële middelen zelf en worden zij ieder verantwoordelijk voor de uitvoering. In het licht van deze veranderingen is een

Transformatieagenda MO/BW opgesteld en voor de doorontwikkeling van de algemene voorzieningen van maatschappelijk opvang wordt dan ook aangesloten bij deze Transformatieagenda. In de Transformatieagenda MO/BW ligt de focus vooral op de volgende vijf thema's:

1. Zorginfrastructuur in de wijk;
2. Welkom in de wijk;
3. Wonen;
4. Werk en dagbesteding;
5. Financiële mogelijkheden van cliënten.

Waar komen we vandaan?

Op het gebied van Maatschappelijke Opvang kent de regio Oost-Veluwe de volgende onderdelen:

- Ontmoeten en dagopvang in Omnizorg voor dak- en thuisloze inwoners;
- Nachtopvang in de slaapzaal voor volwassenen in Omnizorg en de Tijdelijke Opvang Jongeren (TOJ) voor dak- en thuisloze inwoners;
- Diverse algemene ontmoetingsplekken en dagbestedingsactiviteiten met speciale aandacht voor de doelgroep van maatschappelijk opvang;
- Toeleiding en kortdurende interventies door het OGGZ-team en outreachende hulpverlening, gericht op het toeleiden van zorgwekkende zorgmijdende inwoners naar zorg. Deze dienstverlening richt zich met name op inwoners wiens situatie dreigt te escaleren als zij volharden in hun keuze om geen begeleiding of behandeling te ontvangen;
- Diverse preventieve activiteiten als KOPP/KVO-groepen²², voorlichting op scholen over verslaving, specifieke cliëntondersteuning, zelfhulpgroepen en de heroïne- en methadonverstrekking ter voorkoming van het afglijden van inwoners naar een situatie waarin

maatschappelijke opvang noodzakelijk wordt.

Deze voorzieningen zijn voorliggend aan maatwerkvoorzieningen voor ambulante begeleiding en crisisopvang. Aandacht voor preventie, voorlichting en advies blijft belangrijk. Voor alle voorzieningen geldt dat ze op stedelijk niveau worden ingericht omdat ze een gemeente-overstijgende functie hebben.

Waar willen we naartoe?

Voor Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen is met de Brummen, Epe, Voorst en Heerde een transformatieagenda opgesteld. Besloten is om met elkaar als gelijkwaardige partners uitwerking te geven aan de transformatieagenda en daarnaast de inrichting van de algemene voorzieningen aan te laten sluiten bij de ontwikkelingen vanuit de Taskforce EPA²³ en de projectgroep verwarde personen. Onderdeel daarvan zijn de regionale algemene voorzieningen voor cliënten van de MO en BW. De gemeentelijke taken van OGGZ horen daarbij van oudsher bij. De inzet van Apeldoorn is om het OGGZ-team te integreren in het SWT. Dit wordt met de regiogemeenten verkend. Omnizorg behoort tot de basisstructuur van de regio Apeldoorn. Hierbij past een minder dynamische bekostiging (begrotingssubsidie), afgestemd op de Transformatieagenda MO/BW. In 2016 heeft een evaluatie van Omnizorg plaatsgevonden. Het rapport bevat met name positieve uitgangspunten en een aantal aandachtspunten die al bekend zijn en niet om verandering van beleid vragen. De aandachtspunten zullen worden vertaald naar resultaatafspraken in de subsidieafspraken met Omizorg voor 2018 en verder.

Uitgangspunt 5: F4 Maatschappelijke opvang en beschermd wonen en preventie

De subsidie 2017 voor Omnizorg in 2018 en 2019 verlenen we in de vorm van een begrotingssubsidie.

²² KOPP staat voor: Kinderen van ouders met psychische problemen. KVO staat voor: Kinderen van verslaafde ouders.

²³ De Taskforce richt zich op mensen met een EPA (ernstige psychiatrische aandoening).

F5 en F6: Doorgaan met ondersteunen van vrijwilligers- en mantelzorgers

Vrijwilligers en mantelzorgers zijn heel belangrijk in het netwerk rond inwoners en zij verdienen daarin ondersteund te worden door het bieden van begeleiding, coaching en coördinatie. Voor mantelzorgers is de ondersteuning erop gericht dat zij de zorg voor hun naaste zo goed en zo lang mogelijk

vol kunnen houden. Daarvoor is een toegankelijke ondersteuning voor vrijwilligers en mantelzorgers nodig, die aansluit op wat zij nodig hebben. Deze ondersteuning heeft Apeldoorn vormgegeven door voor vrijwilligers een 'stedelijk knooppunt vrijwilligers verenigingen' in te richten, beter bekend onder de naam 'Apeldoorn pakt aan'. Ook voor mantelzorgers is een 'stedelijk knooppunt mantelzorgondersteuning' ingericht dat zorgt voor de directe en indirecte ondersteuning van mantelzorgers. Vanuit de expertise die er binnen de knooppunten aanwezig is wordt ondersteuning geboden. Zowel vrijwilligersondersteuning als mantelzorgondersteuning bestaat dus uit twee onderdelen: het stedelijk knooppunt en de (directe en indirecte) ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers.

Waar komen we vandaan?

Het doel van vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning is om door begeleiding, coaching en coördinatie door een professional vrijwilligers en mantelzorgers optimaal te ondersteunen, zodat zij hun vrijwilligerswerk of de zorg voor een naaste zo goed mogelijk vol kunnen houden.

Voor vrijwilligers is het knooppunt vormgegeven in 'Apeldoorn pakt aan' en de opdracht is om bij te dragen aan het ondersteunen van vrijwilligersorganisaties zodat deze vervolgens de bij hen aangesloten vrijwilligers kunnen faciliteren. Onderdeel van 'Apeldoorn pakt aan' is het platform "Ertoe doen". Dit platform is een samenwerkingsverband van organisaties en initiatieven die vrijwillige ondersteuning bieden in de thuissituatie. Het platform vervult een netwerkfunctie voor organisaties en initiatieven, zodat deze verbonden worden met wat er in de samenleving nodig is. Ook vrijwilligerswerk in de vorm van Maatjes

Apeldoorn (Kracht2, Buddyzorg, Project Talent, (Vriendendienst, 2Go/Talent) valt hieronder: vrijwilligers geven 1-op-1 begeleiding aan een inwoner in een traject van maximaal een jaar waarbij wordt ingezet op participatie- en ontwikkelingsmogelijkheid van degene die wordt begeleid. Het knooppunt vrijwilligers en verenigingen heeft de afgelopen jaren een herkenbare positie opgebouwd in Apeldoorn en zich ontwikkeld tot expertisecentrum, met bijbehorende taken, die niet zomaar door andere organisaties overgenomen kunnen worden.

Voor mantelzorgers is de opdracht voor het knooppunt om informatie en advies aan mantelzorgers te geven, te zorgen voor of bevorderen dat vraagverheldering en toeleiding naar passende vormen van ondersteuning voor de mantelzorgers plaatsvindt en mantelzorgers collectief worden gewaardeerd (bijvoorbeeld op de jaarlijkse dag voor de mantelzorgers). Ook is het bieden van respijtzorg (opvang) voor mantelzorgers belangrijk. Het is er om mantelzorgers in staat te stellen te blijven zorgen voor hun naaste door hen als zij dit nodig hebben van deze zorg te ontlasten. Dit kan door hen zelf iets te bieden, of degene voor wie gezorgd wordt op te vangen. Respijtzorg valt onder de algemene voorziening wanneer het gaat om een *incidentele ontlasting* van de mantelzorgers. Als het om structurele ontlasting gaat periodiek wordt ingezet, kan gebruik gemaakt worden van de maatwerkvoorziening kortdurend verblijf. Het gaat hier om dagopvang, vakantieopvang (voor zorgvrager of voor mantelzorgers), dagbesteding of een vrijwilliger in de informele zorg die wordt ingezet om thuis (een deel van de) zorg over te nemen.

Waar willen we naartoe?

Het uitgangspunt is dat de ondersteuning voor alle vrijwilligers (in de informele zorg) en mantelzorgers toegankelijk moet zijn. De basis van zowel vrijwilligers- als mantelzorgondersteuning vindt dan ook plaats op stedelijk niveau. Het is belangrijk dat deze ondersteuning gelijk is voor alle inwoners. Ondanks de stedelijke wijze van organiseren is de verbinding met de professionals in de stadsdelen wezenlijk. De professionals in de stadsdelen kunnen vrijwilligers en mantelzorgers attenderen op de knooppunten

om hen te versterken bij de taak die zij vervullen. Daarnaast kunnen professionals een beroep doen op het knooppunt als zij een vrijwilliger zoeken of inwoners verwijzen naar het knooppunt als zij bepaald vrijwilligerswerk zoeken.

