



**Tussenevaluatie van beleidsplan “Een bijzondere tijd”,**

**Beleidsplan decentralisaties sociaal domein**

**gemeente Venlo**

**December 2015**



## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Aanleiding voor deze tussenevaluatie	4
1.2.	Doel van deze tussenevaluatie	4
1.3.	Hoe hebben we geëvalueerd	4
1.4.	Leeswijzer	5
2.	De uitgangspunten voor verandering: een frisse wind en dilemma's in de praktijk	7
3.	Toegang tot zorg en ondersteuning	9
3.1.	Integraliteit in de toegang	9
3.2.	Informatie en adviespunten in de Huizen van de Wijk	10
3.3.	Sociale wijkteams: de mid-office	10
3.4.	Sociale wijkteams: de kernteams	10
3.5.	De vindplaatsen en verbindingen met het Sociaal Wijkteam	13
3.6.	Direct handelen: de toegang naar de stedelijke/ regionale teams voor complexe problematieken	13
4.	Gezamenlijke thema's	15
4.1.	Opdracht geven	15
4.2.	Onafhankelijke cliëntondersteuning	16
4.3.	Persoonsgebonden budget	17
4.4.	Informatie als randvoorwaarde voor effectieve zorg en ondersteuning	18
4.5.	Privacy beleid	18
4.6.	Communicatie	19
5.	De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	20
5.1.	Algemene voorzieningen	20
5.2.	Algemene voorzieningen in de praktijk	20
5.3.	Maatwerkvoorzieningen	23
5.4.	De eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen	25
6.	Jeugdhulp in Venlo	27
7.	Participatiewet	29
7.1.	Participatiewet	29
7.2.	De visie en de schaal	29
7.3.	De Wet Maatregelen WWB in relatie tot de Participatiewet	29
7.4.	Gevolgen Participatiewet voor het bijstandsvolume	29
7.5.	Hoe	32
7.6.	Nieuwe doelgroepen	32
7.7.	Instrumenten	33
7.8.	Wederkerigheid	35
8.	Afstemming en samenwerking, we kunnen het alleen samen	36
8.1.	Monitoring	36
8.2.	Kwaliteit	36
8.3.	Toezicht, handhaving, loslaten en vertrouwen	37
8.4.	Klachten en rechtsbescherming	37
9.	Slotconclusies	39
	Bijlage	41

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding voor deze tussenevaluatie

In oktober 2014 heeft de gemeenteraad het beleidsplan “Een bijzondere tijd, beleidsplan decentralisaties in het sociaal domein gemeente Venlo” (hierna te noemen beleidsplan decentralisaties sociaal domein) vastgesteld. Het is vastgesteld als voortschrijdend 4-jarenplan dat jaarlijks wordt bijgesteld, met als ingangsdatum 1 januari 2015<sup>1</sup>.

Doel van het genoemde beleidsplan is *transitie*, de overgang van de nieuwe taken en verantwoordelijkheden naar de gemeente en *transformatie* in het sociaal domein, de kanteling van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving.

Het besluit om het plan vast te stellen als “*voortschrijdend 4-jarenplan dat jaarlijks wordt bijgesteld*” betekent, dat de gemeenteraad elk jaar voor de onderdelen van het plan die tot zijn verantwoordelijkheid behoren, opnieuw bepaalt of het beleid aangepast wordt of dat het ongewijzigd kan worden voortgezet.

Inmiddels is de “bijzondere tijd” begonnen. De nieuwe taken op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp en participatie zijn door de gemeente overgenomen en in uitvoering genomen.

In juni 2015 is met raadsinformatiebrief nr. 2015-86 de Tussenrapportage decentralisaties sociaal domein juni 2015 aangeboden aan de gemeenteraad, waarin heel globaal een eerste doorkijk is gegeven over de eerste maanden van 2015.

In deze Tussenrapportage is geconstateerd dat de feitelijke transitie naar tevredenheid is verlopen. En dat we op onderdelen van de transformatie naar een nieuwe manier van werken hele mooie resultaten behalen, maar op onderdelen ook nog de nodige onzekerheden hebben en nog een hoop werk te verrichten hebben de komende jaren.

Gaat dan alles van een leien dakje? Nee, dat kunnen we nog niet zeggen. Maar het over all positieve beeld van die eerste maanden staat nog steeds: we zijn in staat om al onze burgers die dat nodig hebben passende ondersteuning en zorg te bieden. De toegang loopt goed en er zijn weinig klachten en bezwaarschriften.

Als we wat verder inzoomen zien we, dat het proces nog niet overal loopt zoals zou moeten. Op een aantal punten zijn noodverbanden gelegd om op 1 januari 2015 te kunnen starten. Deze worden nu geleidelijk omgezet in structurele oplossingen. En dat is soms een weerbarstig proces. Voorop staat altijd, dat de burger van deze problemen zo weinig mogelijk last mag hebben.

Voor een algehele herijking van het beleidsplan is het nu nog te vroeg. We zijn nog steeds in de fase van implementatie en opbouw. En we hebben simpelweg nog niet van alles een goed beeld. Op basis van de eerste ervaringen hebben we wel al naar een aantal onderwerpen kunnen kijken om te bezien of bijstelling nodig is. Het resultaat daarvan ligt in deze tussenevaluatie op tafel.

---

<sup>1</sup> Raadsbesluit nr. 2014-84 van 29 oktober 2014

## **1.2 Doel van deze tussenevaluatie**

Deze tussenevaluatie heeft tot doel te checken of we met de kennis van nu nog vinden dat we de goede dingen hebben bedacht en, binnen dat kader bezien, of we in de praktijk doen wat we bedacht hebben. En zo nee, wat de oorzaak is: zijn de dingen niet goed bedacht of doen we niet wat we volgens het vastgestelde beleid zouden moeten doen.

We kijken in deze tussenevaluatie naar de vraag of de nieuwe manier van werken voldoende functioneert. En naar welke de volgende stappen in het proces van voltooiing van de transitie-operatie moeten zijn en welke stappen we moeten zetten om tot verdere transformatie te komen.

Daarbij blijven we kijken door de bril van de uitgangspunten voor verandering zoals beschreven in hoofdstuk 3 van het beleidsplan:

1. Gebruik maken van de kracht van de samenleving
2. Uitgaan van vertrouwen (loslaten)
3. Maatwerk leveren
4. Samenwerken en kennis delen

### **Vervolgstappen**

Deze tussenevaluatie moet in onze ogen leiden naar een transformatieagenda om in de komende jaren de vervolgstappen die we in deze tussenevaluatie aankondigen, samen met burgers en partners inhoud te geven.

Een eerste versie van een transformatieagenda voor 2016 voor het komende jaar, met een doorkijk naar 2017 wordt tegelijk met deze tussenevaluatie aan de raad aangeboden

## **1.3 Hoe hebben we geëvalueerd**

Deze tussenevaluatie is opgesteld op basis van gesprekken en aanvullende informatie van medewerkers van de gemeente zelf, een workshop met vertegenwoordigers van aanbieders en een gesprek met vertegenwoordigers van de achterbanfora van de Adviesraad sociaal domein. In totaal hebben we zo'n twintig mensen van de gemeente gesproken, negentien vertegenwoordigers van dertien aanbieders en ketenpartners en negen vertegenwoordigers van vier achterbanfora. Hoewel dit dus slechts een beperkte evaluatie is, zijn we van mening dat deze voor dit moment een redelijk beeld geeft van waar we op dit moment staan en de vervolgstappen die nodig zijn in het proces.

Op 20 oktober jl. is de inspraakversie van deze tussenevaluatie gepubliceerd voor inspraak en met een adviesaanvraag naar de Adviesraad Sociaal Domein gezonden. Tevens is deze ter informatie aan de gemeenteraad gezonden.

De gemeenteraad heeft op 12 november jl. een themabijeenkomst over de decentralisaties gehouden, waar de aanwezigen zijn uitgenodigd om ook ter plekke schriftelijk reacties in te dienen. Alle schriftelijke inspraakreacties zijn door ons van een reactie voorzien. Dit heeft ook geleid tot een aanvulling in deze tussenevaluatie.

## 1.4 Leeswijzer

Deze tussenevaluatie beschrijft de situatie van begin december 2015.

In hoofdstuk schetsen we de aanleiding voor deze tussenevaluatie en het doel er van: met de kennis van nu (oktober 2015) kijken of we de goede dingen hebben bedacht en of we de goede dingen doen. We geven aan hoe we hebben geëvalueerd en wat de vervolgstappen zijn.

In hoofdstuk 2 beschrijven we hoe de uitgangspunten voor verandering in de praktijk uitwerken. Enerzijds zien we dat deze inspiratie vormen voor veel nieuwe ideeën, anderzijds zien we dat deze ook soms dilemma's opleveren.

Hoofdstuk 3 gaat over de toegang tot ondersteuning en zorg. Hoe is deze georganiseerd en hoe werkt dat uit in de praktijk. Hoe kunnen we de toegang op lokaal niveau zo integraal mogelijk maken. Hoe werkt generalistisch werken in de praktijk, wat zijn de sterke punten en waar is nog extra aandacht voor nodig. Hoe stemmen we goed af met de andere 'toegangen' in de Jeugdwet en op regionaal niveau.

Hoofdstuk 4 gaat in op thema's die meer als één decentralisatie raken: opdracht geven, onafhankelijke cliëntondersteuning, persoonsgebonden budgetten, informatievoorziening en informatie-uitwisseling, privacy-beleid en communicatie.

In hoofdstuk 5 worden thema's uit de Wet maatschappelijke ondersteuning behandeld. Algemene voorzieningen (vrij toegankelijk) en maatwerkvoorzieningen (via het keukentafelgesprek), de ontwikkeling van maatwerkvoorziening naar algemene voorziening. Maatwerkvoorzieningen die worden ingezet via de uitvoeringsteams en maatwerkvoorzieningen die beschikbaar zijn via het productenaanbod van aanbieders (de "menukaart"). We gaan in op de compensatieregeling voor mensen met hoge kosten als gevolg van chronische ziekte of handicap en op de eigen bijdragen voor maatwerkvoorzieningen.

Hoofdstuk 6 beschrijft kort de bevindingen op gebied van jeugdhulp in Venlo. Zoals al in het beleidsplan decentralisaties sociaal domein aangekondigd, is er een bijgesteld beleidsplan voor jeugd gemaakt, dat tegelijk met deze tussenevaluatie wordt aangeboden.

Hoofdstuk 7 heeft betrekking op de Participatiewet. We gaan in op de visie: de mens centraal in de praktijk en op wat dit betekent voor het werken in de praktijk. Het verbinden van de doelstellingen van de Participatiewet met de andere opgaven in het sociaal domein.

We kijken naar de samenwerking in de regio. De verhouding tussen de participatiewet en de Wet Maatregelen WWB en de gevolgen van de nieuwe participatiewet voor het bijstandsvolume. Hoe we omgaan met voor ons als gemeente nieuwe doelgroepen. En welke nieuwe instrumenten we inzetten om de doelstellingen van de Participatiewet te realiseren.

In hoofdstuk 8 kijken we naar monitoren: welke gegevens verzamelen we en wat doen we daar mee? En naar kwaliteit van ondersteuning, de eisen die we aan aanbieders stellen en de verdere ontwikkeling die we daarin willen bereiken. De invulling van onze wettelijke toezichthoudende taken in de Wmo en de Participatiewet, in de Jeugdwet is die belegd bij rijksinspecties. En naar hoe we omgaan met klachten.

In hoofdstuk 9 zijn de slotconclusies opgenomen. De thema's waar we in 2016 verder mee aan de slag willen en willen opnemen in een transformatie-agenda voor 2016 met een doorkijk naar 2017.

## 2. De uitgangspunten voor verandering: een frisse wind en dilemma's in de praktijk

De kernopgaven en de uitgangspunten voor verandering zoals beschreven in de hoofdstukken 1 t/m 3 van het beleidsplan decentralisaties sociaal domein zijn de leidraad voor ons handelen in het sociaal domein. Dit levert veel inspiratie voor nieuwe ideeën en werkwijzen op. Voorbeelden daarvan vindt u in deze tussenevaluatie. In de praktijk stoten we met betrekking tot de uitgangspunten voor verandering soms ook op dilemma's en spanningsvelden.

Het eerste uitgangspunt is dat we “gebruik maken van de kracht van de samenleving”. Tegelijkertijd zien we, dat het nodig is dat er veranderingen ontstaan in de samenleving, om onze doelstellingen te kunnen realiseren. Zo zijn bijvoorbeeld algemene voorzieningen als een open inloop of een buurtbus van groot belang om passende ondersteuning te bieden zonder meteen een dure maatwerkvoorziening te hoeven inzetten. En daarmee dus kosten te besparen voor de gemeente. Om die reden hebben we er in het geval van de open inlopen voor gekozen om in de wijken waar begin 2015 geen bewonersinitiatief was ontstaan, als gemeente zelf het initiatief te nemen. Daarbij zijn we niet begonnen om per wijk burgers uit te nodigen om met hen te verkennen hoe het initiatief er uit zou kunnen zien en welke rol zij herin zelf zouden willen spelen, maar zijn we op basis van een plan van aanpak aan de slag gegaan met het daadwerkelijk in gang zetten. Daarmee zijn we in de eerste stap voorbij gegaan aan ons eigen uitgangspunt, zonder dat we hier echt een afweging over hebben gemaakt.

Gelukkig zien we dat nadat de eerste stap was gezet door de gemeente vervolgens overal ook wijkbewoners enthousiast mee aan de slag zijn gegaan. Door hun inzet en inbreng wordt de open inloop per wijk steeds meer op maat (voor een verdere beschrijving verwijzen we naar hoofdstuk 5.)

Een ander voorbeeld is “uitgaan van vertrouwen”. In de regio Noord-Limburg zijn we voor de inkoop van ondersteuning uitgegaan van het zogenaamde regisseursmodel. In dat model bepaalt het sociaal wijkteam samen met de burger het arrangement, dat wordt vastgelegd in een leefzorgplan. Het sociaal wijkteam heeft de regie op het leefzorgplan. Voor de samenstelling van het arrangement kan onder andere gebruik gemaakt worden van vormen van ondersteuning, “producten” die zijn ingekocht bij aanbieders.

In de praktijk zien we dat in de inkoop vooral kleinere (deel)producten zijn ingekocht, als het ware legosteentjes waarmee een passend arrangement kan worden samengesteld. De professionals in de toegangen, ook in Venlo, hechten erg aan hun eigen rol in het bepalen van de onderdelen van het arrangement. We zetten (nog?) niet de stap naar het afspreken van een resultaat en het inzetten van een integraal traject daar naar toe, waarbij de professional die het traject uitvoert, de vrijheid heeft om samen met de burger te bepalen hoe dit traject wordt vormgegeven. Dit maakt het voor aanbieders soms lastig om hun – vaak ook beproefde – methodieken en trajecten in te zetten. Ook hier hebben we nog stappen te zetten.

Dilemma's inzake maatwerk herkennen we bijvoorbeeld in de toepassing van het maatregelenbeleid bij de bijstandsverlening. Gelijke gevallen behoren gelijk behandeld te worden. Gelijkertijd zijn – als je maar zorgvuldig genoeg kijkt – gevallen bijna nooit gelijk. In de praktijk zien we dat in dit spanningsveld soms vanuit de behoefte aan uniformiteit en (veronderstelde) gelijkheid, individueel ingrijpende besluiten (zoals het verlagen van bijstandsuitkeringen) worden genomen, waarbij onvoldoende naar de gevolgen voor de cliënt voor de toekomst wordt gekeken.

Samenwerken en kennis delen: in de sociale wijkteams zien we mooie voorbeelden van samenwerken en kennis delen, waarbij aanbieders hun eigen intervisie open stellen voor collega's van andere aanbieders. Hiervan wordt door de professionals van andere aanbieders ook gebruik

gemaakt en dit leidt naast verbreding van kennis en inzicht ook tot soepelere samenwerking en betere verbinding en afstemming.