De stedelijke basis in de twee knooppunten brengt zekerheid met zich mee over het aanbod. Daarnaast ontstaat steeds meer expertise op het gebied van ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. De knooppunten vormen een goede basis maar moeten verder doorontwikkeld worden. Er is tijd nodig om in ieder geval de volgende verbeteringen aan te brengen:

- De doorontwikkeling van respijtzorg dient ertoe dat er meer zicht is op het aanbod in Apeldoorn;
- Verder doorontwikkelen van de samenwerking tussen de diverse vrijwilligersorganisaties;
- Afstemming van het aanbod voor deskundigheidsbevordering.

De knooppunten hebben een unieke positie in Apeldoorn. Het betreffen hier expertisecentra, met bijbehorende taken, die niet zomaar door andere organisaties overgenomen kunnen worden. Daarom is het voorstel om de doorontwikkeling van de knooppunten voor de komende twee jaar door de huidige aanbieders te laten plaatsvinden en ze te financieren via een begrotingssubsidie.

Ondersteuning mantelzorgers

In de subsidieregeling 2016 vielen de activiteiten 'informatie en advies aan mantelzorgers', 'vraagverheldering en toeleiding naar passende vormen van ondersteuning voor de mantelzorger' en de 'collectieve vormen van waardering voor mantelzorgers' onder het onderdeel

ondersteuning van mantelzorgers. De praktijk heeft geleerd dat deze taken voornamelijk door het knooppunt uitgevoerd of gecoördineerd worden. Deze taken zullen in de nieuwe situatie daarom toegewezen worden aan het stedelijk knooppunt mantelzorg. Dit betekent dat de (directe en indirecte) ondersteuning van mantelzorgers, waar organisaties subsidie voor kunnen vragen, zal bestaan uit de volgende onderdelen: praktische hulp en ondersteuning van mantelzorgers, en respijtzorg (indirecte ondersteuning van mantelzorgers).

Respijtzorg

De bedoeling van respijtzorg als algemene voorziening is om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten. Wanneer respijtzorg een structureel karakter heeft en periodiek wordt ingezet, kan gebruik gemaakt worden van de maatwerkvoorziening kortdurend verblijf/logeeropvang. Binnen de algemene voorzieningen kennen we twee vormen van respijtzorg:

1. Respijtzorg waarbij een vrijwilliger bij de zorgvrager thuis komt.
2. Respijtzorg waarbij de zorgvrager ergens naartoe gaat, waarbij we binnen de algemene voorzieningen alleen de vakantieopvang kennen.

Dagbesteding is ook een vorm van respijtzorg. Omdat respijt echter niet het primaire doel van dagbesteding is, valt dit niet onder deze subsidiefunctie.

De ontwikkelopgave is meer zicht te krijgen op de behoefte aan respijtzorg en het aanbod hierop af te stemmen. Dit geldt zowel om het aanbod binnen de algemene voorzieningen als respijtzorg in het maatwerk.

Uitgangspunt 6: F5/F6 Vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning

De financiering voor vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning richten we stedelijk in. De subsidie voor doorontwikkeling van het knooppunt vrijwilligers en verenigingen en het knooppunt mantelzorgondersteuning in 2018 en 2019 vertrekken we aan de huidige aanbieders. Respijtzorg wordt doorontwikkeld.

F7: Talentplekken

Het is belangrijk dat inwoners zich aangesloten voelen op de samenleving en kunnen meedoen naar vermogen. Mensen bij wie dit niet vanzelf gaat, verdienen ondersteund te worden. Talentplekken zijn vooral bedoeld voor mensen die weliswaar een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, maar die tegelijkertijd ook redelijk in staat zijn om zelfstandig te werken.

Waar komen we vandaan?

Talentplekken hebben een duidelijk ontwikkeldoel: ze kunnen vooral worden ingezet als opstapje naar een volgend instrument voor participatie en re-integratie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het opdoen van werkritme of het weer ervaring opdoen met sociale contacten. De groep die deelneemt aan Talentplekken heeft hierbij minder begeleiding nodig dan bijvoorbeeld de groep mensen die gebruik maakt van arbeidsmatige dagbesteding.

In de paragraaf over de Arbeidsmatige dagbesteding is al aan de orde gekomen dat er een groot raakvlak zit tussen de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet daar waar het cliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt betreft. Talentplekken maken onderdeel uit van de keten van participatie en re-integratie en bedienen daarmee zowel de doelgroep van de Jeugdwet en Wmo als die

van de Participatiewet. Er bestaat een grote samenhang met de functie arbeidsmatige dagbesteding en de Talentplekken moeten dan ook in samenhang hiermee worden gezien.

Waar willen we naartoe?

Aandachtspunt voor de komende jaren is het verbeteren van de procesgang van de Talentplekken (instroom, uitstroom, doorstroom en integrale werkwijze gemeente en partners). Inwoners zetten zich in voor de eigen stadsdeel en dragen bij aan de leefbaarheid en de sociale samenhang. Dit kan leiden tot een mooie invulling van wederkerigheid, per individuele situatie en naar vermogen wordt door de klantmanager in gesprek met de inwoners gekeken wat passend is. De huidige ervaring leert dat de kwaliteit van het contact een belangrijke motiverende kracht heeft om mensen te stimuleren en motiveren om te participeren. Dit vraagt om te investeren in intensivering van het klantcontact. Hiertoe wordt het aantal klantmanagers uitgebreid. Voor de Talentplekken geldt dat er steeds sprake is van inzet van een Talentplek voor de duur van een jaar met de mogelijkheid om deze in overleg met de gemeente te verlengen naar twee jaar. Voor de talentplekken is een vast bedrag per jaar beschikbaar, Zolang het subsidieplafond niet is bereikt kunnen er nieuwe aanvragen worden ingediend. De administratieve afhandeling van het traject vindt zo eenvoudig mogelijk plaats.

Uitgangspunt 7: F7 Talentplekken

We continueren het huidige beleid. Voor doorontwikkeling sluiten we aan bij het participatiebeleid.

8 Aanverwante onderwerpen

Vervoer

Soms is vervoer naar- en vanuit de ontmoetingsplekken en dagbestedingslocaties voor inwoners nodig. In principe zijn zij zelf verantwoordelijk voor het vervoer. Wanneer dit een probleem is geeft, kan de gemeente een inwoner een indicatie geven voor PlusOV.

Met ingang van 1 januari 2017 verzorgt PlusOV op afroep het personenvervoer voor inwoners van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen. PlusOV is een gezamenlijk initiatief van deze gemeenten. PlusOV biedt vervoer op maat aan, dit kan individueel vervoer zijn of samen met anderen. PlusOV zorgt er bovendien voor dat het voertuig passend is. Denk dan bijvoorbeeld aan de inzet van een rolstoeltoegankelijk voertuig en van kamer tot kamer vervoer (d.w.z. dat een inwoners wordt opgehaald door de chauffeur en weer naar binnen gebracht). De mate van toegang tot PlusOV is afhankelijk van de vervoersbehoefte. Zo zijn er reizigers die alleen een bepaald traject met PlusOV mogen afleggen, een ander kan ook een vraagafhankelijk rit boeken.

Een reiziger met een Wmo-indicatie van de gemeente betaalt een ritbijdrage ter hoogte van het reguliere openbaar vervoer. Deze vervoerskosten worden als normale kosten beschouwd, die iedereen moet maken om te kunnen participeren. Inwoners die aangeven dat zij de ritbijdrage niet kunnen betalen, komen in aanmerking voor een voorzieningencheck en budgetadvies. Nieuw is dat de gemeente kan besluiten dat PlusOV

geen ritbijdrage int, als blijkt dat een reiziger de reiskosten daadwerkelijk niet zelf kan dragen. Maakt een inwoner gebruik van PlusOV en blijkt dat de ritbijdrage niet via automatische incasso kan worden geïnt, dan krijgt de gemeente hiervan een signaal. De gemeente kan dan onderzoeken wat het probleem is en zo nodig maatregelen treffen.

Samenhang algemene voorzieningen - maatwerk

Alhoewel het streven is om zoveel mogelijk vragen om ondersteuning op te kunnen vangen binnen de algemene voorzieningen is het van belang om een goede doorlopende lijn in te richten van algemene voorzieningen naar maatwerk en vice versa. Blijkt een inwoner maatwerk nodig te hebben om tot een oplossing van zijn ondersteuningsvraag te komen, dan wordt dit ingezet. Daarbij zijn ook hybride vormen van ondersteuning mogelijk: bijvoorbeeld de inzet van maatwerkondersteuning voor een deel van de ondersteuningsvraag aangevuld met ondersteuning uit de algemene voorzieningen voor een ander deel. Naast een passende op zichzelf staande voorziening kan maatwerk op deze manier ook worden ingezet als instrument naast de algemene voorzieningen. Dit vraagt van gemeente en aanbieders van maatwerk én algemene voorzieningen om creatief om te gaan met de schotten die de verschillende financieringsvormen met zich mee brengen, alles met het doel om een "een passend ondersteuningsarrangement" aan inwoners te bieden.

De inrichting van budgetten

Het budget voor de algemene voorzieningen zoals dit is begroot in de MPB 2017-2020 is als volgt:

2018	2019	2020
€ 20.487.156,-	€ 20.676.744,-	€ 20.690.416,-

Het budget voor de algemene voorzieningen kan niet los worden gezien van het budget voor maatwerkvoorzieningen.

Bij het besluit tot vaststelling van de subsidieregeling wordt de onderverdeling van het beschikbare budget per functie vastgesteld.

Een deel van de functies wordt gefinancierd met een stedelijk budget en een deel met een stadsdeelgericht budget. Binnen de functies die stadsdeelgericht gefinancierd worden wordt per budget een onderverdeling naar stadsdeel gemaakt op basis van het vastgestelde aandeel kwetsbare inwoners.

In het geval van afbouw van subsidierelaties geldt als algemeen uitgangspunt dat hiervoor een budget van 10% van het totaal gereserveerd moet worden. Toepassing is afhankelijk van de duur van de subsidierelatie en de impact van de beëindiging van de subsidie op de bedrijfsvoering en zal in de subsidieregeling worden uitgewerkt.



9 Tot slot

Zoals al in het begin van dit document aangehaald is deze Transformatieagenda bedoeld om het proces van de doorontwikkeling van de algemene voorzieningen te overzien en te sturen. Dit is dan ook een dynamisch document, waarover we voortdurend met betrokken partijen in gesprek zijn. Omdat we al doende doorontwikkelen valt te voorzien dat we komen tot voortschrijdend inzicht en op basis hiervan aanpassingen willen doen aan

deze transformatieagenda. We gaan ervan uit dat deze wens tot aanpassing vanzelf zal ontstaan, door met elkaar in gesprek te zijn. Ook plannen we daarnaast begin 2019 een evaluatiemoment in waarin we ook formeel stil staan bij de opgedane ervaringen. Daarnaast zullen we veel informatie verzamelen vanuit de verantwoordingsformats die de aanbieders die subsidie ontvangen tweemaal per jaar in moeten vullen.



Bijlage 1 Plus- en verbeterpunten huidige inrichting

	Inwoners	Professionals	Gemeente
Pluspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn in basis tevreden • Voelen zich welkom en gezien • Worden ondersteund in een zinvolle daginvulling • Leren mede-inwoners kennen • Vergroten eigen kracht en netwerk • Stromen soms door naar vrijwilligerswerk 	<ul style="list-style-type: none"> • Signaleren een toename in participatie en zelfredzaamheid van inwoners • Zien dat inwoners een oogje op elkaar houden • Zien dat inwoners mede-inwoners in contact brengen met algemene voorzieningen • Ervaren dat samenwerking met verschillende netwerkpartners meer kwaliteit en expertise brengt 	<ul style="list-style-type: none"> • Signaleert een groot en in veel gevallen passend aanbod • Ziet tevredenheid onder de inwoners die gebruik maken van de algemene voorzieningen • Ziet samenwerkingsrelaties groeien • Ervaart grote betrokkenheid en veranderbereidheid in het veld
Verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> • Vragen om meer bekendheid te geven aan algemene voorzieningen, zodat meer mensen uit het stadsdeel deel gaan nemen • Willen een hogere bezettingsgraad van activiteiten, zodat zij ook daadwerkelijk contacten op kunnen doen • Zoeken een flexibeler, gevarieerder aanbod • Willen meer verbinding realiseren tussen inwoners onderling in het stadsdeel • Willen continuïteit in bezetting van professionals en vrijwilligers, zodat zij zich meer gekend voelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vinden dat er meer bekendheid in het aanbod moet zijn zodat collega's, het WMO-loket, het CJG en collega's individuele begeleiding meer doorverwijzen • Willen beter aansluiten bij behoefte in het stadsdeel • Willen meer uitwisseling en afstemming binnen het sociaal domein. • Staan voor een sterkere combinatie van jeugd en volwassenen-activiteiten • Verlangend meer continuïteit in bezetting van professionals en vrijwilligers zodat er herkenning ontstaat • Vinden samenwerkingsafspraken in praktijk soms moeilijk realiseerbaar en willen meer sturing op de samenwerking • Willen een vereenvoudiging van de financieringsstructuur • Vragen om heldere kaders van de gemeente 	<ul style="list-style-type: none"> • Wil een overzichtelijker en vraaggericht aanbod • Wil meer ruimte voor initiatief en ideeën inwoners/professionals • Wil voldoende expertise in de algemene voorzieningen voor complexe doelgroep met lichte vraagstukken • Wil een betere aansluiting tussen maatwerk en de algemene voorzieningen • Zoekt naar gezamenlijk eigenaarschap van inwoners en aanbieders • Wil een stadsdeelgerichte basisinfrastructuur op basis van wat inwoners nodig hebben, gebaseerd op stadsdeelplannen • Wil een vereenvoudigde financieringsstructuur en heldere sturing en verantwoording • Wil voorkomen dat dubbele financiering plaatsvindt vanuit zowel Wmo als Wlz/Zvw

Bijlage 2 Samenvatting evaluatie preventief jeugdbeleid 2012-2015 (JUMP)²⁴

Toelichting opzet evaluatie

Het onderzoek is uitgevoerd in september en oktober 2015. Vanwege de korte doorlooptijd zijn een aantal keuzes gemaakt voor de werkwijze, in overleg met de gemeente Apeldoorn. Spectrum is gestart met een bureaustudie van de rapportages die zijn verzameld door de gemeente, en we hebben gesprekken georganiseerd met ouders en jongeren. Via de instellingen zijn jongeren benaderd, we hebben twee groepen gesproken en aanvullend enkele telefonische interviews gedaan. Bij het programma Opstap hebben we enkele ouders gesproken, daarnaast is een aantal ouders telefonisch geïnterviewd die aan *doorstart* deelnemen. We besloten dat een enquête bij professionals en managers zinvol was om informatie op te halen die in de rapportages nog vaak ontbrak. De respondenten is om hun mening gevraagd over de resultaten van JUMP en over de bijdrage die JUMP levert aan de beleidsdoelen van de gemeente Apeldoorn. In deze evaluatie zijn aanpalende beleidsterreinen en onderdelen (onderwijs, LEA, kinderopvang, VVE, Veilig Thuis) om praktische redenen niet meegenomen.

Werkwijze enquête

Als indelingsprincipe voor het beantwoorden van de enquête is gekozen voor de zeven pijlers van JUMP (zie afbeelding). Daarnaast is een categorie "Nieuw aanbod in 2015" in het leven geroepen voor aanbod dat nog niet in een van de pijlers was onder te brengen. De indeling die wij hebben gehanteerd is te vinden in bijlage 6. Omdat de onderdelen tussen 2012 en 2015 soms wijzigden riep de gehanteerde indeling¹ wel eens verwarring op bij respondenten. Laten scoren op acht "pijlers" was echter pragmatischer dan respondenten laten scoren op de pakweg 30 onderdelen. De enquête is begin oktober 2015 uitgezet bij alle betrokken instellingen bij het jeugdbeleid in de gemeente Apeldoorn. Er zijn 118 e-mailadressen gebruikt, die zijn aangeleverd door de gemeente Apeldoorn. De enquête bevat zeven vragen over (een van) de pijlers van JUMP en vier vragen over JUMP in het algemeen. De vragen zijn deels open te beantwoorden, deels bevatten ze een aantal stellingen waarbij een antwoord kan worden angekruist.

Respondenten

Aan de enquête hebben 58 respondenten deelgenomen. Twee van de drie respondenten zijn uitvoerende professionals. Een op de vijf heeft een managementfunctie. Drie beleidsmedewerkers van de gemeente Apeldoorn hebben meegedaan en vijf kwalificeren hun functie als anders. Het gaat om 3 coördinatoren van wie 2 ook met uitvoerende taken, één persoon die bij de politie werkt en één Wmo-raadslid. De mogelijkheid is geboden om op meerdere pijlers vragen te beantwoorden. De 58 respondenten hebben over meerdere pijlers hun betrokkenheid aangegeven, samen is 115 keer op een pijler gescoord. Niet iedereen heeft voor elke pijler de vragen ingevuld, we komen op 66 ingevulde vragenlijsten.

Samenvatting van de resultaten

De eerste vraag van de gemeente Apeldoorn is of de afgesproken resultaten zijn behaald. Deze vraag kan voor een deel (betreffende de bereikcijfers) bevestigend beantwoord worden.