**Conclusie**

Het opschrijven en vaststellen van uitgangspunten in de overtuiging dat dit ook de juiste zijn, betekent nog niet, dat we ze ons onmiddellijk en in volle omvang eigen hebben gemaakt, of dat ze daarmee eenvoudig in de praktijk te brengen zijn.

**Aanbevelingen:**

Het vergt een voortdurende alertheid en bezinning bij keuzes die we maken en de acties die we ondernemen: sluiten deze aan bij de vastgestelde uitgangspunten voor verandering?  
Bij keuzes die we maken en acties die we ondernemen moeten we ons voortdurend de vraag stellen: sluiten deze aan bij de vastgestelde uitgangspunten voor verandering?  
Daarbij zullen we voortdurend tegen dilemma's aan lopen, waarover we besluiten moeten nemen.



### **3. Toegang tot zorg en ondersteuning**

De toegang tot zorg en ondersteuning is in Venlo georganiseerd via:  
Informatie- en adviespunten, gekoppeld aan de Huizen van de Wijk;  
Sociale wijkteams, bestaande uit een  
mid-office, waar de eerste screening en vraagverheldering plaatsvindt  
kernteams die de “keukentafelgesprekken” uitvoeren en  
uitvoeringsteams, die basishulp bieden  
Backoffice  
Werkplein (werk en inkomen)

Voor situaties waarin direct handelen noodzakelijk is en er sprake is van complexe problematieken, zijn er regionale teams, zie paragraaf 3.7.

Naast de toegang zoals die hierboven is beschreven, voorziet de Jeugdwet in meerdere toegangswegen tot jeugdhulp: huisartsen, jeugdartsen, medisch specialisten, gecertificeerde instellingen, rechters en bestuurders van gesloten jeugdzorginstellingen hebben ook de bevoegdheid gekregen om jeugdhulp te indiceren. Gemeenten zijn in beginsel verplicht om deze indicaties over te nemen. Dit is verder uitgewerkt in hoofdstuk 7.

#### **3.1 Integraliteit in de toegang**

Voor het transitiejaar 2015 is er in 2014 bewust voor gekozen om de activiteiten rondom inkomen, met name beoordeling van het recht op uitkering en schuldhulpverlening, nog niet in deze nieuwe vorm van toegang te integreren. Op dat moment en in alle hectiek en complexiteit van het invoeringsjaar, zou dat te gevoelig en kritisch zijn. Wel is toen reeds vastgesteld die integraliteit wel na te streven zodra dat haalbaar is.

Uit de verschillende gesprekken en consultaties in de afgelopen periode wordt duidelijk dat nu aan die verregaande integratie vanuit meerdere invalshoeken behoefte is:

- Vanuit de sociale wijkteams is daar behoefte aan, met name voor die gevallen waarin inkomensstabilisatie noodzakelijk is om een hulpverleningstraject kans van slagen te geven;
- Ook vanuit de uitkeringsbeoordelaars is daar behoefte aan; de winst van het ontkokerd werken wordt in de praktijk steeds meer gezien en ervaren,
- Samenwerking leidt tot meer bewustwording en inzicht in dwarsverbanden en overlapeffecten, zodat effectiever en efficiënter integraal handelen haalbaar wordt

#### **Conclusie:**

De behoefte aan integratie in het leefzorgplan van de gemeentelijke taken betreffende inkomen, met name de beoordeling van het recht op uitkering en schuldhulpverlening, wordt vanuit verschillende kanten steeds meer gevoeld. Belangrijk is om te onderkennen dat er dilemma's en risico's kunnen ontstaan: ervaringen van begin 2015 leren dat er soms situaties zijn waarin de noodzaak tot inkomensstabilisatie overduidelijk is, maar vanuit rechtmatigheidsoogpunt obstakels op de weg liggen

**Aanbeveling:**

Ontwikkel in 2016 in samenwerking met alle betrokkenen een manier om te komen tot integrale leefzorgplannen waarin ook het verstrekken van uitkeringen, schuldhulpverlening en andere aspecten waarvoor de afdeling SLW verantwoordelijk is en de daaraan verbonden doelstellingen worden opgenomen. Het managen van risico's rondom rechtmatigheid van uitkeringsverstrekking zonder het doel uit ogen te verliezen is een belangrijk aandachtspunt

**3.2 Informatie en adviespunten in de Huizen van de wijk**

Een Informatie- en Adviespunt is een 'loket' in de wijk, meestal in het Huis van de Wijk, waar de burger terecht kan met vragen over wonen, welzijn, werk, inkomen, jeugd en zorg. Speciaal opgeleide vrijwilligers helpen de burger op weg. Eenvoudige vragen beantwoorden ze zelf, bij meer ingewikkelde vragen verwijzen ze naar de juiste instantie of het Sociaal Wijkteam in de wijk. In 2015 is de doorontwikkeling van deze functie van start gegaan. Er is een aantal professionele begeleiders gestart om de vrijwilligers te begeleiden bij zorgvragen.

**3.3 Sociale wijkteams: de mid-office**

In het oorspronkelijk concept was voorzien in een administratieve ondersteuning van de wijkteams. Deze functie is werkenderwijs uitgebreid en uitgegroeid tot een volwaardig mid-office. De midoffice vervult de inhoudelijke vraagbaakfunctie op het gebied van Jeugd en Wmo. Hier komen alle vragen, via mail, telefoon, post of signaal uit de wijk (formulier dat vanuit de website "samenzijnwijnVenlo" kan worden ingevuld) binnen. Ook vanuit de hiervoor genoemde Informatie- en adviespunten in de Huizen van de wijk worden er vragen doorgeleid naar de midoffice.

Er vindt een eerste screening plaats van alle vragen die binnen komen. Sommige vragen kunnen direct worden beantwoord of doorgeleid naar de backoffice van de gemeente Venlo. Sommige vragen horen niet bij de gemeente thuis. Dan wordt er actief gezocht naar waar de vraag wel thuis hoort. De meeste vragen worden doorgeleid naar de sociale wijkteams.

Wijkteamleden geven aan dat de screening die plaats vindt in de midoffice in de loop van het jaar sterk verbeterd is. Er wordt doorgevraagd bij de klant zodat waar nodig het kernteamlid met de passende specialisatie direct kan worden ingezet in de betreffende casus.

Het voordeel van deze werkwijze is dat casussen op deze wijze snel verdeeld kunnen worden en dankzij het doorvragen van de midoffice kernteamleden sneller tot de kern van de vraag kunnen komen. Het nadeel is dat het daardoor kan voorkomen dat mensen meerdere keren hun verhaal moeten vertellen: eerst aan een medewerker van een informatie- en adviespunt, daarna aan de midoffice en daarna aan het kernteamlid.

Van belangenbehartigers van inwoners krijgen we het signaal dat inwoners dit, als het voorkomt, vaker als belastend ervaren.

De midoffice functioneert ook als vraagbaak voor wijkteamleden. Hierbij zie je dat de medewerkers in hun rol groeien en steeds beter in staat zijn om de vragen van de wijkteamleden te beantwoorden.

**3.4 Sociale wijkteams: de kernteams**

Een positief signaal van een aantal inwoners is dat de scepsis die ze aanvankelijk voelden ten opzichte van de "gemeente" die het keukentafelgesprek ging voeren, is verdwenen omdat men nu in de praktijk heeft ervaren dat dit gesprek wordt gevoerd door een deskundige professional.

### ***Generalistisch werken in de praktijk***

Een belangrijk uitgangspunt is dat de kernteamleden generalistisch werken en integraal kijken. Dat betekent dat ze naar alle leefdomeneinen kijken en ook casussen oppakken die niet direct binnen hun eigen expertise vallen. In het algemeen worden casussen daarom random verdeeld over de generalisten in het team. De bedoeling van deze aanpak is dat “de vraag achter de vraag” sneller naar boven komt en dat we aan de slag kunnen met de kern van het probleem. In de praktijk blijkt dat er ook vaker meer aan de hand is dan op het eerste gezicht lijkt, hetgeen pleit voor deze aanpak. In een aantal casussen wordt er op basis van de hulpvraag al een generalist met bepaalde specialistische kennis ingezet. Dit gebeurt om te voorkomen dat inwoners onnodig vaak hun verhaal of probleem moeten vertellen.

Een uitzondering binnen het generalistisch werken betreffen de jeugdcasussen. Vanuit de Jeugdwet mogen jeugdcasussen alleen worden opgepakt door medewerkers die aan de registratie eisen voldoen.

#### *Signalen van inwoners met betrekking tot dit uitgangspunt*

Er zijn een aantal signalen gekomen van belangenorganisaties en individuele inwoners dat het vaker voorkomt dat mensen hun verhaal meerdere keren moeten vertellen, omdat hun vraag zo specifiek is dat er toch in tweede instantie iemand met specialistische kennis ingeschakeld wordt. Dit wordt als belastend ervaren. Zoals al eerder beschreven wordt er aan de voorkant wel gekeken of er in een casus bepaalde expertise nodig is, maar dit is niet altijd op voorhand goed in te schatten.

Vanuit de belangenbehartigers van de GGZ is het signaal gekomen dat hun achterban een hele kwetsbare doelgroep betreft. Zij ervaren dat hier vanuit de wijkteams niet altijd voldoende oog voor is. Soms zijn er teveel mensen bij het keukentafelgesprek, is het taalgebruik te moeilijk voor de cliënt of is de locatie waar het gesprek wordt gehouden niet prettig voor de cliënt. Met name voor deze mensen kan het zich niet gehoord voelen of zich bedreigd voelen soms grote impact hebben.

#### *Signalen van wijkteamleden met betrekking tot generalistisch werken*

Uit de gesprekken met de wijkteamleden blijkt dat de medewerkers het generalistisch werken in het algemeen als positief ervaren. Ze zien het als een leerproces, dat door middel van collegiale intervisie en casuïstiekbesprekingen bevorderd wordt. Wat er voor de wijkteamleden positief uitspringt is, dat er door deze werkwijze een brede kijk bevorderd wordt en er meer creatieve oplossingen en arrangementen bedacht worden. .

De bereidheid en van elkaar te kunnen leren en om elkaar te ondersteunen is groot.

Naast alle positieve signalen, is ook het signaal afgegeven dat er binnen de kernteams een beperkt aantal mensen met expertise jeugd is, waardoor inhoudelijk sparren met collega 's in het kernteam weinig handvaten geeft. Dit wordt ook herkend door andere kernteamleden en het is een punt van aandacht bij de doorontwikkeling. In het concept is hier wel rekening mee gehouden en is er de mogelijkheid om externe deskundigheid in te roepen.

De wijkteamleden hebben een aantal aandachtspunten benoemd, die bij de doorontwikkeling van de wijkteams worden meegenomen. Deze aandachtspunten betreffen o.a. deskundigheidsbevordering, kwaliteitsverbetering, borging en inzet van expertise.

#### **Conclusies:**

De wijkteams zijn volop in ontwikkeling en er wordt nog voortdurend doorontwikkeld en bijgesteld.

Er blijft aandacht nodig voor het tijdig inschakelen van specialistische expertise en voor het herkennen, signaleren en op de goede manier omgaan met heel kwetsbare mensen, waaronder de groep met GGZ-problematiek.

**Aanbeveling:**

In de doorontwikkeling van de wijkteams en in de trainingen en interviews van wijkteamleden voortdurend aandacht schenken aan het tijdig inschakelen van specialistische expertise. In de deskundigheidsbevordering van leden van de wijkteams ook trainen op herkennen, signaleren en op de juiste manier omgaan met kwetsbare mensen, waaronder de groep met GGZ-problematiek.

***Eén gezin – één plan – één regisseur***

Een van de belangrijkste uitgangspunten van het beleidsplan decentralisaties sociaal domein is dat er wordt gewerkt op basis van “1 gezin – 1 plan – 1 regisseur”. In de praktijk geven we deze vorm door een regisseur aan te wijzen die regie voert op de uitvoering van het plan. Op dit moment leggen wij de gegevens van de hulpvragers vast in een leefzorgplan. In dit plan wordt met de burger afgesproken wie de regie voert op de uitvoering van dit plan.

Bij het bepalen van wie de regie heeft op de uitvoering van het leefzorgplan geldt, zoals overal, het eigen-kracht principe. Immers veel burgers zijn prima in staat om zelf de regie te voeren of hebben iemand in de naaste omgeving die dit voor hen kan doen. In dat geval hoeft die rol niet te worden overgenomen door een professional.

De regisseur kan dus zijn:

de burger zelf,

diens partner / mantelzorger

iemand uit diens netwerk

een professional

Hier is dus altijd sprake van maatwerk.

Deze regisseur houdt zicht op hoe het gaat met de burger en of de doelen die in het leefzorgplan zijn opgenomen, worden bereikt. Hij/zij heeft de taak om te zorgen dat de hulpverlening in de praktijk op elkaar is afgestemd. Hij/zij maakt ook de verbinding met het kernteamlid als zaken wijzigen in de situatie van de burger, als zaken niet goed lopen enz.

In de praktijk komt het soms voor dat er meerdere leefzorgplannen zijn in een gezin. Dan is verdere afstemming nodig, zodat we op basis van de verschillende leefzorgplannen komen tot één gezinsplan.

Vanuit de Jeugdwet krijgt dit uitgangspunt nog een bijzondere dimensie op het moment dat er sprake is van een kindbeschermingsmaatregel. Op dat moment hebben onze justitiepartners hun eigen wettelijke taken en bevoegdheden als het om jeugdigen gaat. Zij zijn onafhankelijk in het uitvoeren van die rollen. Het kan gebeuren dat bij gebrekkige afstemming een justitiële maatregel de gemeentelijke plannen doorkruist of omgekeerd. Met dit besef en verkennen van elkaars mogelijkheden en wettelijke verplichtingen zijn de eerste stappen gezet om tot samenwerking te komen. In het vierde kwartaal van 2015 heeft de rechtbank voor de Limburgse gemeentebesturen en ambtenaren een symposium over de Jeugdwet georganiseerd. Begin 2016 vindt een bijeenkomst over de afstemming tussen zorg- en veiligheid plaats.

**Conclusies:**

Uit de signalen die we van alle betrokkenen hebben gekregen blijkt dat het concept één gezin – één plan – één regisseur door alle partijen wordt omarmd. In de praktijk blijkt dat er nog verschillende beelden zijn bij het concept. Deze beelden betreffen de rol van de regisseur, het hebben van doorzettingsmacht, de rol van de zorgvrager zelf enz. We werken op dit moment aan een nadere uitwerking op onderdelen, die past bij de ervaringen uit de praktijk.

### 3.5 De vindplaatsen en verbindingen met het Sociaal Wijkteam

In het beleidsplan worden een aantal vindplaatsen en verbindingen benoemd.

De verbinding en de samenwerking tussen de sociale wijkteams en de leerplichtambtenaren, medewerkers van schuldhulpverlening, uitkeringsbeoordelaars, BOA 's enz. moet nog verder uitgewerkt worden, dit heeft de aandacht.

De samenwerking die direct betrekking heeft op jeugdcasussen, komt in hoofdstuk 6 aan de orde (samenwerking met de jeugdgezondheidszorg, het onderwijs, kinderopvang enz.)

#### *Huisarts, praktijkondersteuner en wijkverpleegkundigen*

In het algemeen wordt de samenwerking met de wijkverpleegkundigen als positief beoordeeld.

Doordat de wijkverpleegkundigen deel uitmaken van de kernteams, zijn ze dichtbij en toegankelijk.

Hoe de samenwerking met de huisartsen en praktijkondersteuners verloopt, verschilt per wijk. Er zijn wijken waar de samenwerking met de huisarts al duidelijk vorm heeft gekregen en er zijn wijken waar de samenwerking nog in de kinderschoenen staat.