Het bereik op zich is ruim voldoende

Bij het overgrote deel van het aanbod van JUMP worden hogere aantallen ouders, gezinnen, kinderen en jongeren bereikt dan in de prestatieafpraak vastgelegd. Dit is te zien als een positief gegeven, zeker waar de uitvoering binnen het budget is gebleven. Bij enkele onderdelen loont het de moeite om de aantallen nader te bekijken, vooral bij de inzet van (lichte) hulp zoals SMW en CJG4kracht. Is hier winst te behalen met een mogelijk (nog meer) preventieve insteek? Tevens moet worden opgemerkt dat de resultaten verder niet kunnen worden beoordeeld omdat onbekend is welke doelgroepen precies bereikt zijn – was dit de beoogde doelgroep? In hoeverre

²⁴ Evaluatie Wmo-beleid; Spectrum; december 2016.

is er sprake van bereik van kwetsbare doelgroepen (inclusie)? Ook weten we niet wie er niet zijn bereikt.

Registratie en afspraken sporen niet altijd

Een punt dat opvalt in de rapportages is dat de wijze van registreren door de instellingen nog lang niet altijd overeenkomt met de manier waarop prestatieafspraken zijn geformuleerd door de gemeente. Bepalen of doelen behaald zijn is dan lastig. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de onderdelen preventie jeugdcriminaliteit en dak- en thuisloze jongeren. Om in de toekomst goed te kunnen evalueren dienen de prestatieafspraken en de registratiegegevens beter op elkaar te worden afgestemd.

Klanttevredenheid en effecten worden nog weinig gemeten

De bureaustudie is gebaseerd op vergelijking van de beschikbare informatie in rapportages met de prestatieafspraken. Het aantal gebruikers (bereik) was het meest duidelijke en te vergelijken gegeven in de rapportages. We hebben daarnaast gekeken naar tevredenheid van klanten (meestal inwoners, soms (ook) beroepskrachten/organisaties), en van medewerkers. Vooral in de onderdelen (pijl)ers "Basispakket", "Extra preventie" en "Taal is de basis" wordt tevredenheid gemeten. Bij andere onderdelen is de informatie over klanttevredenheid onvolledig of afwezig. Bovendien ontbreekt veelal een aanduiding van het effect van de activiteiten, in aanmerking genomen dat dit niet altijd mogelijk of gemakkelijk te meten is. Hier is een verbetering nodig.

JUMP heeft goed gewerkt

De tweede vraag van de gemeente Apeldoorn is hoe JUMP heeft gewerkt. Het gaat dan om de volgende aspecten: samenhang van het aanbod, cliënttevredenheid, en tevredenheid van de werkers. In de evaluatie wordt tevens gevraagd naar de beleidsuitgangspunten eigen kracht, vrijwillige inzet, en wijkgericht werken. Op deze vragen wordt antwoord gegeven in de uitkomsten van de enquête bij professionals (uitvoering en management) en van de gesprekken met ouders en jongeren. De conclusie is dat JUMP op de verschillende aspecten goed op weg is. Dit vraagt per aspect nadere toelichting.

Professionals oordelen positief over het jeugdbeleid

Over de hele linie wordt door professionals positief gescoord op de bijdrage van JUMP aan de doelen van het jeugdbeleid en aan de doelen van de transformatie. Zij zijn tevreden over de effecten van hun werk en over hun eigen mogelijkheden om het werk optimaal uit te voeren, al is bij het laatstgenoemde aspect enig verschil tussen de onderdelen te zien. Er zijn geen uitschieters met een negatief of ontevreden oordeel, wel worden verbeterpunten aangegeven. Het gemiddelde cijfer dat de professionals geven aan JUMP is 7,2.

Er wordt gewerkt aan de transformatiedoelen

Wat de transformatie betreft is het jeugdbeleid op de goede weg. Het aanbod is in toenemende mate wijkgericht. Er wordt gewerkt aan de eigen kracht, aan netwerkversterking, en aan de inzet van vrijwilligers. Vooral bij het vindplaatsgerichte jeugdwerk en bij de Brede school rapporteert men de betrokkenheid van veel vrijwilligers uit de wijk. Dit betekent overigens niet dat de inzet van de professionals minder is geworden. Daarnaast blijkt uit de uitkomsten van de enquête dat JUMP een grote bijdrage levert aan de transformatiedoelen. De bijdrage is volgens de professionals het hoogste op het aspect 'bieden van laagdrempelige zorg', en het laagste op 'de cliënt heeft de regie'. Ook hierbij zijn verbeterpunten aangegeven. De mate van participatie, de wijkgerichtheid en de inzet van vrijwilligers zijn in ieder geval in 2015 (wellicht ook eerder) meegenomen in het rapportageformat van de gemeente Apeldoorn. Het is raadzaam om deze aspecten in het format scherper naar voren te laten komen.

Ook inwoners geven een positief oordeel

De ouders die doorstart of Opstap volgen, de jongeren uit het trainingsprogramma voor jonge moeders, en de jongeren die we in twee groepen spraken (in De Maten en het Bolwerk) zijn allen (zeer) positief over het aanbod in Apeldoorn. Een jongere (enthousiast voetballer) zegt zelfs dat "Apeldoorn het goed voor elkaar heeft". En een ander: "Jongerenwerk heeft een positieve invloed

op jongeren". De jongeren voelen zich veilig in hun wijk, men kent elkaar. Enkele ouders hebben naast het aanbod via welke ze aan deze evaluatie meedoen, nog ervaringen met ander aanbod zoals CJG en jeugdzorg. Ze zijn daar ook positief over. Ze zijn goed verwezen. In onze peiling en in de clienttevredenheidsmetingen geven inwoners het aanbod een hoog gemiddeld cijfer van een 8 op een schaal van 0 tot 10.

Verbeterpunten van professionals

JUMP scoort dus een voldoende. Daarnaast worden lacunes en aandachtspunten genoemd:

- Het inzetten van eigen kracht scoort hoog. Maar er is meer aandacht nodig voor het uitgangspunt 'de cliënt heeft de regie' en voor het benutten van het sociale netwerk.
- Er is een breed aanbod voor de jeugd voorhanden. Maar voor de 12/15 tot 18 (plus)-jarigen is meer aandacht nodig, op de gebieden vrije tijd, school, werk en zorg.
- Sommige respondenten vragen zich af of alle inwoners de weg wel vinden naar het aanbod jeugdbeleid. Ook door jongeren en ouders wordt dit genoemd.
- Positief is het nieuwe groepsaanbod voor kinderen en ouders (en kinderen van ouders) met een psychische stoornis. Maar ook de groep niet-westerse allochtonen/vluchtelingen wordt genoemd als belangrijke doelgroep voor preventief jeugdbeleid.
- Een krappe meerderheid geeft aan dat er samenhang is in het aanbod van JUMP. Dit verschilt verder per onderdeel. Een respondent doet de suggestie dat dit 'op papier' het geval is maar op de werkvloer minder. De samenhang kan dus sterker.
- Enkelen pleiten voor verdere ontschotting bijvoorbeeld door een meer integrale wijze van financiering, en voor een meer integrale aanpak ook met onderdelen vanuit de Wmo.

Wat moet blijven en wat kan beter volgens inwoners

Voor ouders moeten de ondersteuningsprogramma's waar ze aan deelnemen blijven. De begeleiding (van verschillende instellingen) en de goede opbouw van het programma (Opstap) zijn twee concrete punten die zij noemen.

De jongeren vinden dat het volgende moet blijven:

- het jongerenwerk, een vast gezicht met kennis van de sociale kaart; jongerenwerk is een stimulans voor activiteiten maar ook voor onderwijs en werk;
- het JIP, vooral voor jongeren die geen goed contact met hun ouders hebben;
- een evenwichtige samenstelling van de groep houdt het veilig: een mix (inclusie) is wel mogelijk, maar niet te veel;
- een vaste wijkagent, maar geen patrouille rijden, dat werkt provocerend;
- een groot en breed aanbod sportactiviteiten. Een jonge moeder geeft aan dat ze het vooral waardeert dat naar alle leefgebieden gekeken wordt en dat de groep (van de jonge moeders training) elkaar motiveert.

De jongeren kunnen meer verbeterpunten aangeven dan de ouders. Wij hebben veelal ouders gesproken die niet veel méér kennen dan het aanbod in de wijk. Zij overzien het aanbod van voorzieningen voor ouders en jeugd niet altijd. De jongeren hebben contact met andere jongeren buiten de wijk waar zij wonen en zijn zelf ook op meerdere plekken actief.

Enkele ouders vinden dat de vrijwilliger (van doorstart) te kort in het gezin blijft (een jaar), of vaker moet komen. Een ouder meldt dat zij graag wil komen tot onderlinge afstemming van de hulpverlening, maar dat dit tot nog toe niet lukt. Een andere ouder maakt zich zorgen of er qua vrijetijdsbesteding voldoende is voor de groep boven de 12 jaar. Hij merkt dat er bezuinigd is op verenigingen m.n. op cultuur. Meerdere ouders (maar zeker niet allemaal) melden dat het moeilijk is om te vinden wat je nodig hebt. De vertrouwde professionals op school en in de peuterspeelzaal zouden nog meer en beter informatie moeten geven over de mogelijkheden. Informatie bereikt vooral allochtone ouders niet vanzelf. Ook autochtone ouders halen informatie vaak bij elkaar (via via).