Het door ontwikkelen van de samenwerking met de huisartsen is een aandachtspunt dat op verschillende niveaus wordt opgepakt. Door de wijkteams zelf door rechtstreeks contact te leggen met de huisartsen in hun wijk; beleidsmatig door een lokaal huisartsenoverleg te organiseren en regionaal door de samenwerking met de huisartsen te agenderen in het regionaal overleg met de zorgverzekeraar als financier van de huisartsen.

### 3.6 Direct handelen: de toegang naar de stedelijke / regionale teams voor complexe problematieken.

In het beleidsplan staat aangegeven dat er voor situaties die om direct handelen vragen of waarbij de inzet van specialistische deskundigheid absoluut noodzakelijk is, een expertiseknooppunt wordt ingericht. De gemeente Venlo ontvangt middelen van het rijk en van de regiogemeenten voor de uitvoering van de taken van het regionaal kompas<sup>2</sup> en beschermd wonen voor alle Noord- en Midden-Limburgse gemeenten.

Eind 2014 hebben de colleges van B&W voor deze taken het Regionaal beleidskader WMO voor Noord- en midden-Limburg vastgesteld. Hierin zijn ook afspraken opgenomen over de toegang tot deze voorzieningen en de uitvoeringsvorm: het Zorg en Veiligheidshuis Limburg Noord (in beleidsplan Regionaal knooppunt genoemd), en de relatie met Veilig Thuis.

#### **Veilig Thuis**

Op 1 januari 2015 is Veilig Thuis in de regio Noord- en Midden Limburg van start gegaan. Veilig Thuis is de samenvoeging van het voormalige Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) in een Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK), nu Veilig Thuis genoemd.

Veilig Thuis maakt een eerste beoordeling (triage) van meldingen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling en zet -indien nodig - snel door naar de juiste hulpverlening. De werkwijze heeft onder meer tot doel de doelgroep met een hoog risico op herhaling tijdig te herkennen.

De samenwerking tussen de uitvoerende organisaties verliep niet goed genoeg. De gemeenten uit Noord- en Midden Limburg hebben maatregelen genomen om deze onwenselijke situatie vlot te trekken.

---

<sup>2</sup> bemoeizorg, preventie (in relatie tot de regionale taken), crisisdiensten in relatie tot 24/7 bereikbaarheid, maatschappelijke opvang en crisisopvang, beschikbaarheid woningen, beschermd wonen, nazorg ex-gedetineerden en inloop GGZ

Conform afspraak met de regiogemeenten wordt de werkorganisatie in 2015 gebouwd en zal deze per 1 januari 2016 gereed zijn. De samenwerking met de regiogemeenten om dit te realiseren loopt goed.

### **Zorg en veiligheidshuis Limburg -Noord**

Het in het beleidsplan beschreven Regionaal Knooppunt heeft vorm gekregen in het Zorg- en Veiligheidshuis Limburg Noord (ZVH), dat sinds 1 januari 2015 operationeel is. In het ZVH zijn de taken van het Centraal Meld en Administratiepunt (CMA), het Veiligheidshuis Noord-Limburg en het regionaal kompas en beschermd wonen samengebracht.

Het ZVH heeft als taak snelle en effectieve ondersteuning te bieden aan professionals en andere betrokkenen in casussen met complexe vraagstukken (zowel jeugd als volwassenen). Deze ondersteuning is gericht op het stabiliseren en herstellen van de situatie en het voorkomen van herhaling of van verder afglijden.

Het ZVH is nog in ontwikkeling. De inbedding van de nieuwe taken op gebied van beschermd wonen en verblijf heeft de afgelopen maanden veel energie gekost en functioneert inmiddels naar tevredenheid. De komende maanden ligt de focus op het integreren van de aanpak van de verschillende klantgroepen en het komen tot een multidisciplinair team.

Daarnaast moet de aansluiting met het lokale veld verder vorm krijgen. Door te werken met contactpersonen van het Zorg- en Veiligheidshuis voor specifieke gemeenten is hier een belangrijke stap in gezet. Uitgebreidere informatie hebt u ontvangen via raadsinformatiebrief nr. 2015-111 over de stand van zaken en de voortgang van de regionale taken.

#### **Conclusies:**

Zowel Veilig Thuis als het Zorg- en Veiligheidshuis is volop in ontwikkeling. De beleidsontwikkeling op deze thema's vindt met name plaats in de regionale innovatietafels, waarin ook aanbieders deelnemen (zie bovengenoemde raadsinformatiebrief).

Aandachtspunten die steeds terugkomen zijn:

- Het verbeteren van de aansluiting met de sociale wijkteams en de professionals in de wijken.
- In 2015 zijn verdere stappen gezet naar de verbinding tussen veiligheid en het sociale domein, maar er moet nog veel gebeuren.

Op basis van de signalen die wij vanuit verschillende hoeken ontvangen hebben constateren wij dat er verschillende beelden bestaan over hoe deze aandachtspunten opgepakt kunnen worden. Het is van belang dat alle betrokkenen binnen de gemeente Venlo en op regionaal niveau (lees: de regionale innovatietafels) hun beelden met elkaar delen en tot een gezamenlijke aanpak komen betreffende de aansluiting tussen de regionale teams en de professionals in de wijken en betreffende de verbinding tussen veiligheid en het sociaal domein.

#### **Aanbeveling**

Breng alle betrokkenen bij elkaar om tot een gezamenlijke aanpak te komen betreffende de aansluiting tussen de regionale teams en het lokale veld en betreffende de verbinding tussen veiligheid en het sociaal domein.

## 4. Gezamenlijke thema's

In dit hoofdstuk gaan we in op de volgende thema's, die in hoofdstuk 5 van het beleidsplan decentralisaties sociaal domein zijn beschreven: Opdracht geven, onafhankelijke cliëntondersteuning en persoonsgebonden budget, informatievoorziening en – uitwisseling en privacy beleid en communicatie.

Over de taken in het kader van de centrumfunctie die ook in hoofdstuk 5 zijn beschreven is de raad geïnformeerd via de al in hoofdstuk 3 genoemde raadsinformatiebrief nr. 2015-111.

### 4.1 Opdracht geven

Op inkoop of in bredere zin opdrachtgeven en de rol die opdrachtgeven kan hebben bij het realiseren van beleidsdoelstellingen wordt in het beleidsplan decentralisaties sociaal domein slechts kort ingegaan.

Opdrachtgeven is een belangrijk instrument waarmee wordt gezorgd dat de noodzakelijke ondersteuning en zorg beschikbaar is om te kunnen inzetten ten behoeve van de burgers. Opgemerkt moet worden, dat het opdrachtgeven voor zorg en ondersteuning voor jeugdhulp en voor de zwaardere ondersteuningsvormen in de Wmo in 2014 voor alle gemeenten nieuw was. Er was maar betrekkelijk weinig tijd om dit proces in te richten en uit te voeren. Het hele proces was er op gericht om in elk geval tijdig contracten te sluiten zodat we voor 2015 voldoende zorg en ondersteuning van de noodzakelijke kwaliteit beschikbaar zouden hebben.

De gemeenten in Noord Limburg hebben besloten om gezamenlijk in te kopen. Omdat er nog geen gezamenlijke organisatie of rechtsvorm was om namens de 7 Noord Limburgse gemeenten de inkoop te doen, heeft Venlo vanuit de gemeenten het mandaat gekregen om de inkoop uit te voeren.

Aan het begin van het proces zijn een aantal fundamentele uitgangspunten geformuleerd:

1. We maken gebruik van het regisseursmodel, dat betekent dat er een regisseur is die samen met de burger bepaalt welke zorg moet worden ingezet. De regie over de zorg ligt zoveel mogelijk bij de burger, waar nodig wijst de gemeente een regisseur aan.
2. We willen met zoveel mogelijk aanbieders rechtstreekse contracten sluiten, we sluiten geen aanbieders uit. Ook na een 1<sup>e</sup> ronde aanbesteding moet het voor aanbieders mogelijk zijn om alsnog in te stappen.
3. We willen gezamenlijk inkopen, maar op gemeentelijk niveau bepalen welke zorg we inzetten voor onze burgers en hoe we de processen verder inrichten.
4. We willen vooral continuïteit van zorg in verband met het overgangsrecht en om burgers in elk geval de garantie te kunnen geven dat noodzakelijke zorg doorloopt.
5. Vanwege het gebrek aan kennis over prijzen en kosten in de zorg en vanwege de eerder genoemde continuïteit van zorg, hebben we er voor gekozen om de tarieven van 2014 ook van toepassing te verklaren voor 2015. We wilden niet het risico lopen dat aanbieders met cliënten met recht op zorg op basis van het overgangsrecht niet zouden inschrijven vanwege kortingen op de tarieven.
6. We wilden perverse prikkels voorkomen en hebben daarom geen afspraken gemaakt over het volume van zorg dat wordt afgenomen.

Heel kort geformuleerd, is er vanuit opdrachtgeven voor gezorgd dat er voldoende producten met voldoende variatie beschikbaar waren. De gemeenten zijn vervolgens verantwoordelijk om deze producten via hun toegangen toe te kennen aan burgers.

De gekozen aanpak heeft er toe geleid dat er eind 2014 na twee aanbestedingsronden met ruim 200 aanbieders een raamcontract is gesloten. Inmiddels is dit aantal na nog een derde ronde aanbesteding opgelopen tot ruim 300.

Vervolgens was het nodig om deze raamcontracten te implementeren. Wat betekent dat aanbieders op de hoogte gebracht worden van de procedures die van toepassing zijn in Venlo, of dat nog een keuze moet worden gemaakt uit het aanbod van diverse aanbieders, omdat we maar een beperkte behoefte hebben. Zo lagen er meerdere aanbiedingen voor de Nachtopvang, maar willen we uiteindelijk maar 1 nachtopvang realiseren.

In 2014 is binnen de regio Noord-Limburg gewerkt aan het oprichten van een gemeenschappelijke regeling om de rol van Venlo als inkoper namens 7 gemeenten over te nemen. Met ingang van 1 november 2014 is de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling Sociaal Domein Limburg Noord (MGR SDLN) in werking getreden en heeft daarmee de taken van Venlo overgenomen. De MGR is in eerste instantie van start gegaan met inhuurkrachten en heeft in de eerste periode vooral veel energie gestoken in het inrichten van de meest basale functies. De inrichting van de MGR komt geleidelijk aan meer op orde. In deze eerste periode is door de diverse gemeenten geregeld bijgesprongen om de taken te kunnen uitvoeren.

De taakverdeling tussen MGR en gemeenten verdient nog nadere aandacht. Er is in de reglementen en latere besluiten wel het nodige vastgelegd over de taken van de MGR, maar wat de taken in de praktijk inhouden, waar de verantwoordelijkheid van de MGR ophoudt en die van de gemeenten begint, is nog niet volledig scherp. Ook de ambtelijke voorbereiding van de MGR-vergaderingen moet nog beter worden geregeld.

**Conclusie:**

We hebben al vastgesteld dat de inrichting van de inkoop vooral is gericht op de continuïteit van de zorg. Er is nog weinig nagedacht over de rol die inkoop kan spelen bij de realisatie van de doelstellingen van de decentralisaties en dan met name de transformatie-agenda. Inkoop wordt veelal gezien in het verlengde van de bedrijfsvoering en te weinig als strategisch instrument.

In de komende periode zal moeten worden gekeken naar de rol die inkoop kan spelen bij het realiseren van de transformatieagenda.

Daarnaast moet de taakverdeling tussen MGR en gemeenten in de praktijk verduidelijkt worden en moet de ambtelijke verankering verder vorm krijgen.

**Aanbeveling:**

Samen met de regiogemeenten verkennen welke rol inkoop kan spelen bij het realiseren van de transformatieagenda

De ambtelijke voorbereiding van de MGR-vergaderingen, zowel regionaal als binnen de gemeente Venlo, verder vorm geven.

## **4.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning**

De gemeente heeft de wettelijke plicht om cliënten actief te attenderen op het gratis aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning. De onafhankelijke cliëntondersteuning is geborgd, met name via landelijk arrangement/regionale afspraken met MEE. Er zijn echter meer aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning. Met de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning zijn inmiddels afspraken gemaakt om de onafhankelijkheid van de ondersteuning te waarborgen. Nu deze stap is gezet zal op korte termijn daadwerkelijk invulling worden gegeven aan de wettelijke plicht.



### **4.3 Persoonsgebonden budget.**

In de Wmo 2015 en de Jeugdwet zijn ten opzichte van de oude regelgeving nieuwe eisen gesteld aan het toetsen en verstrekken van PGB's. Deze eisen zijn niet in beide wetten hetzelfde. De gemeente moet zich er op grond van beide wetten van vergewissen, dat de burger of zijn vertegenwoordiger, voldoende in staat is zijn eigen belangen te behartigen en de aan een PGB verbonden taken te vervullen. In de Jeugdwet kan daarnaast alleen sprake zijn van een PGB als er geen passend aanbod in natura is.

In het beleidsplan 'Een bijzondere tijd' is aangegeven dat afhankelijk van de hulpvraag en de hulpverlener de gemeente bepaalt in welke situatie een PGB realistisch is. Hieraan is geen verdere invulling gegeven. In de praktijk blijkt, dat het toetsen van een PGB aan bovengenoemde criteria voor wijkteamleden soms lastig is, omdat ze onvoldoende handvaten hebben. En voor burgers is niet duidelijk waar aan wordt getoetst. Met de wijkteamleden en de werkgroep PGB is gezocht naar een oplossing die zowel de burger als het wijkteam helpt. Een zogenaamd PGB-plan, dat in aanvulling op het leefzorgplan wordt opgesteld, biedt hiervoor een oplossing.

#### **Conclusie:**

Zowel burgers als wijkteamleden hebben behoefte aan goede handvaten bij het aantonen en toetsen dat aan de wettelijke eisen wordt voldaan. Hiervoor wordt een PGB-plan ontwikkeld.

#### **Aanbeveling:**

Als er sprake is van een PGB wordt vanaf 2016 in aanvulling op het leefzorgplan gewerkt met een PGB-plan, waarin wordt uitgewerkt:  
welke doelen en resultaten met de inzet van het PGB worden beoogd;  
hoe, door wie en op welk moment(en) toetsing op het bereiken van de beoogde doelen en resultaten plaatsvindt;  
hoe de kwaliteit van de in te zetten voorziening wordt getoetst;  
Dit geldt ook als een PGB wordt verstrekt voor ondersteuning door personen uit het eigen netwerk.

#### **Tarieven**

Daarnaast is het bepalen van de tarieven voor PGB's door de complexe tarievenstructuur als gevolg van de inkoop voor 2015, heel lastig. Voor 2015 is een oplossing gevonden door de tarieven uit de AWBZ niet alleen voor overgangsklanten, maar voor alle klanten te continueren.

Als de tarievenstructuur voor 2016 niet zodanig wordt aangepast, dat deze bruikbaar wordt als basis voor de PGB tarieven, zullen we daarvoor iets anders moeten ontwikkelen.

#### **Conclusie:**

Er is behoefte aan een goed werkbaar methode voor de bepaling van de PGB-tarieven.

#### **Aanbeveling:**

Voor 2016 een goed werkbaar methode voor de bepaling van PGB-tarieven ontwikkelen, bij voorkeur aansluitend bij de tarievenstructuur van de inkoop.

#### **Problemen bij uitbetaling PGB's door Sociale Verzekeringsbank (SVB)**

De eerste maanden van 2015 is er veel publiciteit geweest over de problematiek van de vertragingen bij de betalingen door de Sociale Verzekeringsbank. Deze problemen hebben ook Venlose burgers en hun aanbieders geraakt.

In april 2015 hebben we een persbericht laten uitgaan, met als inhoud dat de gemeente ondersteunt bij het oplossen van problemen met de SVB. Door actief te bemiddelen tussen de budgethouder en de SVB zijn veel budgethouders geholpen en zijn, voor zover we dat nu kunnen overzien, hun problemen opgelost.

Inmiddels ligt de focus op het herstellen van structurele fouten. Daarin is aan gemeenten opdracht gegevens te controleren. Desondanks is het hele proces nog steeds foutgevoelig. Begin augustus 2015 heeft de staatssecretaris van VWS aangekondigd dat gemeenten de herbeoordeling van PGB's voor 1 oktober 2015 af zouden moeten ronden, zodat deze voor 1 januari 2016 door de SVB verwerkt zouden kunnen worden om problemen als in 2015 te voorkomen. Dit bleek voor veel gemeenten, waaronder ook Venlo, een te krappe termijn. In lijn met de opdracht van de staatssecretaris hebben wij een plan van aanpak vastgesteld, waarover de raad is geïnformeerd via Raadsinformatiebrief nr. 2015-120.

Om het systeem van trekkingsrechten eenvoudiger te maken is landelijk een verbeterplan vastgesteld, welk ook extra acties van de gemeenten vraagt. Het belangrijkste doel is om het trekkingsrecht voor budgethouders maar ook voor gemeenten eenvoudiger te maken. Dit verbeterplan wordt in de loop van 2016 verder uitgewerkt.

#### **4.4 Informatie als randvoorwaarde voor effectieve zorg en ondersteuning**

Deze paragraaf gaat over gegevensuitwisseling. Er zijn verschillende systemen operationeel, die in de praktijk niet goed op elkaar aansluiten. De gemeente Venlo beschikt nog niet over een goed digitaal systeem, dat het voeren van regie op de doelstellingen in het leefzorgplan en het monitoren daarvan goed ondersteunt. De aanschaf van een dergelijk regiesysteem is in voorbereiding. In het programma van eisen voor de aanbesteding wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de mogelijkheden om uit te wisselen met andere systemen, waarbij het waarborgen van de privacy van burgers wordt gewaarborgd.

#### **4.5 Privacy beleid**

Voor het ontwikkelen van het privacy beleid is in 2014 intern onderzoek gedaan naar de benodigde instrumenten en regels ten aanzien van het kunnen garanderen van de privacy van onze burgers. Dit heeft een overzicht aan maatregelen opgeleverd.

In de eerste helft van 2015 is met de uitvoering van deze maatregelen gestart. Onderdeel van deze maatregelen was o.a. het vaststellen van een privacy reglement, zorgen dat de eisen met betrekking tot autorisaties van systemen conform de wetgeving was, borging van privacy in de werkprocessen enz.

Aanvullend hierop zijn de werkprocessen jeugd gescreend, omdat de privacyregels met betrekking tot de toegang in de Jeugdwet anders zijn dan de regels met betrekking tot het uitvoeren van jeugdhulp, zoals die door de teams gezinscoaches vorm wordt gegeven. Op basis van deze screening zijn er een aantal aanpassingen doorgevoerd.

Vooruitlopend op de komst van het nieuwe digitale regiesysteem zijn er in 2015 op onderdelen aanvullende maatregelen getroffen om de privacy van burgers te waarborgen. Een voorbeeld hiervan is de uitwisseling van gegevens tussen aanbieders en gemeenten. Landelijk zijn er een aantal systemen ontwikkeld om gegevens uit te kunnen wisselen, die op 1 januari 2015 in de praktijk nog niet functioneerden. Er is gezocht naar manieren om privacygevoelige gegevens uit te wisselen, door bijvoorbeeld documenten te versleutelen, gebruik te maken van zorgmail (een beveiligde verbinding) of een afgesloten postbus. Ook is er extra aandacht geweest voor bewustwording bij medewerkers.

**Conclusie:**

Als gevolg van het niet (volledig) operationeel zijn van de landelijke systemen en vooruitlopend op de komst van het nieuwe digitale regiesysteem, zijn tijdelijk extra maatregelen getroffen om de privacy van burgers te waarborgen. Bij het inrichten, in gebruik nemen en koppelen van (nieuwe) digitale systemen moet voldaan worden aan alle wettelijke eisen voor privacybescherming.

#### 4.6 Communicatie

In het gesprek met de achterbanfora van de Adviesraad sociaal domein kwam communicatie met de inwoners van Venlo als belangrijkste thema naar voren. De signalen zijn heel divers en gaan over alle vormen van communicatie.

Voor zo ver deze betrekking hebben op de communicatie met burgers met een ondersteuningsvraag zijn deze eerder in dit hoofdstuk verwerkt.

Er zijn ook suggesties gedaan betreffende het verspreiden van algemene informatie en het bereiken van heel kwetsbare mensen, die niet worden bereikt met de gangbare communicatiemiddelen.

**Conclusie**

Vanuit de Adviesraad sociaal domein en de achterbanfora blijft het signaal komen dat er bij burgers behoefte is aan algemene informatie over de veranderingen als gevolg van de decentralisaties en dat burgers deze informatie niet langs voor hun bereikbare kanalen ontvangen.

**Aanbeveling:**

Prioriteit geven aan onderzoek naar:

- welke informatie (groepen) burgers missen en
- welke informatie langs welke kanalen bij burgers kan worden gebracht.

Bij dit onderzoek ook vertegenwoordigers van de Adviesraad sociaal domein en de achterbanfora betrekken.

## 5. De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Hoofdstuk 6 van het beleidsplan decentralisaties sociaal domein gaat over de (toen nog nieuwe) Wmo 2015. In dit hoofdstuk gaan we in op de voorzieningen, zowel de algemene voorzieningen als de maatwerkvoorzieningen en de bijdragen die burgers hiervoor moeten betalen.

### 5.1 Algemene voorzieningen

Het essentiële verschil tussen een algemene voorziening en een maatwerkvoorziening is, dat burgers geen toestemming van de gemeente (lees: het sociaal wijkteam) nodig hebben om gebruik te maken van een algemene voorziening. Er is dus ook geen keukentafelgesprek nodig.

Om gebruik te kunnen maken van een maatwerkvoorziening moet de gemeente (het sociaal wijkteam) wel toestemming geven.

Een van de belangrijkste bewegingen in de kanteling, is het creëren van meer algemene voorzieningen van verschillende aard - of omvormen van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen - waardoor het gebruik van (duurdere) individuele maatwerkvoorzieningen kan worden teruggebracht.

Als mensen gebruik kunnen maken van algemene voorzieningen behouden ze daarmee meer de regie over hun eigen leven (ze hoeven niemand toestemming te vragen) en blijven ze meer deelnemen aan de samenleving. En het leidt daarnaast tot kostenbesparingen.

We zullen dus telkens moeten afwegen: kan de voorziening eenvoudig toegankelijk zijn voor iedereen of is het echt nodig dat een voorziening “achter de voordeur” van het wijkteam wordt geplaatst? En welke huidige maatwerkvoorzieningen kunnen (geheel of gedeeltelijk) worden doorontwikkeld tot algemene voorzieningen en hoeven dan niet meer via het sociaal wijkteam te lopen?

Er is de gemeente veel aan gelegen dat er algemene voorzieningen ontstaan, die de maatwerkvoorzieningen voor een deel kunnen vervangen.

Het liefst zien we initiatieven vanuit bewoners ontstaan.

Maar wat als er voor een bepaalde behoefte geen initiatief ontstaat, of niet tijdig genoeg? In hoofdstuk 2 van deze tussenevaluatie hebben we het dilemma geschetst dat hier door kan ontstaan.

Vanuit die gedachte is iemand op een werkervaringsplek aangetrokken om een projectopdracht uit te werken, die tot doel heeft om in kaart te brengen wat er al is aan algemene voorzieningen, welke hiaten zien we en *wat is de rol van de gemeente hierin* kijken door de bril van de in hoofdstuk 1 gememoreerde uitgangspunten voor verandering. Wat moeten we faciliteren maar vooral ook waar moeten we de ruimte laten om initiatieven zelf te laten ontstaan.

### 5.2 Algemene voorzieningen in de praktijk

#### ***De buurtbussen***

In verschillende wijken en stadsdelen rijden buurtbussen: in Venlo Oost, in Venlo Noord en Velden is sinds juni 2015 de buurtbus gestart. Dit zijn initiatieven die vanuit de wijkbewoners worden georganiseerd. In Blerick rijdt de wensauto in Vossener, Klingerberg, Boekend en Hout-Blerick. Deze pilot is georganiseerd door de provincie, wordt uitgevoerd door stichting de Bekkerie en duurt tot eind 2016.

De buurtbus is bedoeld voor vervoer van deur tot deur, op afroep en rijdt naar vaste bestemmingen: Viecuri, de NS-stations in Venlo en Blerick en de begraafplaatsen in Venlo en Blerick. Verder is de

buurtbus vooral bedoeld voor bestemmingen in de eigen werk of kern zoals de Open Inloop. De gebruiker betaalt € 1,00 per rit. Het besturen, organiseren en coördineren wordt door vrijwilligers uitgevoerd.

In Tegelen worden voorbereidingen getroffen voor een buurtbus.

### ***De open inloop***

Eind 2014 maakten 800 Venlonaren van 18 jaar en ouder gebruik van een AWBZ-indicatie voor 'begeleiding groep'. Zij maakten gebruik van de dagbesteding van uiteenlopende aanbieders zoals MetGgz, De Zorggroep, SGL, Proteion, Dichterbij, Daelzicht, Moveoo, zorgboeren in en buiten de gemeente Venlo en nog een aantal kleine zorgaanbieders.

Een van de belangrijkste vernieuwingen in het aanbod voor deze mensen is de Open inloop in de Huizen van de wijk. Van de open inloop kunnen veel mensen gebruik maken die tot voor kort waren aangewezen op bovengenoemde vormen van dagbesteding, welke vaak buiten de eigen wijk en leefomgeving lagen.

In de open inloop kunnen mensen deelnemen aan activiteiten overdag, die worden georganiseerd door vrijwilligers samen met de deelnemers. We noemen het Open Inloop omdat deze breed toegankelijk is (belangrijkste kenmerk van een algemene voorziening) voor alle wijkbewoners.

Er is geen standaard dagprogramma in de open inloop, bezoekers en vrijwilligers stellen samen het programma op. Elke locatie biedt de mogelijkheid tot deelname aan een warme maaltijd.

Als bezoekers tijdens de deelname aan de Open Inloop thuiszorg nodig hebben dan wordt dit georganiseerd (mits mogelijk) in het Huis van de Wijk

De vrijwilligers zijn de spil van de Open Inloop. Er is altijd een professional aanwezig, die ondersteunt bij het programma en die ook ondersteuning biedt om de vrijwilligers in hun kracht te zetten.

De gemeente faciliteert de open inlopen door de ruimte te huren en de inzet van de professionele medewerker te betalen.

Om de laagdrempelige toegang te borgen zijn de kosten, de vaste eigen bijdrage, voor deelname laag gehouden: voor een hele dag inclusief koffie, thee en een warme maaltijd betaalt men € 7,50, zonder warme maaltijd € 1,00 per ochtend of middag. Voor burgers die zijn overgegaan van een AWBZ-voorziening voor dagbesteding naar de open inloop geldt tot 1 januari 2016 een overgangsregeling, zij betalen de vaste bijdrage pas vanaf die datum.

Begin 2015 is gestart met het realiseren van de Open inlopen in de huizen van de wijk en op 1 april was de professionele bezetting voor alle locaties rond. Er is nu een Open inloop op 9 locaties in de Huizen van de Wijk, verspreid over heel Venlo.

Gemiddeld nemen per week verspreid over de 9 locaties in totaal 270 bezoekers deel. Herkomst van deze bezoekers: vanuit de oude AWBZ, nieuwe instroom via sociaal wijkteam, de WAA, de Participatiewet, de Wlz en op eigen initiatief vanuit de wijk. Op een aantal locaties zijn het vooral ouderen (65+) die deelnemen. Steeds meer locaties worden echter ook bezocht door jongere mensen, vanaf ca. 25 jaar.

De professionals zijn heel enthousiast en hebben samen met de vrijwilligers en de bezoekers in de afgelopen maanden al veel voor elkaar gekregen. Bestaande activiteiten in de wijk worden betrokken bij de activiteiten in het Huis van de Wijk en op een bepaalde locatie is het gelukt om met behulp van een vrijwilligersorganisatie een extra dag aan activiteiten te organiseren, gezamenlijk met de bezoekers.

Jongeren tot 18 jaar maken meestal nog gebruik van voorzieningen voor dagbesteding, gericht op specifieke doelgroepen, zoals jongeren met verstandelijke beperkingen of jongeren met lichamelijke beperkingen. In de tweede helft van dit jaar wordt meer capaciteit ingezet om ook voor jongeren onder 18 nieuwe vormen van dagbesteding te ontwikkelen. Daarbij wordt aangesloten bij de ontwikkelingen Huis van de Wijk en de Open inloop. Nieuwe groep in open

### *Maatwerkondersteuning in de Open Inloop*

Om te bereiken dat meer mensen gebruik maken van de Open Inloop in de eigen wijk heeft de gemeente twee zorgaanbieders gevraagd om een plan te maken ondersteuning op maat in de open inloop. Doel hiervan is dat mensen met beperkingen, te beginnen bij mensen met dementie, met een stukje persoonlijke ondersteuning op maat, toch kunnen functioneren in de Open Inloop. Daarbij staan twee vragen centraal: wat heeft de bezoeker nodig om te kunnen functioneren in de Open Inloop en wat hebben mensen in zijn of haar omgeving nodig om dat mede mogelijk te maken (o.a. ondersteuning /ontlasting van de mantelzorger). In het laatste kwartaal van 2015 is een pilot gestart.

Voor mensen voor wie de open inloop geen passende voorziening is, blijven vormen van maatwerkvoorzieningen dagbesteding bestaan (zie ook onder Maatwerkvoorzieningen).

### ***Een integrale aanpak: arbeidsmatige activiteiten in en rond de Huizen van de Wijk***

Voor een deel van de wijkbewoners zijn de ondersteuning en de activiteiten die de Open inloop biedt niet voldoende passend.

Daarbij gaat het om verschillende groepen:

huidige deelnemers aan de arbeidsmatige dagbesteding

mensen met een indicatie voor Beschermd Wonen

mensen met een Wsw-indicatie die binnen de WAA (het SW-bedrijf) werkzaam zijn en volgens het Koersplan WAA-gemeente, beschut in de wijk gaan werken

mensen die vanuit de Participatiewet een tegenprestatie gaan leveren

een deel van mensen met een Wajong-indicatie

Om deze mensen kwalitatief en kwantitatief de juiste ondersteuning in hun daginvulling te bieden is een gestructureerd plan in ontwikkeling.

De verschillende achtergrond van de deelnemers en de verschillende eisen waaraan ze vanuit de voor hen geldende regelgeving moeten voldoen, (Wmo, Wsw en Participatiewet) vergen maatwerk in de begeleiding en in het bepalen van het traject per individuele deelnemer. De uitdaging is om ondanks al deze verschillen tot een integrale aanpak en werkwijze voor deze groepen te komen en te zorgen dat er geen onderlinge verdringing plaatsvindt.

In Venlo Oost is vanaf de start in 2013 veel ervaring opgedaan met het instrument Kandoen wat betreft de integrale aanpak, het wederkerigheidsprincipe en de kracht en zelfredzaamheid van de buurt. Kandoen wordt daarom verder uitgerold en ontwikkeld op maat van elke wijk.

Inmiddels is ook in Blerick vanaf mei 2015 gestart met Kandoen. Zo is er een klusploeg, een tuinploeg, een houtbewerkingsploeg, een computerwerkplaats en de werkzaamheden bij het Beleg van Venlo. In Blerick wordt net als in Venlo Oost intensief samengewerkt met andere wijkinitiatieven. Gezien de complexiteit en de impact wordt voor de uitrol en doorontwikkeling van Kandoen een apart project ingericht.

### **Conclusie**

Er is behoefte aan arbeidsmatige dagbesteding in de wijken voor de beschreven groepen.

Hiervoor is een gestructureerd plan in ontwikkeling.

Een van de instrumenten voor arbeidsmatige dagbesteding is Kan doen.