Jongeren over het aanbod voor de jeugd:

- OSSO en buurtsport werkt maar het aanbod zou breder moeten zijn, ook voor meiden;

- Er zijn minder speeltuintjes dan vroeger, er is gebrek aan hangplekken in de wijk;
- De openingstijden van buurthuizen zijn niet gericht op avonden en weekenden. Vooral de groep van 15 tot 18 jaar kan niet zomaar elders naar toe om uit te gaan;
- Jongeren hebben een luisterend oor nodig, maar vinden niet zo gemakkelijk iemand bij wie ze met vragen terecht kunnen, zo is de vertrouwenspersoon op school vaak niet bekend;
- Werk is een probleem, en daarmee inkomen om zelfstandig te gaan wonen. Dit laatste punt is niet specifiek voor Apeldoorn het geval.

Een van de jonge moeders zou graag thema's (bijvoorbeeld omgaan met geld) bespreken met jongeren onder elkaar. Zij wil daar zelf het initiatief toe nemen. Ook andere jongeren ervaren ruimte om zelf iets te organiseren en doen dat ook. De gemeente kan volgens de jongeren stimuleren dat vrijwilligers activiteiten ondernemen in de wijk.

Bijlage 3 Samenvatting evaluatie algemene voorzieningen WMO 2016 ²⁵

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek kent een korte startfase van deskresearch ter algemene oriëntatie op de vragen die rond de Wmo spelen en op de vragen die specifiek voor de evaluatie van belang zijn. Hierbij zijn voornamelijk beleidsstukken van de gemeente Apeldoorn geraadpleegd.

De kern van het onderzoek bestaat uit twee reeksen diepte-interviews: met betrokken organisaties en met ontmoetingsplekken. Bij de organisaties is gesproken met vrijwilligers, professionals en bestuurders en op de ontmoetingsplekken met bezoekers, vrijwilligers en professionals. De selectie van de te betrekken organisaties en ontmoetingsplekken is vastgesteld door de gemeente Apeldoorn.

a) Onderzoek bij de organisaties

De kwalitatieve interviews zijn gehouden met professionals en vrijwilligers van de organisaties die de functies ontmoeting, dagbesteding, cliëntondersteuning en de ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers in Apeldoorn uitvoeren. In totaal gaat het om tachtig of meer betrokken organisaties, waarvan er 16 door Spectrum zijn geïnterviewd. Hiervan is een deel op hun eigen vestiging en een deel op hun locatie bij de ontmoetingsplekken bezocht.

De kwalitatieve interviews zijn doorgaans face-to-face uitgevoerd, maar vanuit pragmatisch oogpunt is in een enkel geval met een telefonisch gesprek gewerkt. De respondenten zijn zoveel mogelijk op hun eigen locatie benaderd, mede om de organisaties de kans te geven om met méér personen aan te schuiven bij het interview. Dat is voor een groot deel ook gerealiseerd.

Inhoud van het onderzoek

Er is gewerkt met een topiclijst die vooraf met de gemeente is besproken en vastgesteld. Bij de gesprekken zijn vier hoofdvragen en een aantal subvragen aan de orde gesteld:

1. Stel je had het voor het zeggen, wat zou je anders doen?
Hoe zou je het budget voor de Wmo gebruiken als je het zelf mocht besteden?
 - Waarin wijkt dit af van het huidige beleid?
 - Waarom maak je deze keuze?
 - Wat zou dit opleveren?
 - Wat mag beslist niet verdwijnen? Waarom niet?

2. Het beleid is: bewoners vinden zoveel mogelijk oplossingen in de eigen omgeving:
Hoe stimuleren jullie dat? (Denk aan informele netwerken, vrijwilligers, mantelzorg en burgerinitiatieven)
 - Wat zijn concrete resultaten, waar zie je dat aan?
 - Wat werkt hierbij goed en waarom?
 - Hoe kan dat nog anders/beter?

3. Ook is het beleid dat er minder maatwerkvoorzieningen worden ingezet:
Stimuleer je meer gebruik te maken van een algemene voorziening in plaats van een maatwerkvoorziening?
 - Hoe doe je dat? Concrete voorbeelden?
 - Wat werkt goed?
 - Waarom werkt dit goed?
 - Hoe kan dat versterkt worden?
 - Zijn de algemene voorzieningen toereikend? Wordt er iets gemist in het aanbod?
 - Zijn er mensen die geen gebruik van de algemene voorzieningen maken terwijl dat juist voor hen bedoeld is?

²⁵ Evaluatie Wmo-beleid; Spectrum; december 2016.

4. Sterke preventie

- Hoe werken jullie aan preventie: tijdig signaleren en er bij zijn?
- Wat werkt daarbij goed en waarom? Heb je concrete voorbeelden?
- Hoe kan dat anders/beter?
- Waar kan de samenhang in het aanbod beter?

Gesprekken zijn gevoerd met een of meer medewerkers van de volgende organisaties:

- Atlant Zorggroep
- Buurtcoöperatie Zuid Doet Samen
- De Goede Zorg
- De Kap
- De Passerel
- Don Bosco
- GGNet
- Iriszorg
- Leger des Heils
- MEE Veluwe
- Philadelphia Zorg
- Riwis
- Siza
- Stg Zorgsteunpunt Kon Wilhelmina
- Stimenz
- SU International

In de rapportage worden de organisaties aangeduid met de benaming 'respondent' en een letter.

b) Onderzoek bij de ontmoetingsplekken

Acht ontmoetingsplekken zijn bezocht voor een interview met bezoekers, vrijwilligers en professionals. Vaak individueel, soms in een kleine groep. We hebben van alle functies in het Wmo-beleid alléén over de ontmoetings – en dagbestedingsfuncties de ervaringen van inwoners verzameld.

Aanvankelijk is het idee geweest om gesprekken met de bezoekers te voeren volgens de narratieve methode. Daarvan is op basis van voortschrijdend inzicht afgeweken, omdat van kwalitatieve interviews meer resultaat te verwachten was. Wel is het uitgangspunt om te werken met twee focusvragen gehandhaafd. De meeste gesprekken, ook die met de organisaties, zijn opgenomen en achteraf volledig getranscribeerd en geanalyseerd.

De twee focusvragen zijn:

- Wat levert het u op om naar deze plek voor ontmoeting of dagbesteding te komen?
- Wat mist u nog?

In Apeldoorn zijn er verspreid over de gemeente momenteel 37 gesubsidieerde ontmoetingsplekken die draaien op een samenwerking van zorg- en welzijnsorganisaties, beroepskrachten, vrijwilligers (al dan niet als Talenten) en mantelzorgers en die 52 weken per jaar geopend zijn. Op de website 'ontmoetelkaarinapeldoorn' staan 58 ontmoetingsplekken vermeld.

Op tien van de gesubsidieerde ontmoetingsplekken zijn continu professionele begeleiders aanwezig vanuit de lichamelijke en verstandelijke gehandicaptenzorg, verslavingszorg en/of de psychiatrie. Dit zijn de zogenaamde sterlocaties: ontmoetingsplekken met een collectief steunsysteem voor de kwetsbare bewoners die ondersteuning nodig hebben in hun dagelijks leven. Hier worden door de samenwerkende (zorg)instellingen groepsgewijs activiteiten aangeboden die tot doel hebben om vaardigheden te ontwikkelen, zoals samen koken en eten, hulp bij de administratie, etc.

De volgende ontmoetingsplekken zijn bezocht voor een interview:

- Ontmoet & Co (sterlocatie)
- De Klup
- Philadwars (sterlocatie)
- +Punt Gentiaan
- Koningin Wilhelmina
- Het Huisje (sterlocatie)
- 't Vogelnest (sterlocatie)
- Koningin Wilhelminahof in Uddel

Bij Buurtcoöperatie Apeldoorn Zuid en bij De Goede Zorg is naast het interview met beroepskrachten en vrijwilligers een kijkje genomen bij de activiteiten van de ontmoetingsplek – respectievelijk Ons Honk en de Veenkamp. Tot slot is de Groene Hoven bezocht, op verzoek van een respondent die zijn woorden wilde illustreren.

Samenvatting van de uitkomsten van het onderzoek

1 Inzet Wmo-budget

Stel je had het voor het zeggen, wat zou je anders doen?

Geen van de respondenten in deze evaluatie geeft aan: 'het roer moet om'. De basisprincipes van het Apeldoornse beleid met ontmoetingsplekken en dagbesteding vanuit de algemene voorzieningen waarbij er per plek steeds meerdere zorgaanbieders actief zijn, worden breed onderschreven. Wel zijn er ideeën over een andere beleidsinstek. Twee van de zorginstellingen stellen een resultaatgerichte aanpak voor met een gezamenlijke opdracht. Bij twee welzijnsinstellingen horen we dat ze meer vanuit de visie van presentie willen werken, of daar meer ruimte voor willen. Een andere respondent zou de onderscheiden Wmo-functies en het verschil tussen algemene voorziening en maatwerk liever kwijt zijn, men ziet het aanbod als één geheel met als spil de cliënt en de cliëntondersteuning.