In Venlo-Oost bestaat al langer ervaring met Kan Doen en ook in Blerick is inmiddels gestart met de Kandoen aanpak. Voor de verdere ontwikkeling en uitrol van Kan doen wordt een apart project ingericht.

### ***Huishoudelijke hulp toelage***

De huishoudelijke hulptoelage (HHT) is een vorm van algemene voorziening. Dit is een regeling van het Rijk, bedoeld om de werkgelegenheid van huishoudelijke hulpen te beschermen. Kort gezegd komt het er op neer, dat mensen die meer dan € 10,- per uur aan eigen bijdrage aan het CAK voor huishoudelijke hulp moeten betalen, of mensen die meer dan het aantal als Wmo-maatwerkvoorziening toegekend uren willen gebruiken, gebruik kunnen maken van deze regeling. Ze kunnen dit rechtstreeks regelen met de aanbieder en betalen voor deze uren een vaste bijdrage van € 10,- per uur.

De regeling van het Rijk geldt vooralsnog voor 2015 en 2016.

Begin december heeft de Staatssecretaris aangekondigd dat het budget voor de HHT structureel wordt gemaakt, zij het dat het bedrag vanaf 2017 beduidend lager zal zijn dan voor 2015 en 2016. Het is nog niet duidelijk wat de voorwaarden zijn waaronder de gemeenten deze middelen blijven krijgen.

## **5.3 Maatwerkvoorzieningen**

### ***De overgang naar maatwerkvoorziening Wmo per 1 januari 2015***

Vanaf november 2014 zijn de overgang van alle cliëntgroepen van de AWBZ naar de Wmo en de wijzigingen in het aanbod voor bestaande Wmo-cliënten gemonitord via een voortschrijdend plan van aanpak. Via dit plan van aanpak is de overgang van alle AWBZ-cliënten naar de Wmo voorbereid en zijn de herindicaties gepland, is de introductie van het trekkingsrecht PGB's gevolgd en zijn de acties voor mensen voor wie iets in het aanbod wijzigde uitgezet en gevolgd. Op deze manier is geborgd dat iedereen ook na 1 januari 2015 passende ondersteuning zou blijven krijgen.

Voor mensen die alleen gebruik maakten van voorzieningen in het kader van de oude Wmo is ook gekeken voor welke categorieën een heronderzoek naar verwachting zou leiden tot wijziging van het aanbod. De inschatting is geweest dat dit voor de meeste mensen niet het geval zou zijn. Met deze groep zijn dan ook geen herindicaties gepland als hun indicatie doorloopt.

### ***Maatwerkvoorziening via het uitvoeringsteam of via de 'menukaart'.***

In het beleidsplan decentralisaties sociaal domein is aangegeven, dat een maatwerkvoorziening kan worden ingezet via het uitvoeringsteam of via de 'menukaart', het productaanbod dat is ingekocht bij aanbieders.

Volgens het beleidsplan is de bedoeling dat op termijn alle basisondersteuning, te weten, huishoudelijke hulp, maatschappelijk werk en individuele begeleiding voor zover die niet specialistisch is, en verpleging en verzorging<sup>3</sup> in de wijken wordt uitgevoerd door uitvoeringsteams. Daarbij is het streven om in de toekomst te komen tot populatiebepoorting, een vorm van bepoorting gekoppeld aan de kenmerken en de daaruit af te leiden ondersteuningsbehoefte van de bevolking in een bepaald gebied (het "DNA" van de wijk). Doel daarvan is om de administratieve belasting zo veel mogelijk te beperken, zodat professionals de tijd hebben om datgene te doen waar ze voor zijn aangesteld: ondersteuning en zorg bieden.

De ontwikkeling van de uitvoeringsteams is op dit moment in volle gang.

---

<sup>3</sup> De gemeente is niet voor verpleging en slechts voor een heel beperkt deel van persoonlijke verzorging verantwoordelijk. Verpleging en het grootste deel van persoonlijke verzorging loopt via de zorgverzekering. Met de zorgverzekeraars zijn afspraken gemaakt over de rol ende positie van verpleging en verzorging in de uitvoeringsteams

Een groot deel van de individuele begeleiding en maatschappelijk werk lopen inmiddels in de hele gemeente via vier uitvoeringsteams. De ervaringen tot dusverre zijn positief. De teams zijn dit jaar gestart en zijn dus nog volop in ontwikkeling.

In het kader van de Jeugdwet zijn er drie uitvoeringsteams gezinscoaches. In de praktijk zien we een groeiende behoefte aan samenwerking in gevallen waarin er sprake is van begeleiding van een volwassene met kinderen, om ook de gevolgen voor de overige gezinsleden in beeld te krijgen en voor het hele gezin de juiste ondersteuning in te zetten.

Betreffende huishoudelijke hulp lopen twee pilots. In de andere wijken loopt de inzet van huishoudelijke hulp nog via de 'menukaart'.

De pilots met de uitvoeringsteams huishoudelijke hulp lopen niet op alle punten naar wens. Dit is voor ons aanleiding voor een bestuursopdracht om (mede op basis van een evaluatie van deze pilots) nader te adviseren over de mogelijkheden om huishoudelijke hulp door te ontwikkelen van een maatwerkvoorziening naar een algemene voorziening, de meest wenselijke uitvoeringsvorm en daarbij ook het werkgelegenheidsaspect te betrekken.

Verpleging en verzorging in de wijk zijn de verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraar. De wijkverpleegkundige is al deelnemer aan de kernteams. Om ook in de uitvoering de verbinding tussen het sociale en het medische domein te versterken en om vanuit gezamenlijke principes te werken, willen we in samenwerking met VGZ, die in de regio Noord-Limburg alle zorgverzekeraars vertegenwoordigt, een pilot starten voor een vorm van uitvoeringsteams Verpleging en Verzorging. Bedoeling is dat deze pilot input levert voor de gehele regio met betrekking tot samenwerken in de wijk. Op dit moment wordt hiervoor een plan uitgewerkt samen met enkele regiogemeenten en cVGZ.

Als er specifieke deskundigheid nodig is, die niet in de uitvoeringsteams voorhanden is, wordt deze ingezet vanuit het ingekochte productaanbod, de 'menukaart'.

Daarnaast worden de volgende maatwerkvoorzieningen altijd ingezet vanuit het ingekochte productaanbod van aanbieders en dit zal naar verwachting ook zo blijven:

- de maatwerkvoorzieningen dagbesteding
- de logeervoorzieningen
- de inzet van hulpmiddelen
- opvang<sup>4</sup>
- beschermd wonen<sup>5</sup>

**Conclusie:**

De ontwikkeling van uitvoeringsteams loopt voor de verschillende vormen van ondersteuning in een ander tempo. De uitvoeringsteams individuele begeleiding en maatschappelijk werk ontwikkelen zich positief. Voor de uitvoeringsteams huishoudelijke hulp volgt nadere advisering op basis van een bestuursopdracht. Met de regiogemeenten verkennen we de mogelijkheden voor een pilot uitvoeringsteams verpleging en verzorging in samenwerking met VGZ.

---

<sup>4</sup> Dit zijn regionale taken waarvoor Venlo als centrumgemeente

<sup>5</sup> Idem als 2



### **Maatwerkvoorziening inkomensondersteuning**

Met ingang van 2015 hebben wij extra middelen toegevoegd gekregen aan het Wmo-budget, te weten € 1.108.000. Dit bedrag is bestemd om vervangende maatregelen te treffen voor burgers met meerkosten doordat zij een chronische beperking of ziekte hebben.

In het beleidsplan decentralisaties sociaal domein is aangekondigd dat wij deze meerkosten zouden gaan compenseren via een speciaal aanvullend ziektekostenverzekerings-pakket. Uiteindelijk bleek er voor 2015 geen speciaal aanvullend verzekeringspakket te zijn, dat aan onze randvoorwaarden voldoet. Ook voor 2016 is niet duidelijk of dat er komt. In plaats daarvan hebben we besloten voor 2015 besloten tot een compensatie in de vorm van een zogenaamde forfaitaire vergoeding.

De mogelijkheid voor een compensatieregeling is niet in de verordening Jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning 2015 (Jmo) In het bijgevoegde concept besluit om de verordening aan te passen is dit alsnog geregeld..

Op dit moment bestaat geen inzicht in de effecten van stapeling van kosten voor zorg en ondersteuning die mensen moeten maken op hun inkomenssituatie en mogelijke onwenselijke gevolgen daarvan. De mogelijkheid bestaat dat mensen hierdoor afzien van zorg en ondersteuning die ze wel nodig hebben, of in financiële problemen komen.

In 2016 willen we hier onderzoek naar doen, alsook naar manieren waarop we onwenselijke gevolgen daarvan kunnen aanpakken. Daarbij willen we de kosten van de vaste bijdragen voor gebruik van of deelname aan algemene voorzieningen betrekken.

Dit is lastig omdat we niet beschikken over inkomensgegevens, noch over gegevens van de inkomensafhankelijke eigen bijdragen die mensen daadwerkelijk betalen aan het CAK voor hun zorgkosten.

Eventuele maatregelen om ongewenste gevolgen aan te pakken dienen in 2016 in te gaan

#### **Conclusie**

De mogelijkheid om burgers met meerkosten als gevolg van ziekte of beperking te compenseren via een specifiek aanvullend verzekeringspakket is in de praktijk niet haalbaar gebleken. Voor 2015 is daarom een compensatieregeling getroffen.

Er is onderzoek nodig naar mogelijke onwenselijke effecten van stapeling van kosten voor zorg en ondersteuning en naar manieren waarop deze kunnen worden aangepakt.

Eventuele maatregelen dienen zo snel mogelijk in te gaan.

#### **Aanbevelingen**

- De mogelijkheid voor een compensatieregeling opnemen in de Verordening Jmo.
- In 2016 onderzoek doen naar het stapelingseffect van kosten voor noodzakelijke zorg en ondersteuning en de manier waarop onwenselijke gevolgen daarvan kunnen aanpakken.

Eventuele maatregelen zullen zo veel mogelijk in 2016 ingaan.

## **5.4 De eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen**

De eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening is inkomensafhankelijk en wordt voor bijna alle maatwerkvoorzieningen verplicht geïnd door het CAK (Centraal administratiekantoor)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Uitzondering is de eigen bijdragen voor de maatwerkvoorziening opvang. Hiervoor is in het Besluit Jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning een specifieke regeling opgenomen in verband met de aard van de voorziening, dit is voortzetting van bestaand beleid. Deze wordt niet door het CAK geïnd maar door de gemeente zelf

Het al onder de oude Wmo bestaande beleid om de eigen bijdragen te maximaliseren wordt vanaf 2016 doorgetrokken naar nieuwe klantgroepen. (voor 2015 geldt een overgangsregeling, hierover is de raad geïnformeerd via raadsinformatiebrief 2014-124.) Dus de werkelijke kostprijs van de maatwerkvoorziening(en) die een burger gebruikt wordt de basis voor het berekenen van de inkomensafhankelijk eigen bijdrage.

In de praktijk zien we dat een strakke toepassing van dit beleidsuitgangspunt heel complex is in de uitvoering. De tarieven zijn nu gekoppeld aan de tarieven per aanbieder. Dit leidt tot veel administratieve rompslomp en veel onduidelijkheid voor burgers en wijkteamleden. Inmiddels is dit opgelost door per categorie van activiteiten één tarief (het laagste) vast te stellen voor de berekening van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage door het CAK. Door het laagste tarief als uitgangspunt te nemen wordt voorkomen dat burgers meer dan de werkelijke kostprijs van de voorziening voor de gemeente betalen, hetgeen niet is toegestaan op grond van de wet.

### ***De inning van de eigen bijdrage***

De inning van de eigen bijdragen door het CAK loopt in de praktijk nog niet goed. Dit heeft te maken met de startproblemen van de digitale systemen, onduidelijkheid over coderingen, het grote aantal verschillende tarieven (foutgevoelig) en het grote aantal nieuwe aanbieders. Met name kleinere aanbieders bleken onvoldoende op de hoogte te zijn van de regels rond de eigen bijdragen. (Van een aantal maatwerkvoorzieningen moeten de aanbieders de daadwerkelijke realisaties doorgeven aan het CAK. Op basis daarvan berekent het CAK de te innen eigen bijdrage).

Op dit moment wordt in samenwerking met de MGR gewerkt aan de oplossing van de problemen met de coderingen en er worden acties voorbereid om met name de nieuwe aanbieders goed te informeren. Met deze acties en het vaststellen van tarieven per categorie van activiteiten verwachten wij de problemen dit jaar voor een groot deel en vanaf 2016 helemaal te kunnen oplossen.

Normaal gesproken ontvangen mensen de CAK-nota's per periode van 4 weken. Als gevolg van de geschetste problemen is er in een aantal gevallen vertraging ontstaan in de facturering door het CAK. Daardoor kan het voorkomen dat mensen in korte tijd facturen over de voorgaande periode krijgen. Wij realiseren ons dat dit voor de betrokken burgers vervelende gevolgen kan hebben. Met het CAK kan een betalingsregeling worden getroffen.

### ***Ouderbijdragen in het kader van de Jeugdwet***

Voor verblijf buiten het gezin en voor verblijf in een justitiële inrichting geldt in 2015 een ouderbijdrage. Landelijk is er veel verzet van gemeenten tegen de ouderbijdrageregeling in de Jeugdwet en inmiddels heeft de staatssecretaris besloten om deze met ingang van 2016 af te schaffen.

## 6. Jeugdhulp in Venlo

Bij het schrijven van hoofdstuk 7 Jeugdhulp in beleidsplan decentralisaties sociaal domein in 2014 lag de focus met name op het implementeren van de nieuwe taken en verantwoordelijkheden. Voortschrijdend inzicht en de praktijkervaringen van de eerste helft van 2015, zouden moeten leiden tot concrete beleidsvoorstellen voor 2016 en verder. Dit betekent dat er naast de opgave om te evalueren hoe de nieuwe taken zijn geland binnen de gemeente, ook aanvullend beleid moet worden ontwikkeld. In deze tussenevaluatie staan we daarom wat korter stil bij het hoofdstuk Jeugdhulp

### ***Bijgesteld beleidsplan jeugd***

Omdat het beleidsplan te smal was ingestoken en er op het gebied van preventieve maatregelen in een eerder stadium veel was bezuinigd, hebben we een bijgesteld beleidsplan geformuleerd, waar niet alleen breder wordt gekeken, maar waarbij ook wordt aangegeven welke doelstellingen we beogen middels ons beleid, welke activiteiten we hiervoor gaan ondernemen. Dit bijgestelde beleidsplan jeugd is een afzonderlijke bijlage.

### ***Korte terugblik op de eerste periode***

Terugkijkend op het eerder geformuleerde beleid zien we dat de focus vooral heeft gelegen op het bieden van continuïteit van zorg en het zorgen dat de inkoop van de nieuwe taken tijdig gereed was. Dit is gelukt. Een nadere toelichting op ons inkoopbeleid is te vinden in hoofdstuk 5.

Het eerste half jaar van 2015 heeft vooral in het teken gestaan van het inregelen van de nieuwe taken, zowel binnen de gemeente Venlo als op regionaal niveau. We hebben voorzieningen getroffen op het gebied van jeugdhulp (jeugdhulpplicht) als jeugdigen en hun ouders het niet op eigen kracht redden. Ouders en jeugdigen met een hulpvraag kunnen bij de gemeentelijke toegang terecht en worden geholpen middels een op de vraag toegesneden arrangement.

De evaluatie leert ons dat het organiseren van jeugdhulp complex is. Het gaat om een beleidsterrein waar we nog nauwelijks ervaring mee hebben opgedaan. Bij jeugdhulp gaat het niet alleen om ondersteuning, maar ook om behandeling. De toegang tot de jeugdhulp is complex, omdat er naast onze eigen toegang middels de sociale wijkteams, ook nog een aantal andere toegangswegen zijn vastgelegd in de wet, zoals de rechtstreekse verwijzing via de huisarts, jeugdarts of medisch specialist, via de kinderrechter of via een gecertificeerde instelling. Ook als ouders zich bij één van deze andere toegangswegen melden, hebben we de processen zodanig ingericht dat ze aanspraak kunnen maken op jeugdhulp.

Op basis van de evaluatie kunnen we de volgende constatering doen:

- Er is een start gemaakt met het jeugd- en jongerenwerk nieuwe stijl. Jongerenwerkers zijn nu onderdeel van een team bewonersondersteuning.
- De functies van het Centrum voor Jeugd en Gezin moeten nog beter landen in de Huizen van de Wijk en de teams gezinscoaches. Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de Huizen van de Wijk en de doorontwikkeling van de gezinscoaches. In het bijgestelde beleidsplan jeugd is dit verder uitgewerkt
- Omdat Jongin niet optimaal functioneert als laagdrempelig inlooppunt voor jongeren, werken we samen met jongeren aan een alternatief voorstel. Dit komt terug in het bijgestelde beleidsplan jeugd.
- In de beginfase heeft de focus van de gezinscoaches vooral gelegen op complexe casussen. Het is belangrijk dat de gezinscoaches ook ingezet worden bij eenvoudige hulpvragen, om te

voorkomen dat dit grote problemen worden. In het bijgestelde beleidsplan jeugd wordt aangegeven op welke wijze we hiermee aan de slag willen gaan.

- Het proces om de crisiszorg voor de hele regio Noord- en Midden-Limburg effectiever te organiseren loopt nog. Hier is een traject gestart om samen met aanbieders te komen tot een plan van aanpak voor verbeteringen. De verwachting is dat dit plan van aanpak medio 2016 geëffectueerd zal kunnen worden.
- Het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) voert in opdracht van alle Nederlandse gemeenten per 1-1-2015 het vertrouwenswerk uit. In 2015 zijn diverse burgers naar het AKJ doorverwezen wanneer zij vragen, onduidelijkheid of onvrede hadden over de rol van henzelf of die van een zorgaanbieder. Er is nog geen rapportage beschikbaar over aard en omvang van de klachten.
- Tijdens het overgangsjaar 2015 is de focus van de gecertificeerde instelling gericht op het bieden van zorgcontinuïteit. Dat ging ten koste van de focus op de aansluiting op de veiligheidsketen (Raad voor de Kinderbescherming, het OM, de rechtbank, de Justitiële Jeugdinrichtingen en de (volwassen)reclasseringsorganisaties, o.a. in het kader van het adolescentenstrafrecht) en de lokale teams. Dit onderdeel zal in 2016 meer aandacht krijgen.
- De verwijzindex risicjongeren wordt als instrument nog te weinig gebruikt door professionals die met jeugd werken. Dit vergt een grote investering die pas op langere termijn rendement gaat opleveren. Gezien alle prioriteiten die er liggen, is de doorontwikkeling van deze Verwijsindex nog onvoldoende aan bod gekomen. Hier ligt een aandachtspunt voor 2016.

## 7. Participatiewet

In dit hoofdstuk evalueren we hoofdstuk 8 van het beleidsplan decentralisaties sociaal domein. Dit hoofdstuk gaat over de decentralisatie Participatiewet. Deze wet gaat over sociale zekerheid en is – in zekere zin – de opvolger van de bijstandswet. Daarnaast neemt de Participatiewet ook delen van wat voorheen de WSW en Wajong was over.

### 7.1 Participatiewet

Aan de inwerkingtreding van de Participatiewet per 1 januari 2015 gaat een lange geschiedenis vooraf met als resultante een wet die enerzijds decentraliseert, anderzijds toch nog steeds relatief ‘dwingend’ is.

Deze ambivalentie is ook in de praktijk van wetsuitvoering heel herkenbaar. Hoe vinden we een constructieve balans tussen rechtmatigheid en doelmatigheid? Tussen rechtsgelijkheid en maatwerk? Tussen ondersteunen en overnemen? Tussen ondernemen en beheersen? Tussen durven en risicomanagement? Maar ook tussen werkdruk en deskundigheidsontwikkeling en tussen de wens en de druk om enerzijds te veranderen en anderzijds de vertrouwde dingen te blijven doen.

### 7.2 De visie en de schaal

#### ***De visie: de mens centraal***

In het beleid voor de Participatiewet is nog veel meer dan in het verleden ‘de mens’ centraal gezet, niet ‘het systeem’. Dit geldt zowel voor de klant (uitkeringsgerechtigde/ondersteuningsvrager) als de medewerker (professional). Dit betekent dat aandacht voor kennis, kunde, houding en gedrag prioriteit heeft.

In 2014 en 2015 heeft bij de implementatie van de nieuwe maatregelen en instrumenten ook een scholings- en trainingstraject voor medewerkers plaatsgevonden. In dit scholings- en trainingstraject heeft de nieuwe manier van werken, met de klant centraal en aandacht voor diens persoonlijke groei en stimuleren tot zelfredzaamheid, centraal gestaan. De betrokken medewerkers onderschrijven over het algemeen deze nieuwe manier van werken, zo blijkt uit het werkbelevingsonderzoek van juni 2015<sup>7</sup>. Het is belangrijk dat deze focus en ruimte voor persoonlijke groei voor zowel medewerkers als uitkeringsgerechtigden blijven bestaan, om mensen goed te kunnen ondersteunen en stimuleren op weg naar een baan of maatschappelijke activiteiten. Doorlopende deskundigheidsbevordering is een hiervoor een belangrijke voorwaarde.

#### **Conclusie**

De participatiewet vraagt net als de andere decentralisaties een nieuwe manier van werken, waarin de burger centraal staat. Voor medewerkers heeft in 2014 en 2015 een scholings- en trainingstraject gelopen om zich dit eigen te maken. Om deze focus goed te kunnen vasthouden, is doorlopende deskundigheidsbevordering van belang.

#### **Aanbeveling:**

Faciliteer en organiseer doorlopende deskundigheidsbevordering voor professionals, geënt op de kantelingsgedachte en gericht op het maken van verbindingen, met de klant centraal en aandacht voor diens persoonlijke groei en stimuleren tot zelfredzaamheid en samenredzaamheid.

---

<sup>7</sup> 0-meting van juni 2015 uit werkbelevingsonderzoek ‘SLW-op-pad’

### ***De schaal: regionale samenwerking***

De bestuurlijke verantwoordelijkheid betreffende de Participatiewet is in het Noord-Limburgse op veel aspecten in regionale samenwerking opgepakt. Vanuit het vertrekpunt dat de arbeidsmarkt leidend is en de optimale schaalgrootte daarvoor de arbeidsmarktregio Noord-Limburg is, wordt steeds nauwer samengewerkt tussen de Noord-Limburgse gemeenten. In 2014 zijn in de verschillende colleges en gemeenteraden grotendeels gelijklopende beleidsplannen en verordeningen vastgesteld. Ook in de nadere uitwerking en toepassing daarvan in 2015 hebben deze gemeenten die gezamenlijkheid gecontinueerd (o.a. zichtbaar in Werkbedrijf en bijbehorend Werkgevers Servicepunt).

Gelijktijdig zien we de integratie naar en synergie met onder andere de andere decentralisatie-wetgeving nog als onvoldoende beleefd wordt. In deze beleving staat Noord-Limburg niet alleen; ook landelijk bestaat het beeld dat de ontwikkeling van de Participatiewet het risico loopt onvoldoende integraal plaats te vinden.

Met de Venlose opgave om ook operationeel via de sociale wijkteams de 'werk- en inkomens'-kunde te verbinden aan integrale leefzorgplannen, wordt al meer fundament gestort richting de gewenste integraliteit en synergie. Ook in de ontwikkeling van bijvoorbeeld werkgelegenheidsprojecten rondom hulp in de huishouding en arbeidsmatige dagbesteding ontstaan synergievoordelen. De andere Noord-Limburgse gemeenten kennen eveneens soortgelijke ontwikkelingen en projecten: de interactie tussen de decentralisaties is zeker nog niet optimaal, maar we zien veel bewegingen die gericht zijn op synergie- en schaalvoordelen.

### **7.3 De Wet Maatregelen WWB in relatie tot de Participatiewet**

Zowel klanten als medewerkers zijn vanaf het vierde kwartaal van 2014 op verschillende manieren en momenten geïnformeerd over de wijzigingen vanuit de Participatiewet. Dit heeft er zeker aan bijgedragen dat de maatregelen bij inwerkingtreding in relatieve rust lijken te zijn ontvangen (relatief weinig bezwaarschriften en klachten).

Met betrekking tot de nieuwe Wet Maatregelen WWB (die we in het kader van dit beleidsplan als onderdeel van de Participatiewet beschouwen) betreft dat voornamelijk uitkering technische maatregelen, waarin de gemeenten weinig beleidsvrijheid hadden. Denk aan bijvoorbeeld de kostendelersregeling en de sanctie-aanscherping.

Omdat bestaande uitkeringsgerechtigden een overgangsregeling hebben (tot 1 juli 2015), werd pas eind augustus 2015 echt duidelijk wat de invoering van de kostendelersregeling aan dynamiek met zich meebrengt. De medio september 2015 geïnventariseerde reacties zijn zeer beperkt van zowel aard als omvang. Daarmee lijkt het er voorsnog sterk op dat de implementatie van deze ingrijpende wetswijziging ordentelijk en zorgvuldig is verlopen.

Ook met betrekking tot de aanscherping in wetgeving inzake uitkeringsfraude bestond in 2014 zorg over de doorwerking daarvan. Deze zorg is ook landelijk onderkend en heeft inmiddels geleid tot zodanige aanpassing van deze wetgeving dat ook maatwerk en redelijkheid wel wederom wegingsfactoren zijn geworden.

De ogenschijnlijk tegenstrijdige doelen van doelmatigheid en rechtmatigheid, zetten de uitvoeringsorganisatie soms voor dilemma's. Waar dergelijke dilemma's eerder tamelijk gejuridiseerd werden behandeld, is de professionalisering van medewerkers herkenbaar doordat dergelijke dilemma's steeds meer langs de lijnen van samenwerking en intervisie worden opgelost.

Voorsnog zijn er dan ook geen wezenlijke signalen dat de invoering van de Wet Maatregelen WWB anders verloopt dan in het 3D-beleidsplan was beoogd en voorzien.

## 7.4 Gevolgen Participatiewet voor het bijstandsvolume

Landelijk is met de invoering van de Participatiewet een toenemend beroep op de bijstandsvoorziening voorzien. Doelgroepen die eerder toegang hadden tot andere voorzieningen (WAJONG, WSW) zijn vanaf 1 januari 2015 aangewezen op de gemeentelijke bijstandsvoorziening Participatiewet. Dit effect is in het oorspronkelijke beleidsplan decentralisaties sociaal domein doorgerekend en voor 2015 volumineus begroot op een geringe stijging van het bijstandsvolume (45 personen in totaal, circa 1,5% van totaal)<sup>8</sup>.

Hoewel de ontwikkeling van het bijstandsvolume een enkelvoudige indicator is die weinig zegt over de breedte van het sociaal domein, geeft deze indicator al wel – ook historisch gezien – een trend aan.

Nu, na ruim een half jaar Participatiewet, kunnen we nagaan of de verwachte trend ook gerealiseerd wordt: Landelijk gezien is het bijstandsvolume in de periode van januari 2015 tot en met juni 2015 met 4% gestegen. De economische opleving die we landelijk meemaken is hierin dus nog niet zichtbaar, ook al is het stijgingspercentage ten opzichte van eerdere crisisjaren wel afgenomen. Verklaring hiervoor is het uit onderzoek bekende vertragingseffect, waarbij de bijstandsontwikkeling met vertraging de economische ontwikkeling volgt.

In de gemeente Venlo zelf is de trend van de ontwikkeling bijstandsvolume beduidend minder stijgend dan de landelijke. Waar in Venlo de bijstandspopulatie over 2014 nog met 6% steeg, is de stijging in het eerste halfjaar 2015 beperkt gebleven tot nog geen 1%<sup>9</sup>. Veel minder dus dan landelijk.

Deze op zichzelf relatief positieve ontwikkeling betekent echter niet dat dit ook tot direct financieel voordeel voor de gemeente Venlo leidt. Immers, met de Participatiewet 2015 is ook een nieuw financieel verdeelmodel onder de verdeling van rijksmiddelen ingevoerd. Dit nieuwe financiële verdeelmodel heeft nogal ingrijpende herverdeeleffecten, en ook voor de Venlose situatie pakte dat model voor het budgetjaar 2015 nadelig uit.

Vanuit de regering onderkend is dat dit verdeelmodel voor verbetering vatbaar is en verdere optimalisatie behoeft. En inmiddels is ook een compensatieregeling voor nadeel-gemeenten geïntroduceerd. Zoals het er begin oktober 2015 naar uitziet, is de gemeente Venlo onder het – voor 2016 geldende - aangepaste nieuwe verdeelmodel in financiële zin nauwelijks 'nadeel'-gemeente meer. Dit is het direct gevolg van een – voor Venlo gunstige - aanpassing van dat verdeelmodel. Verdere optimalisatie voor de toekomst is ook reeds aangekondigd.

### **Conclusie:**

De verwachting was dat met de invoering van de nieuwe Participatiewet het aantal bijstandsgerechtigden met tenminste ca. 1,5% zou stijgen, omdat een grotere doelgroep is aangewezen op bijstand. In Venlo bedroeg de toename in het eerste halfjaar 1%, tegenover landelijk 4%.

---

<sup>8</sup> Vanaf 1 januari 2015 kan deze instroom niet separaat worden gemonitord, aangezien vanwege de gewijzigde wetgeving niet geregistreerd wordt of de betreffende klant binnen de voormalige wetgeving tot de doelgroep van WSW of Wajong zou hebben behoord.

<sup>9</sup> Bron: Wisz-navigator

## 7.5 Hoe

Met “Een bijzondere tijd” hebben we de traditionele doelgroep-benadering uit het verleden losgelaten. Individueel maatwerk is het devies. Uiteraard zijn er tussen verschillende individuen wel overeenkomsten waarneembaar, die waarnemingen op doelgroep niveau mogelijk maken.

Zo ook bij de groep WAJONG'ers: de verantwoordelijkheid voor deze doelgroep is (voor wat betreft nieuwe instroom) met de Participatiewet grotendeels overgegaan van UWV naar gemeenten. In 2015 is de prioriteit op deze doelgroep nader vormgegeven in de netwerkorganisatie BAANWIJS. Daarin werken het speciaal onderwijs, het UWV en de gemeenten samen op de schaal van de regio Noord-Limburg om de reeds goed lopende sluitende aanpak tussen schoolverlaten en vervolg (-onderwijs of werk) te bestendigen en verder te optimaliseren.

Mede met behulp van ESF-middelen krijgen gemeenten op die manier de middelen en de tijd om met hun nieuwe verantwoordelijkheid in deze vertrouwd te raken, doordat middels een samenwerking tussen UWV en gemeente zowel de continuïteit en kwaliteit is geborgd alsmede een goede overdracht van verantwoordelijkheden (van UWV naar gemeente).

## 7.6 Nieuwe doelgroepen

Omdat delen van ‘oude regelingen’ (WAJONG en WSW) zijn overgegaan naar de Participatiewet, is uit de bestaande registraties niet als zodanig meer herkenbaar of de nieuwe instroom in de Participatiewet onder ‘de oude regelingen’ nog tot WAJONG of WSW gerekend zou moeten worden.

We zien echter geen aanleiding te veronderstellen dat de volumineuze ontwikkeling groter is dan indertijd voorzien in het beleidsplan. Met name waar het betreft de potentiële WAJONG-instroom, is de landelijke stelselwijziging in de regio Venlo vloeiend opgevangen in het zogenaamde BAANWIJS-project. Hiermee is geborgd dat de overgang van school naar arbeidsmarkt van jonggehandicapten (traditioneel hoofdleverancier voor de WAJONG) sluitend verloopt, waardoor instroom in een bijstandsuitkering tot een minimum blijft beperkt.