De respondenten formuleren de nodige knelpunten en vaak ook de gewenste verbeteringen in beleid en praktijk. Dit is qua inhoud een breed uitwaaiend palet, er is weinig beeld van het geheel. Mogelijk overziet men het geheel van het Wmo-beleid onvoldoende, of is men te zeer gefocust op de eigen organisatie.

Op de vraag 'wat mag niet verdwijnen' wordt vaak het eigen aanbod genoemd, maar ook de brede basisinfrastructuur. Over het geheel genomen lijkt men tevreden met het Wmo-beleid, waarbij wordt aangegeven dat een aantal zaken nog in ontwikkeling is.

De belangrijkste punten van overeenstemming²⁶:

- Bijna iedereen geeft aan dat de communicatie en PR over de ontmoeting en dagbesteding veel beter kan en dat dit voor een beter bereik zal zorgen. Het bereik is onder de maat, behalve bij de maaltijden op de ontmoetingsplekken, en in de Koningin Wilhelminahof in Uddel. Ook de betrokkenen bij mantelzorgondersteuning en cliëntondersteuning geven aan dat hun aanbod te weinig bekend is.
- De samenwerking loopt, maar de manier waarop in de ontmoetingsplekken het opdrachtnemerschap is ingericht, brengt problemen met zich mee in de verantwoordelijkheid: wie is 'de baas'. Men vraagt zich af of een 'uitruil met gesloten beurzen' geen oplossing kan zijn.
- Want er zijn ook te veel verschillende gezichten in de ontmoetingsplek. Minder wisseling zorgt voor meer bezoekers en voor een betere signalering.
- Er is (meer) tijd nodig voor outreachend werken en verbinding met de buurt.
- Er is meer tijd nodig voor werving en scholing van vrijwilligers, met als doel meer en betere inzet van vrijwilligers.
- Er zijn ideeën voor innovatie (nieuw aanbod in de dagbesteding) en versterking (van vrijwillige inzet in de ontmoeting), maar er is binnen de beschikbare uren te weinig tijd om er iets mee te doen.
- Kwetsbare vrijwilligers vragen extra begeleiding waar niet altijd opbrengst van is.
- Vervoer: er is meer inzet nodig, meer vervoer op maat en meer vrijwilligers om erbij te helpen. Vervoer is van belang voor het bereik, en ook om mantelzorgers te ontlasten.

Daarnaast zijn er punten die door meerdere respondenten genoemd worden:

²⁶ De volgorde waarin de punten staan is bepaald door het aantal respondenten dat het punt heeft genoemd; wat het meest is genoemd staat bovenaan.

- Over de samenwerking: de toeleiding naar de ontmoetingsplekken en naar de dagbesteding kan beter, en kan dan een rol spelen in het vergroten van het bereik. De samenwerking met het Wmo-loket gaat grotendeels goed, deels zijn er nog problemen (drempels, niet de juiste inzet van hulp volgens respondent).
- Er zou een betere balans tussen de ster- en de niet-sterlocaties moeten zijn. De gevolgen die het onderscheid heeft voor het budget van de locatie vindt men niet altijd terecht.
- Dagbesteding en ontmoeting liggen in de praktijk dicht bij elkaar.
- Men pleit voor meerjarenplannen en –verantwoordingen, in elk geval voor administratieve verlichting.

Bij wat men mist worden genoemd:

- Nazorg voor mensen die naar betaald werk doorstromen.
- Pro-actief beleid voor doelgroepen waarvan je weet dat terugval op de loer ligt, zoals de groep kwetsbare 18-21-jarigen.
- Prikkel voor samenwerken in vernieuwing – men zou éérst gebruik moeten maken van wat er al is.

De Apeldoornse vormgeving van de vijf Wmo-functies waar het hier over gaat wordt door de respondenten in het algemeen wel onderschreven. De meeste respondenten waarschuwen voor een te vergaande focus op de algemene voorzieningen, waar de kwetsbare doelgroep niet altijd goed kan worden opgevangen (dit komt aan de orde bij 3. Minder maatwerk).

De samenwerking van de deelnemende instellingen binnen de ontmoetingsplekken is een goede gelegenheid geweest om elkaar nader te leren kennen. De aanvankelijke scepsis is verdwenen, al heeft de verdergaande samenwerking nieuwe knelpunten opgeleverd die om een oplossing vragen. Ook de toegang/toeleiding en het vervoer vragen nog om verbeteringen. En er is winst te behalen in het versterken van het vrijwilligerswerk en van de verbindingen in en met de wijk.

2 Eigen kracht

Hoe stimuleren jullie het beleid dat bewoners zoveel mogelijk oplossingen in hun eigen omgeving vinden?

De geïnterviewde professionals zien de participatie en zelfredzaamheid van bezoekers (c.q. cliënten en deelnemers) toenemen en geven daar een aantal voorbeelden van. Wat in meerdere interviews als resultaat van de activiteiten wordt genoemd is dat klanten (cliënten) vrijwilliger worden. Daarnaast ontstaan contacten tussen bezoekers onderling en gaat men elkaar helpen. De bezoekers zelf spreken niet in termen van participatie en zelfredzaamheid. Bij hen gaat het om gezelligheid, het verdrijven van sleur en eenzaamheid. Een positief effect dat meerdere malen wordt genoemd – ook door inwoners - is dat bezoekers uit de wijk op elkaar gaan letten. Als iemand een tijdje niet komt wordt er aan de bel getrokken. Iemand die nog niet over de drempel durft wordt geïntroduceerd door een andere bezoeker.

De organisaties zien het als hun taak om mensen met elkaar in contact te brengen. Dit is een belangrijk instrument om 'eigen kracht' te genereren. Van daar uit ontstaan activiteiten en ook onderlinge steun. Iedereen kan hier voorbeelden van geven. Maar dat er nu meer onderling contact in de wijk zou zijn dan vroeger, is niet voor iedereen een feit.

Een verschil is dat sommige ontmoetingsplekken buurtgericht werken, andere doelgroepgericht, of beide. Er is discussie over het 'mengen' van doelgroepen. Een enkeling ziet hier voordelen van, de meerderheid ziet specifieke doelgroepen juist wegblijven op de algemene plekken (dit komt nader aan de orde bij 3. Minder maatwerk). Er wordt voor gepleit om voor bepaalde groepen toch iets specifiek in te richten. Dit zijn ook de groepen voor wie netwerkversterking volgens de professionals niet haalbaar is.

Verder is een opvallend punt het verschil in prijzen en regelingen. Dit verbaast bezoekers of ze profiteren ervan en gaan 'shoppen'.

De informatie over het versterken van eigen kracht en netwerk is kwalitatief. Eén zorginstelling noemt de INVRA en de participatieladder als instrumenten om voortgang te meten. Wel noemen alle organisaties voorbeelden van successen en 'wat werkt'. Ook de bezoekers zijn unaniem positief, aan de behoefte aan contact en structuur wordt voldaan. Men let op elkaar en onderneemt nog eens iets samen. Ook kwetsbare inwoners worden bereikt in de algemene voorzieningen, maar niet allemaal en niet overal. Daarvoor zijn de voorzieningen te verschillend van opzet, en soms speelt de historie mee (zie 3. Minder maatwerk, 1.1).

3 Minder maatwerk

Het beleid is dat er minder maatwerkvoorzieningen worden ingezet. Stimuleren jullie het gebruik van een algemene voorziening in plaats van een maatwerkvoorziening?

De gesprekken over het inperken van maatwerk gaan eigenlijk over de mogelijkheden en grenzen van de algemene voorzieningen. Bij enkele van de voorzieningen is het geluid te horen dat de algemene voorzieningen heel wat aankunnen als het om bezoekers gaat die iets extra nodig hebben. Als er een professional aanwezig kan zijn, biedt dat de vrijwilligers rust, en komen er meer bezoekers. Aan de andere kant is er een grens; vooral de grens aan vrijwilligersinzet (kwantitatief maar vooral kwalitatief) is hierbij van belang. Verder zijn er signalen dat de ontmoetingsplekken wat de maaltijden betreft aan de maximale capaciteit raken. En er zijn signalen over tijdgebrek van de beroepskrachten, met name om iets te kunnen betekenen buiten de ingeroosterde taken om. Een oplossing kan wellicht gevonden worden in een flexibeler inzet van de gezamenlijk beschikbare uren.

Meerdere malen wordt aangegeven dat er voor specifieke groepen, te weten mensen met psychiatrische klachten, dementie of NAH, en jongeren met autisme, weinig te halen valt bij de algemene ontmoetingsplekken en dagbesteding. Er is geen match, te weinig aansluiting op het niveau van de doelgroep. Er is zorg om mensen die zich in de algemene voorziening niet op hun plek voelen of zich niet kunnen handhaven. Dus soms klinkt er toch een pleidooi voor een aparte voorziening.