In relatie tot de WSW-doelgroep is vanaf 1 januari 2015 ook geen instroom in de WSW meer mogelijk. Onder gebruikmaking van de vorig jaar nog geldende regelgeving, is aan het merendeel van de indertijd nog op de wachtlijst staande WSW-geïndiceerden alsnog een dienstbetrekking bij de WAA aangeboden. De resterende personen (de zogenaamde WSW-wachtlijst) komen ingevolge landelijk beleid met voorrang in aanmerking voor een baan (uitvloeisel van de 125.000-banenafpraak in het kader van het Sociaal Akkoord 2013). De arbeidsmarktregio Noord-Limburg is momenteel één van de 4 arbeidsmarktregio's die aan een pilot deelnemen om de transparantie en toepasbaarheid van deze Banenafpraak te vergroten.

### **Conclusie:**

De realisatie van de banenafpraak en de prioritering van doelgroepen heeft onder invloed van verschillende ontwikkelingen nog niet de focus en aandacht kunnen krijgen die het wel verdient.

In de realisatie van de banenafpraak heeft de gemeente zowel de rol van werkgever als die van aanjager. In het transitiejaar 2015 is tot dusverre meer aandacht uit gegaan naar continuïteit dan naar ontwikkeling. Duidelijk is dat intensivering op dit thema nodig is, zowel lokaal als regionaal.



**Aanbeveling:**

Prioriteer zowel vanuit de rol als werkgever (gemeente Venlo) als vanuit de aanjagersrol (Werkbedrijf en WSP) de Banenafpraak op een wijze die recht doet aan de voorbeeldfunctie.

## 7.7 Instrumenten

***Arbeidsmatige dagbesteding***

In het beleidsplan voor 2015 is als ambitie opgenomen om nieuwe vormen van arbeidsmatige dagbesteding binnen het Huizen van de Wijk-concept te laten ontstaan. Ook in het transformatieproces van de WAA, de WSW-uitvoeringsorganisatie, speelt die ambitie een essentiële rol.

Naast goede voorbeelden over met name duidelijk meer arbeidsvreugde en welbevinden, laten de doorlopen experimenten ook zien dat de praktijk weerbarstig is. Hierbij spelen zowel beleidsmatige als operationele aspecten een rol (bijvoorbeeld rondom het thema verdringing).

Door vrijwel alle bevrageden wordt het concept rondom arbeidsmatige dagbesteding omarmd en toegejuicht, maar gelijktijdig is het maar enkelen gegeven om voldoende los te komen uit hun bestaande zekerheden en van droom naar daad te komen. De focus op dit doel kan scherper.

Het verdienmodel van arbeidsmatige dagbesteding binnen het gehele concept van Huizen van de Wijk is nog niet uitgekristalliseerd. De beweging richting leefomgeving-gebaseerde vormen van arbeidsmatige dagbesteding verdient ook de komende jaren nog veel positieve ondersteuning. Op basis van de opgedane ervaringen, wordt onder de kapstok van de open inloop-voorziening een plan voor een integrale aanpak van arbeidsmatige dagbesteding voor verschillende doelgroepen ontwikkeld, zie hoofdstuk 4.

***Nieuw Beschut Werk***

Onder Nieuw Beschut Werk verstaan we het (in een laat stadium in het wetgevingsproces geïntroduceerde) wettelijke instrument 'Beschut Werk': Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid en beperkte financiële middelen, om ten behoeve van eind 2014 (landelijk) 30.000 arbeidsgehandicapte mensen passende arbeid te faciliteren of organiseren. Voor de regio Noord Limburg gaat dat in 2015 om (beperkte) financiële middelen voor 10 plekken (waarvan 5 voor Venlo).

In de regio Noord- Limburg bestaat nog geen echt gezamenlijk eenduidig beleid. Dat komt ook doordat de betreffende wetgeving moeilijk toepasbaar te maken is: In een andere arbeidsmarktregio heeft bijvoorbeeld de gemeente Tilburg al vrij snel in 2015 de opvallende lijn gekozen om dit instrument niet naar de letter, maar naar de geest van de wet toe te gaan passen.

Ook in de regio Noord-Limburg is een lijn ingezet om de doelgroep voor dit instrument zoveel mogelijk bij reguliere werkgevers werkzaam te laten zijn. Zolang en in zoverre dat nog niet realiseerbaar is, wordt waar nodig aangesloten op de mogelijkheden die de 3 Wsw-organisaties in de regio te bieden hebben, in Venlo ook in combinatie met arbeidsmatige dagbesteding in de wijk.

**Conclusie:**

In de praktijk is een vorm gevonden om uitvoering te geven worden aan Nieuw beschut werken, zonder dat er een volledig opgetuigde en geformaliseerde uitvoeringsvorm is. We proberen binnen deze pragmatische oplossing uiteraard wel lessen uit het verleden te trekken en de tijdelijke voorzieningen zo activerend mogelijk in te richten.

**Aanbeveling:**

Formuleer toekomstbestendig beleid op de 'Nieuw Beschut Werken'-opgave.

**Werkbedrijf**

Het Werkbedrijf is een bestuurlijk netwerk van gemeenten, werkgevers(-organisaties), werknemersorganisaties en UWV. De ambitie van het Werkbedrijf regio Noord-Limburg is het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin het beschikbare arbeidspotentieel uit de regio optimaal wordt benut.

Het Werkbedrijf regio Noord-Limburg heeft de rol van aanjagen, aanspreken op en het monitoren van de regionale samenwerkingsafspraken, vastgelegd in een marktbeperkingsplan. De uitvoering van het marktbeperkingsplan gebeurt onder regie van het Werkbedrijf door het Werkgeversservicepunt Noord-Limburg

Medio oktober 2015 staat inmiddels een ambitieus en krachtig bestuur in de startblokken om via het Werkbedrijf een impuls aan de inclusieve arbeidsmarkt te geven.

**Werkgeversservicepunt regio Noord-Limburg**

Het Werkgeversservicepunt Noord-Limburg is het centrale punt in de regio Noord-Limburg, dat zorgt voor een uniforme werkgeversdienstverlening. Op basis van een convenant zijn er afspraken tussen elf deelnemende partijen (7 gemeenten, UWV en drie SW-bedrijven). Vertrekpunt voor handelen is een vraag gedreven, tijdige, efficiënte en effectieve match van beschikbaar aanbod op de aanwezige of gecreëerde vraag bij werkgevers.

Het is daarbij de uitgesproken ambitie van de samenwerkende partijen om in de uitvoering met één gezicht naar buiten te opereren, één aanspreekpunt voor werkgevers met vragen te operationaliseren en om op regionale schaal met een eenduidige en transparante propositie en productportfolio ontzorging en ondersteuning te bieden. De klant mag daarbij niet vermoeid of lastiggevallen worden met datgene wat in de backoffice georganiseerd moet worden (de interne werkprocessen).

**Banenafpraak**

Voortvloeiend uit het Sociaal Akkoord, wordt ook als onderdeel van de Participatiewet gezien de afspraak dat sociale partners gefaseerd 125.000 banen voor arbeidsgehandicapten zullen creëren de komende jaren. 25.000 van die banen worden binnen de overheidssector gecreëerd. Wanneer de sociale partners deze afspraken niet nakomen, zal een quotumwet in werking treden die een verplicht arbeidsgehandicaptenquotum per bedrijf introduceert.

De monitoring van de banenafpraak vindt enkel op landelijk niveau plaats. Een eerste tussenrapportage van staatssecretaris Klijnsma lijkt te laten zien dat de doelstellingen voor 2014 en 2015 gerealiseerd gaan worden, maar er is politiek rumoer ontstaan over de daarbij gebruikte manier van tellen.

Vanuit andere bronnen worden met name signalen afgegeven dat het moeizaam gaat met de banenafpraak, zeker waar het betreft nieuwe banen en ook waar het betreft de banen bij de overheden. Het is overduidelijk een stoomtrein die langzaam op gang aan het komen is en waarbij hopelijk de betere economische vooruitzichten helpen om vol op stoom te komen.

Het Werkbedrijf heeft regionaal een belangrijke taak de totstandkoming van deze banen aan te jagen en ook kunnen de verschillende overheden in de regio zelf als werkgever meer voorbeeldgedrag gaan vertonen. Binnen de gemeente Venlo wordt hiervoor momenteel onder de P&O-vlag een beleidsplan ontwikkeld, mede omvattende op innovatie gerichte pilots.

### ***Loonwaarde en loonkostensubsidie***

In lijn met het beleidsplan is inmiddels is door de gemeenten in Noord-Limburg ook een keuze gemaakt met betrekking tot de loonwaarde-meting-systematiek. Gekozen is voor een methodiek die binnen meerdere arbeidsmarktregio's gebruikt gaat worden en die ook door gemeenten zelf uitgevoerd kan worden. Daarmee is een eenduidige methodiek geborgd.

Met betrekking tot de loonkostensubsidies, hebben de colleges van burgemeester en wethouders in de Noord-Limburgse gemeenten medio juni 2015 de beleidsregels vastgesteld die nadere duiding aan de verordening geven.

Toepassing van dit instrument in de praktijk moet nog groeien. Beleidsmatig moet de waarde ervan niet overschat worden, aangezien de vanwege het rijk ervoor beschikbaar gestelde middelen beperkt van omvang zijn. En het instrument loonkostensubsidie een groot risico op langjarige verplichtingen in zich herbergt. Met name voor de banenafpraak kan dit instrument katalyserend werken, zodat er prioriteit nodig is om dit instrument doelmatig en beheerst in te gaan zetten.

#### **Conclusie:**

Door het rijk is slechts een beperkt budget beschikbaar gesteld voor loonkostensubsidies. De kans bestaat dat dit instrument met name in het kader van de Banenafpraak wordt ingezet en dan tot langjarige verplichtingen leidt, hetgeen een financieel risico voor de gemeente met zich meebrengt. Daarom is het van belang een beleidskader voor de inzet van loonkostensubsidies vast te stellen.

#### **Aanbeveling:**

Beleidskader vaststellen voor loonkostensubsidie

## **7.8 Wederkerigheid**

Hoe actueel het thema ook leek vóór de inwerkingtreding van de Participatiewet, het thema wederkerigheid lijkt inmiddels in de praktijk redelijk ingeburgerd en nauwelijks tot frictie of consternatie te leiden. Ook zonder wettelijke mogelijkheden, werd in de praktijk voorafgaand aan 2015 al in overleg met uitkeringsgerechtigden invulling aan het wederkerigheidsbeginsel gegeven. Veel van de activiteiten en werkzaamheden die onder de noemer 'wederkerigheid' worden gedaan, worden verricht in de wijken en vaak ook indachtig het concept Huizen van de Wijk. Dit is met name mogelijk doordat de gemeentelijke coaches van de betreffende uitkeringsgerechtigden steeds meer, beter en vaker aangesloten zijn op wat er gaande is in 'hun wijk' en steeds beter de samenwerking met anderen (professionals en vrijwilligers) weten te vinden.

## **8. Afstemming en samenwerking, we kunnen het alleen samen**

In dit hoofdstuk gaan we in op de volgende onderwerpen uit hoofdstuk 9 van het beleidsplan decentralisaties sociaal domein: monitoring, kwaliteit en toezicht en handhaving, klachten en rechtsbescherming.

### **8.1 Monitoring**

In 2015 is een model ontwikkeld om alle aspecten van het integrale proces te kunnen monitoren. Inmiddels is het deel dat betrekking heeft op de inzet van maatwerkvoorzieningen operationeel. Basis voor de inrichting van dit deel van de monitor is de arrangementenwaaier, die in de keukentafelgesprekken gebruikt wordt om alle levensdomeinen van een burger in beeld te brengen. De monitor registreert de ondersteuningsvraag tot en met de periodieke evaluatie of de geboden ondersteuning de burger in staat stelt (naar vermogen) zelfredzaam te zijn en mee te doen. De monitor biedt inzicht in samenhang: samenhang in gegevens over leefdomeinen (logica van de burger, met gegevens van andere actoren in Sociale Domein (UWV, Zorgverzekeraars) en met overige onderdelen Sociaal Domein. De monitor geeft zicht op alle ondersteuningsniveaus van de trap van oplossingen die voor een burger aan de orde kunnen zijn: oplossingen via eigen kracht en zelfredzaamheid, oplossingen via algemene voorzieningen en inzet van maatwerkvoorzieningen. De monitor biedt informatie op doelgroep- en wijkniveau en ondersteunt de wijkgerichte aanpak. De gegevens van de monitor kunnen worden gerelateerd aan het DNA van de wijk.

Vanuit dit model worden voor verschillende doeleinden en op verschillende niveaus gegevens verzameld. Vervolgens zullen de gegevens worden verwerkt tot stuurinformatie (operationele uitvoering, beleidsinformatie en verantwoordingsinformatie).

Inmiddels zijn de eerste gegevens uit de monitor beschikbaar. In de bijlage zijn deze opgenomen met een korte toelichting.

### **8.2 Kwaliteit**

*Kwaliteit van de ondersteuning, welke eisen stellen we aan aanbieders?*

In juni 2014 hebben de 7 gemeenteraden van de regio Noord Limburg een besluit genomen over de eisen die we in Noord Limburg willen stellen aan aanbieders als het gaat over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit was nodig om deze eisen te kunnen meenemen in de inkoop van de ondersteuning binnen het sociaal domein.

Door de beperkte tijd, de onbekendheid met de producten en met de bestaande kwaliteitssystemen was het niet mogelijk om in de zomer van 2014 een voorstel neer te leggen voor een kwaliteitssysteem. Daarom is ervoor gekozen een proces in te richten in nauwe samenwerking met aanbieders om te komen tot een nieuw kwaliteitssysteem. Dit proces en de randvoorwaarden die we stellen aan een nieuw kwaliteitssysteem zijn door de 7 gemeenteraden vastgesteld en vormen het uitgangspunt voor de ontwikkeling van een nieuw kwaliteitssysteem.

In de eerste op Ontwikkeltafel (OT) van 2015 over Kwaliteit & Monitoring is in het kader van de voorbereiding van de inkoop 2016 gesproken over de vraag "Hoe zorgen we voor adequate en toetsbare eisen en monitoren we dat?"

Uit de besprekingen met aanbieders werd duidelijk dat het niet mogelijk was om op korte termijn te komen tot een herziening van de huidige werkwijze met betrekking tot (het monitoren van) kwaliteit. Dit bleek nog te ambitieus. Daarom is in 2015 vooral gekeken naar het verbeteren van de set minimumeisen. Deze zijn getoetst op de volgende uitgangspunten:  
geen onderscheid naar grote/kleine aanbieders, één set eisen die voor alle aanbieders geldt;  
eisen zoveel mogelijk clusteren (algemene eisen, eisen per thema);  
wet en branche-afspraken gelden als minimum, daarnaast alleen aanvullende eisen die we echt nodig vinden;

Een en ander heeft geleid tot een aangepaste set minimumeisen voor 2016. Deze worden gebruikt als input bij de ontwikkeling van het nieuwe kwaliteitssysteem.

### **8.3 Toezicht, handhaving, loslaten en vertrouwen**

Het is de verantwoordelijkheid van zorgaanbieders om de kwaliteit van hun diensten en producten te borgen. De Wmo 2015 schrijft voor dat gemeenten een toezichthoudend ambtenaar aanwijzen om kwaliteit van zorg en ondersteuning te controleren. Zo kunnen we aanbieders ondersteunen bij het verbeteren van hun kwaliteit. Dat komt ten goede aan de zorg en ondersteuning voor onze inwoners. De gemeenten in de regio Limburg Noord (Beesel, Bergen, Gennep, Horst aan de Maas, Peel en Maas, Venlo en Venray) hebben besloten tot één regionaal toezichthouder, omdat aanbieders veelal zorg en ondersteuning bieden voor de hele regio Limburg Noord. Het is dan logisch de afgestemde eisen ook op dat niveau te controleren. De toezichthoudende ambtenaar komt onder een gemeentelijke organisatie te hangen en krijgt een proactieve werkwijze. De toezichthoudend ambtenaar:

Ziet toe/stelt proactief onderzoek in op naleving van de kwaliteitseisen gesteld aan voorzieningen;  
Stelt onderzoek in na melding van een calamiteit of geweld.