Maatwerk moet geen schaars artikel worden, vinden de meeste respondenten. Hierin klinken soms belangen van de organisaties door, maar altijd ook oprechte bezorgdheid om de cliënt. Een man met NAH bijvoorbeeld die eerder naar de geïndiceerde dagbesteding ging, gaat niet meer naar de algemene dagbesteding omdat hij daar verkeerd werd aangesproken. Gevolg is dat hij thuis zit waar het alleen maar slechter gaat, met hem en met zijn mantelzorger. Enkele respondenten pleiten dan ook voor een betere beoordeling van een individuele situatie om te bepalen of de stap naar een algemene voorziening haalbaar is.

Tegelijkertijd zien organisaties kansen om middels betere samenwerking een te groot beroep op maatwerk te voorkomen. Een van de ontmoetingsplekken zou meer samenwerking willen met zorgorganisaties, zodat er een gezamenlijk aanbod kan ontstaan voor een bewoner. De zorgorganisatie biedt dan bijvoorbeeld begeleiding in plaats van dagopvang, waarbij er in de ontmoetingsplek gezorgd wordt voor enkele dagdelen opvang met maaltijd, aangevuld met inzet van vrijwilligers. Anderen zien kansen in een warme overdracht en daardoor een betere opvang (in de algemene voorziening) van de door hen verwezen cliënt. Hiermee wordt uitval – en daarmee verslechtering van de situatie – voorkomen. Een derde vorm van samenwerking die wordt genoemd heeft als doel een goede opvang van de cliënt in het voorliggend veld, als de behandeling is afgesloten (afschaling). Vanuit de dagbesteding van een zorginstelling tot slot wordt gepleit voor een 'dagbesteding-plus' in samenwerking met alle ketens en partijen. Dit als oplossing voor mensen die geen aanspraak kunnen maken op maatwerk, maar die zich vanwege middelengebruik en/of psychische problemen niet kunnen handhaven in de algemene voorzieningen.

4 Sterke preventie

Hoe werken jullie aan sterke preventie?

Bij het onderdeel preventie zijn zaken genoemd, die grotendeels bij de voorgaande onderdelen aan bod kwamen. Toch is een korte aparte opsomming onder de noemer preventie zinvol.

Er wordt effect verwacht van:

- Meer outreachend werken in de wijken, daardoor eerder signaleren van (dreigende) problemen en er eerder actie op ondernemen.
- Betere samenwerking bijvoorbeeld in de toeleiding; soms kent men de andere voorziening nog onvoldoende of is méér warme overdracht nodig.
- Scholing, kennis en signalen delen, kennis van de sociale kaart.
- Bij scholing, kennis en signalen delen, en collectieve preventie óók specialistische expertise inzetten.
- Werken aan 'omzien naar elkaar', door verbindingen te leggen in de buurt.

Bijlage 4 Toelichting aandeel inwoners in kwetsbare situatie per stadsdeel

Hoewel de algemene voorzieningen voor alle Apeldoorners beschikbaar zijn, zijn ze met name bedoeld voor die Apeldoorners met een specifieke ondersteunings- of zorgbehoefte. Verondersteld wordt dat de volgende factoren van invloed zijn op de vraag naar algemene voorzieningen in een stadsdeel:

- *Het aantal inwoners*

Hoe groter het stadsdeel/buurt, hoe meer mensen gebruik van de voorziening gebruik kunnen maken.

- *Leeftijdsopbouw*

De inwoners van 75 jaar en ouder maken bovengemiddeld gebruik van algemene voorzieningen en zorg. De kans op jeugdhulpvragen is groter in stadsdelen met veel jongeren dan in gebieden met weinig jongeren.

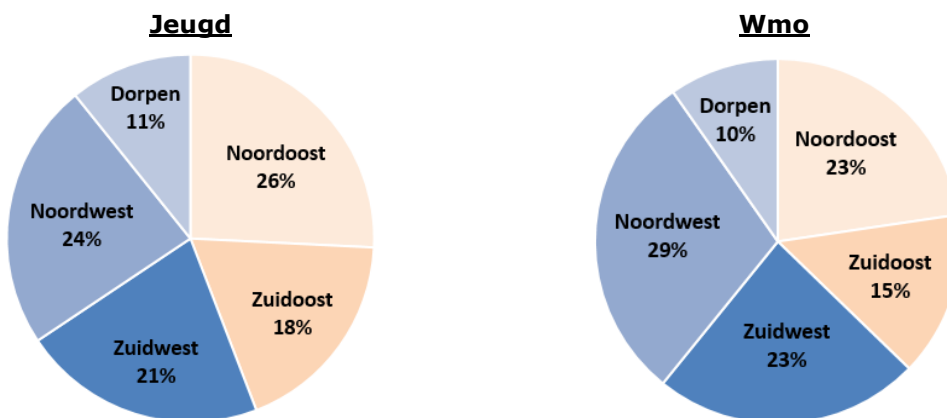
- *Gebruik maatwerk*

De mate waarin er in een stadsdeel gebruik gemaakt wordt van maatwerkvoorzieningen en zorgarrangementen, zegt iets over de mate waarin algemene voorzieningen duurdere zorg kan voorkomen. De veronderstelling is dat er een grote behoefte is aan algemene voorzieningen wanneer er meer er sprake is van maatwerkindicaties. We verwachten dat indicaties voor bijvoorbeeld rolstoelen of huishoudelijke hulp een minder grote invloed hebben op de vraag naar algemene voorzieningen dan indicaties voor begeleiding.

- *Inkomen/armoede*

Hoe lager het inkomen, hoe meer mensen aangewezen zijn op de overheid. Mensen met een hoger inkomen zijn doorgaans beter in staat om ondersteuning en zorg zelf in te kopen.

De combinatie van het inwoneraantal op 1 januari 2016, het aantal ouderen (75+) op 1 januari 2016, het aantal inwoners met een actieve begeleidingsindicatie natura op 1 mei 2016 en het aantal huishoudens tot 120% van het minimum in 2013 geeft een inschatting van de veronderstelde vraag naar Algemene Voorzieningen Wmo. Voor Jeugd is het aantal inwoners, aantal jeugdigen (0-23) op 1 januari 2016, het aantal jongeren met een individuele voorziening jeugdhulp per januari 2016 en huishoudens tot 120% van het minimuminkomen in 2013 meegenomen. Dit leidt tot de volgende verdeling over de stadsdelen:



Uiteraard zijn er nog meer factoren te bedenken die van invloed kunnen zijn op de vraag. Om het model eenvoudig te houden, is er voor gekozen de veronderstelde vraag te beperken tot deze factoren.

Bijlage 5 Geraadpleegde bronnen

Digitaal

- Sociaal strategische visie "Betrokken actief Apeldoorn 2020"; gemeente Apeldoorn; 2001
- Kadernota Wmo; gemeente Apeldoorn; 2007
- Participeren in de Civil Society; gemeente Apeldoorn; 2010
- Nota sluitende buurtaanpak; gemeente Apeldoorn; 2010
- Gekantelde verordening Wmo; gemeente Apeldoorn; 2010
- het Bestuursakkoord 'Door!' ; gemeente Apeldoorn; 2011
- JUMP 2011; gemeente Apeldoorn;
- Uitvoeringsnota Welzijn & Zorg, vrijwilligerswerk en mantelzorg 2014; Gemeente Apeldoorn; oktober 2013
- Visie op welzijn & zorg; gemeente Apeldoorn; 2013
- De Kracht van Apeldoorners; gemeente Apeldoorn; 2013
- Bekostigingsmodellen, modellen, afwegingen en uitdagingen voor gemeenten; TransitieBureau Wmo; 2013
- Jeugd onze zorg; gemeente Apeldoorn; 2014
- Nota mantelzorgondersteuning; gemeente Apeldoorn; 2014
- Nota vrijwilligersondersteuning; gemeente Apeldoorn; 2014
- Zwolle, een zorgbestendige stad; gemeente Zwolle; december 2014
- Subsidierегeling algemene voorzieningen Wmo 2015; gemeente Apeldoorn
- Subsidierегeling overige voorzieningen jeugd gemeente Apeldoorn 2015
- Kadernotitie nieuw Rotterdam welzijn 2016-2019; gemeente Rotterdam; 2015
- Evaluatie lokaal preventief jeugdbeleid gemeente Apeldoorn 2012 – 2015; Spectrum; 2015
- Wmo-beleidsplan 2015-2018; gemeente Apeldoorn; 2015
- Visiedocument: kwaliteit in tijden van transitie en transformatie; gemeente Apeldoorn; 2016
- Helder in ambitie; gemeente Apeldoorn; 2016
- Lokale veranderagenda Jeugd, preventief jeugdbeleid Apeldoorn; gemeente Apeldoorn; 2016
- Concept handreiking clientondersteuning; VNG; oktober 2016
- Verder komen met 'de bedoeling' centraal, de rol van populatiebepoortiging in het sociaal domein; NDSO; 2016
- Zorginkoop: naar een beter samenspel tussen formele en informele zorg; Toekomstagenda informele zorg en aanpak verspilling in de zorg; 2016
- Inrichting sociale basisinfrastructuur 2017 en verder; gemeente Amersfoort; 2016
- Evaluatie Wmo-beleid Apeldoorn; Spectrum; 2016
- Ambitie voor de comfortabele gezinsstad; 2016

Georganiseerde bijeenkomsten

- Aanbiederssessies functie F1 tot en met F3 ten behoeve van input voor de transformatieagenda op 18 november 2016 en 1 december 2016
- Vervolgsessie aanbieders F2 op 19 januari 2017
- Aanbiederssessie alle functies op 9 februari 2017

Input:

Ontmoeting en dagbesteding: Aanbieders waarderen het vroeg betrokken te zijn. Soms is er het gevoel dat organisaties elkaar aan het beconcurreren zijn en dat is niet wenselijk. Een herbezinning is logisch. De gemeente wil geen stenen financieren, maar vooral activiteiten en dienstverlening. Een betere herverdeling over stad en stadsdelen is nodig. Ook het onderscheid tussen sterlocaties en niet-sterlocaties staat ter discussie. Er zijn zorgen. De knop moet wel erg om en dat vraagt een andere manier van denken. Dat vergt het nodige van de organisaties. De verbinding tussen de sociale wijkteams, CJG en de ontmoetingsplekken is nog niet optimaal en hier is nog een flinke stap in te zetten. Niet alle organisaties kennen de sociale kaart van een stadsdeel voldoende, terwijl het van groot belang is om goed onderzoek te doen in de buurt. In

het verleden is er eens een stippenkaart gemaakt met wat allemaal aanwezig is in een stadsdeel. Iets dergelijks zou misschien een optie zijn. Het is belangrijk om de inwoners te informeren bij wie zij terecht kunnen in een bepaalde situatie. Het is ook goed om van elkaar te weten wat je doet. Een kwaliteitsslag is belangrijk, maar let er op dat er niet een enorme bureaucratie ontstaat waar dan veel subsidiegeld aan besteed wordt. Het zou goed zijn om nog meer mensen via Talentplekken binnen te krijgen om dagbesteding en activering te bieden. Gevaar is wel dat er dan veel tijd in begeleiding van mensen gaat zitten. Er is zorg over de mensen die je niet bereikt. Mensen waar geen zicht op is, die blijven eenzaam. Dat zou een te behalen resultaat kunnen/moeten zijn: In ieder stadsdeel moet er een ontmoetingsplek zijn waar iedereen laagdrempelig binnen kan komen zodat er achter de voordeur geen onzichtbaar leed meer is. Een aantal zaken moet gewoon door professionals gedaan worden. Als het toch een vrijwilliger is, dan moet het iemand zijn met kennis van zaken. Toegroeien naar één uurtarief hangt af van de doelgroepen en welke professionals daarvoor moeten worden ingezet. Als ontbrekende tussenstappen worden onder meer genoemd: Een communicatietraject om burgers te informeren over wat er gaande is, om daarmee eventueel weerstand op het laatste moment te vermijden. Als ontmoetingsplek zou je een gezamenlijke ambitie uit moeten spreken. Het zou niet van belang moeten zijn voor welke organisatie je daar werkt. Het zou goed zijn een gezamenlijke visie en doelen te hebben en een gezamenlijk vrijwilligersbeleid bijvoorbeeld. Als tussenstap kun je samen werken aan een nieuwe mindset: Gezamenlijk vanuit de ontmoetingsplek en niet vanuit de organisaties. Je zou dan ook kritisch moeten kijken naar de urenverdeling. Wat kunnen partijen bijdragen? Medewerkers zullen overigens niet stellen dat hun uren niet nodig zijn, maar wellicht kunnen zij aangeven waar het minder kan en waar het meer zou moeten zijn. Met betrekking tot toegroeien naar één eindverantwoordelijk aanbieder wordt genoemd: Als hiervoor gekozen wordt, dan moeten er duidelijke kaders zijn om de onafhankelijkheid te borgen. Eigenbelang mag geen rol spelen. Kunnen kleine partijen wel meedoen? Misschien is een tussenstap nodig met urenverdeling en urenclustering. Het voorbeeld van een coöperatie wordt gegeven. Je zou kunnen overwegen om voor omschreven WMO-activiteiten een coöperatie op te richten.

Arbeidsmatige dagbesteding: aanbieders geven aan dat nog maar relatief kort met elkaar wordt samengewerkt in de ketens voor arbeidsmatige dagbesteding. Zij zijn positief over het samenwerken en hebben hierdoor meer zicht gekregen op elkaar doelgroep en vinden dat dit bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening. Zij moeten echter ook constateren dat met elkaar gemaakte afspraken in de praktijk moeilijker uitvoerbaar blijken dan gedacht. Dit hindert een goede samenwerking. Inwoners geven aan dat zij de keuze in het aanbod van arbeidsmatige dagbesteding te beperkt vinden en ook aanbieders hebben de wens om flexibeler te kunnen opereren en een meer divers aanbod te kunnen aanbieden. Grote wens van aanbieders is om de inwoner de regie te kunnen geven over zijn eigen traject en bijbehorende informatie en financiering te laten plaatsvinden op basis van een budget voor een persoon in plaats van de huidige financiering per keten. Het in deze Transformatieagenda neergezette toekomstbeeld wordt unaniem gedeeld door betrokken partijen. Partijen spreken de wens uit om een doorontwikkelproces in te gaan onder begeleiding van een onafhankelijke procesbegeleider en al werkende weg door te ontwikkelen richting het toekomstbeeld

Clientondersteuning: de definitie roept bij aanbieders enige discussie op. Het is een brede term en er is geen voorkeur voor de term cliëntondersteuning of inwonersondersteuning. De vier onderscheiden sub-functies worden herkend, maar kunnen mogelijk iets worden aangescherpt. Soms is ook sprake van ondersteuning gedurende langere tijd om terugval te voorkomen. Ook mag van een professional worden verwacht dat deze de inwoners verwijst naast de best passende zorg, onafhankelijk van de organisaties waar voor wordt gewerkt. Dus de term onafhankelijk is niet alleen van toepassing op onafhankelijke cliëntondersteuning. Het is echter een wettelijke opdracht aan gemeenten om te zorgen voor onafhankelijke cliëntondersteuning tijdens 'het gesprek', zodat deze term gehandhaafd blijft. Verder bestaat overlap met de functie ontmoeten waar professionals naast het werken op een locatie ook proberen outreachend te werken. Dit loopt soms in elkaar over. Op termijn kunnen de schotten tussen twee of meerdere functies mogelijk los worden gelaten.

Vraagtekens worden gezet bij het onderbrengen van de ondersteuning door vrijwilligers onder coördinatie van een professional onder de functie F5 vrijwilligersondersteuning. Hier wordt voor gekozen om één expertisepunt op te bouwen, zodat men van elkaar leert en duidelijk is waar vrijwilligers terecht kunnen. Aanbieders geven aan dat professionele ondersteuning en ondersteuning door vrijwilligers in een juiste mix moet worden ingezet. Door ze van elkaar te scheiden, gaat de verbinding mogelijk verloren. De samenwerking tussen vrijwilligers en professionals moet aandachtspunt blijven. Daarnaast moeten alle vrijwilligers niet op één hoop worden gegooid. Er zijn ervaringsdeskundigen, opgeleide vrijwilligers, maatjes, etc. Ieder met eigen kwaliteiten, ondersteuningsbehoefte en expertise die bewaakt moeten blijven.

Het werken met één hoofdaanbieder roept discussie op. Er worden door aanbieders gezamenlijk al stappen gezet in het stadsdeelgericht werken, denk aan de welzijnsnetwerken. Aanbieders werken als gelijkwaardige partners samen en maken afspraken over ieders verantwoordelijkheid. De mogelijkheid van een consortium wordt genoemd. Gedeelde lijn is dat de gemeente een opdracht formuleert voor de gezamenlijke aanbieders in een stadsdeel of rond een thema, waarin ze visie en richting aangeeft, evenals de te behalen doelen/effecten. De aanbieders maken vervolgens een plan op basis van een gedeelde visie, gedeelde verantwoordelijkheden en kiezen zelf wie van de aanbieders aanspreekpunt is voor de gemeente. Geeft ook inwoners een plek in dit proces. Bij het werken per stadsdeel moet er ruimte zijn om expertise te delen over de stadsdelen heen. Idee wordt geopperd van een groeimodel waarbij de gemeente stuurt op het proces, dus de fasering, de voorwaarden en kaders.