Vanuit de integrale blik maken we hier een doorkijk naar toezicht vanuit de andere wetten binnen het sociaal domein. In het jeugddomein werken op basis van de Jeugdwet, onder de naam Samenwerkend Toezicht Jeugd, vijf rijksinspecties nauw samen ter verhoging van de veiligheid van jeugdigen en de verbetering van de kwaliteit van zorg. De vijf inspecties zijn de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Voor de Participatiewet heeft het college een toezichthouder/ sociaal rechercheur aangesteld belast met de naleving van deze wet.

### **8.4 Klachten en rechtsbescherming**

Er is voor gekozen om de klachten die voortkomen uit de extra taken die de gemeente heeft gekregen in het sociale domein onder te brengen in het bestaande proces. Dit gebeurt via de interne klachtadviescommissie die namens het college van B & W de bevoegdheid heeft om te onderzoeken, te oordelen en te adviseren. De burgemeester, als portefeuillehouder, neemt het besluit op basis van de bevindingen en het advies van de commissie.

Het merendeel van de klachten wordt op een informele wijze afgehandeld. Hierbij wordt persoonlijk telefonisch en/of schriftelijk contact met de klager opgenomen. Klager wordt op de hoogte gesteld en krijgt achtergrondinformatie over de handel- en werkwijze en/of beleid van de gemeente en/of gedraging van de aangeklaagde medewerker. Mediation kan een onderdeel zijn van de behandeling of afhandeling van klachten. De formele klachtenprocedure wordt opgestart indien de informele klachtafhandeling niet tot tevredenheid bij klager heeft geleid. Tijdens een hoorzitting vindt hoor en wederhoor van klager en beklagde plaats. De commissie brengt advies uit en vraagt de

burgemeester om in te willen stemmen met de uitkomsten. Deze kunnen bestaan uit (deels) gegrond, (deels) ongegrond verklaringen of het niet kunnen geven van een oordeel.

Klachten kunnen via verschillende kanalen bij de gemeente binnenkomen. Dit leidt er toe dat sommige klachten wat langer onderweg zijn dan andere of via andere processen verlopen. Het bij alle medewerkers bekend maken van het klachtenproces is een aandachtspunt voor 2016.

## 9. Slotconclusies

Nu we inmiddels drie kwartalen op weg zijn hebben we wat verder ingezoomd op hoe we koersen met de decentralisatie-opgaven.

Op basis van de voorliggende tussenevaluatie kunnen we constateren dat ons eerste beeld in juni: de transitie is in onze gemeente geslaagd, nog steeds bewaarheid is.

Allereerst voor wat betreft de overgang van burgers die vanaf 1 januari 2015 op onze ondersteuning zijn aangewezen. Voor het overgrote deel ontvangen zij nog steeds ondersteuning en zorg van hun vertrouwde professionals. In de loop van 2015 vindt een keukentafelgesprek plaats met iedereen waarvoor dat nodig is, waarin samen opnieuw wordt gekeken welke ondersteuning iemand nodig heeft en hoe en door wie die kan worden verleend. Ook met burgers die voor de eerste keer bij ons aankloppen voor ondersteuning, vindt een dergelijk keukentafelgesprek plaats. We zijn in staat om iedereen die dat nodig heeft, passende ondersteuning en zorg te bieden.

Natuurlijk valt er voor iedereen nog van alles te leren en moeten er hier en daar nog puntjes op de i worden gezet. Bij zo'n omvangrijke operatie kan dat ook niet anders.

Vooraf op gebied van inrichten van passende digitale systemen en van administratieve verwerking liggen er nog uitdagingen. Daar wordt nu hard aan gewerkt. Daarbij staat altijd voorop dat de burger hier zo min mogelijk van mag merken.

Het beleidsplan decentralisaties sociaal domein kent een grote veranderopgave: de transformatie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving. Als we kijken naar de uitgangspunten voor verandering die in dat plan zijn opgenomen, zien we dat die inspiratie voor vernieuwing bieden. Niet alleen voor onszelf als gemeente, ook voor de vele burgers in en professionals die actief zijn in de wijken.

We zien ook dat we er af en toe nog mee worstelen. In de praktijk wint de drang om nieuwe dingen van de grond te krijgen het soms van het leven volgens deze uitgangspunten. Dat kan ook nodig zijn, maar we moeten er wel voor waken dat we het gedachtegoed van de transformatie en de kanteling goed voor ogen blijven houden. We komen nu in de fase dat we verder kunnen gaan werken aan de transformatie. We willen het integraal werken versterken door de verbinding te verbeteren tussen de taken die we al lang hebben als gemeente en de per 2015 gedecentraliseerde taken en ook tussen de gedecentraliseerde taken onderling.

Daarvoor willen we in de komende periode vervolgstappen zetten op de volgende thema's:

- We willen de mogelijkheden onderzoeken om de toegang echt integraal te maken, door ook de beoordeling van het recht op uitkering en schuldhulpverlening in het kader van de doelstellingen van het leefzorgplan te plaatsen en door ook de verbinding met de regionale teams voor complexe casussen en met veiligheid verder vorm te geven. Daarbij kijken we ook naar de ervaringen elders in het land;
- We willen de goede bewegingen op de trap van oplossingen maken, dat wil zeggen een verschuiving bewerkstelligen in het gebruik van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen en van algemene voorzieningen naar eigen kracht-initiatieven in wijken en van burgers zelf. Daarbij is van belang om te bepalen welke rol we als gemeente willen nemen met betrekking tot initiatieven die hier voor nodig zijn; Daarbij heeft in de Wmo met name de beweging van maatwerkvoorziening naar algemene voorziening aandacht. We willen dat burgers zo veel mogelijk zelf de regie hebben en voor zo min mogelijk zaken afhankelijk zijn van toestemming van de gemeente. Bij jeugd focussen we op positief opgroeien en opvoeden en vroegsignalering. We zo veel mogelijk te voorkomen dat inzet van zware vormen van jeugdhulp nodig zijn. En als het niet

goed gaat met een kind of een jongere, om er zo snel mogelijk bij te zijn zodat problematiek niet verergert;

- Bij de beleidsvorming, bij het inrichten van de instrumenten en in de werkwijzen van onze medewerkers willen we de kernopgaven van de decentralisaties en de uitgangspunten voor verandering;
- Opdracht geven en inkoop hebben tot dusverre vooral in het teken gestaan van continuïteit van zorg en ondersteuning. Nu dit geborgd is, willen we zoeken naar een manier om opdracht te geven en in te kopen die aansluit bij de transformatie en ruimte biedt voor verandering en vernieuwing en voor eenvoudigere en administratief minder bewerkelijke vormen van bekostiging.

Zoals al aangegeven, worden de vervolgstappen opgenomen in een transformatie-agenda voor 2016 met een doorkijk naar 2017. De meer gedetailleerde conclusies en aanbevelingen die in de voorgaande hoofdstukken zijn opgenomen, worden daar eveneens in opgenomen..

Er is nog veel te doen, maar we denken dat we op de goede weg zijn.

In deze tussenevaluatie zijn zowel aanbevelingen opgenomen die betrekking hebben op het succesvol afronden van de transitie als aanbevelingen die bijdragen aan de vervolgstappen in het kader van de transformatie. Die tot doel hebben ons, onze burgers en onze partners verder op weg te helpen.



## **Bijlage**

**Gegevens uit Rapportage centrale toegang gemeente Venlo, periode januari t/m oktober 2015**

# Rapportage Centrale Toegang gemeente Venlo

Data laatst bijgewerkt op zondag 22 november 2015 om 21:32

Totaal Venlo - Tijdsperiode: januari t/m oktober 2015

Toelichting: in deze rapportage zijn gegevens opgenomen betreffende de toegang tot ondersteuning en zorg in de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning, afkomstig uit de Monitor 3D's. Er is nog geen koppeling gelegd met de toegang tot ondersteuning vanuit de Participatiewet en schuldhulpverlening, de gegevens daarover komen dus nog niet tot uitdrukking in deze monitor.

## 1. Aantal leefzorgplannen

Aantal leefzorgplannen											
Totaal Venlo	2015-1	2015-2	2015-3	2015-4	2015-5	2015-6	2015-7	2015-8	2015-9	2015-10	Totaal
Aantal leefzorgplannen	101	184	350	365	313	382	484	362	335	445	3.321

*Aantal leefzorgplannen per maand dat door kernteam is afgerond (ondertekend door burger en kernteam)*

Toelichting aantal leefzorgplannen: het jaar 2015 is een overgangsjaar waarin overgangsccliënten Wmo en jeugd geleidelijk aan allemaal een "keukentafelgesprek" en een leefzorgplan krijgen. Deze operatie loopt door in 2016. Pas als deze is afgerond weten we hoeveel burgers een leefzorgplan hebben en hebben we een beeld van het aantal burgers dat ondersteuning krijgt

## 2. Hoe komt de burger met een ondersteuningsvraag bij de gemeente terecht?

Verwijzing	Totaal Venlo
Burger zelf	37%
Netwerk burger	27%
Organisatie	36%
Totaal	100%

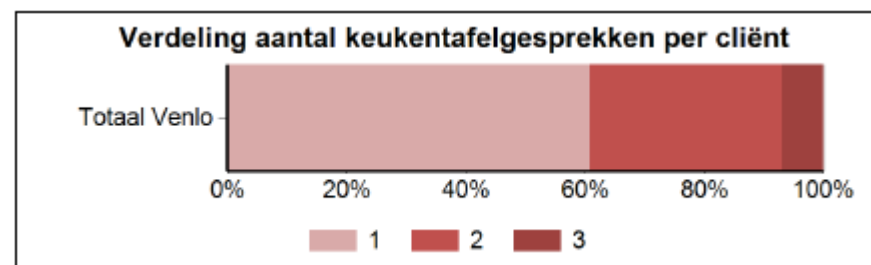
*Kanaal waarlangs de burger met ondersteuningsvraag zich bij de gemeente heeft gemeld (burger heeft zichzelf gemeld, burger is vanuit sociaal netwerk gemeld of burger is via een organisatie verwezen), waarvoor een leefzorgplan door kernteam is opgesteld*

Toelichting: burgers kunnen op verschillende manieren bij de gemeente terecht komen met hun ondersteuningsvraag. De meeste burgers melden zichzelf, maar in ruim een kwart van de gevallen klopt iemand uit het netwerk van de burger aan: de partner, een familielid of iemand anders. En in een groot aantal gevallen wordt iemand door een organisatie verwezen. Dat kan bijvoorbeeld een informatie- en adviespunt in het huis van de wijk zijn, of de eigen zorgaanbieder die iemand al heeft.

### 3. Aantal keukentafelgesprekken dat nodig is om tot een leefzorgplan te komen

Aantal keukentafelgesprekken per cliënt	
Aantal gesprekken per cliënt	Totaal Venlo
1	2.018
2	1.071
3	232
<b>Totaal</b>	<b>3.321</b>
Aantal gesprekken per cliënt in %	Totaal Venlo
1	61%
2	32%
3	7%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

*Aantal en % keukentafelgesprekken per leefzorgplan dat gevoerd is in betreffende gebied en periode*



Toelichting: niet elk leefzorgplan komt tot stand op basis van één gesprek, soms zijn er meerdere gesprekken nodig, bijvoorbeeld om helder te krijgen wat echt de vraag is van een burger, om een externe deskundige aan te kunnen laten schuiven of om tussentijds te onderzoeken welke oplossingsmogelijkheden er zijn.

### 4. Wie zijn onze cliënten?

Huishouden cliënten	Totaal Venlo
Eenpersoonshuishouden	43%
Meerpersoonshuishouden met kinderen	30%
Meerpersoonshuishouden zonder kinderen	27%
Onbekend	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

*% van cliënten met een leefzorgplan ingedeeld naar type huishouden*

Leeftijd cliënten	
Leeftijdsgroep	Totaal Venlo
0-18	11%
19-64	41%
65-74	13%
>=75	34%
Onbekend	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

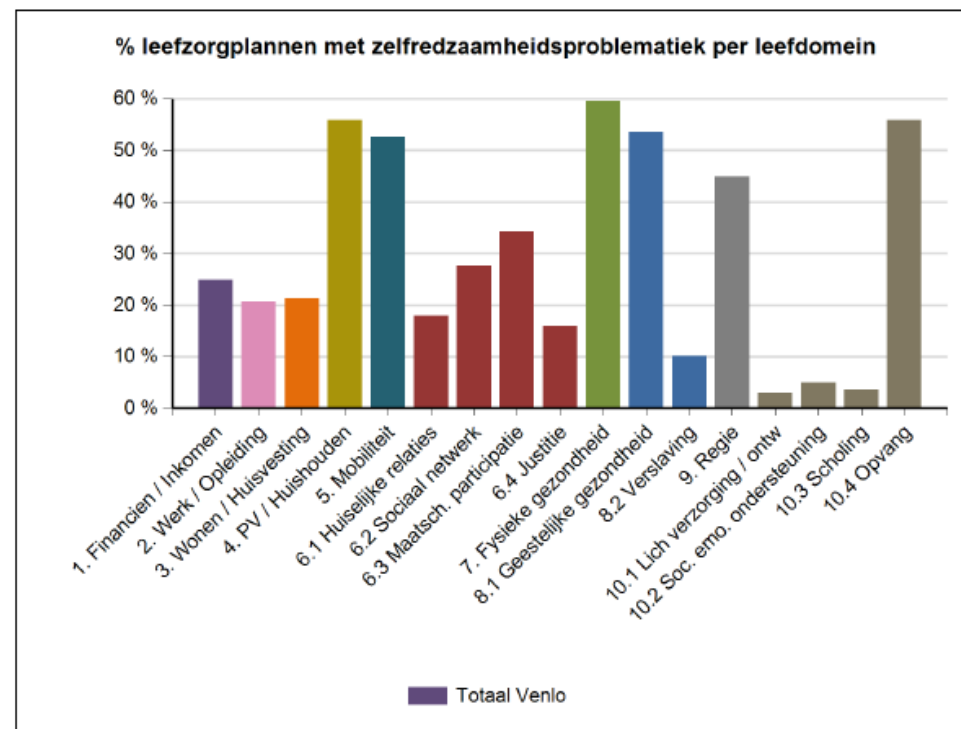
*% van cliënten met een leefzorgplan ingedeeld naar leeftijdsgroep*

Toelichting: Deze cijfers geven een heel globaal inzicht in de doelgroep van de ondersteuning vanuit de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning.

## 5. Welke problematieken beperken onze cliënten in hun zelfredzaamheid?

% leezorgplannen met zelfredzaamheidsproblematiek per leefdomein		
Leefdomein		Totaal Venlo
1. Financien / Inkomen		25%
2. Werk / Opleiding		21%
3. Wonen / Huisvesting		21%
4. PV / Huishouden		56%
5. Mobiliteit		53%
6 Sociale participatie	6.1 Huiselijke relaties	18%
	6.2 Sociaal netwerk	28%
	6.3 Maatsch. participatie	34%
	6.4 Justitie	16%
7. Fysieke gezondheid		60%
8 Mentale gezondheid	8.1 Geestelijke gezondheid	54%
	8.2 Verslaving	10%
9. Regie		45%
10 Opvoeden	10.1 Lich verzorging / ontw	3%
	10.2 Soc. emo. ondersteuning	5%
	10.3 Scholing	4%
	10.4 Opvang	56%

*% van Leezorgplannen, dat op de verschillende leefdomeinen zelfredzaamheidsproblematiek toont (Score: beperkt zelfredzaam, niet zelfredzaam of acute problematiek)*

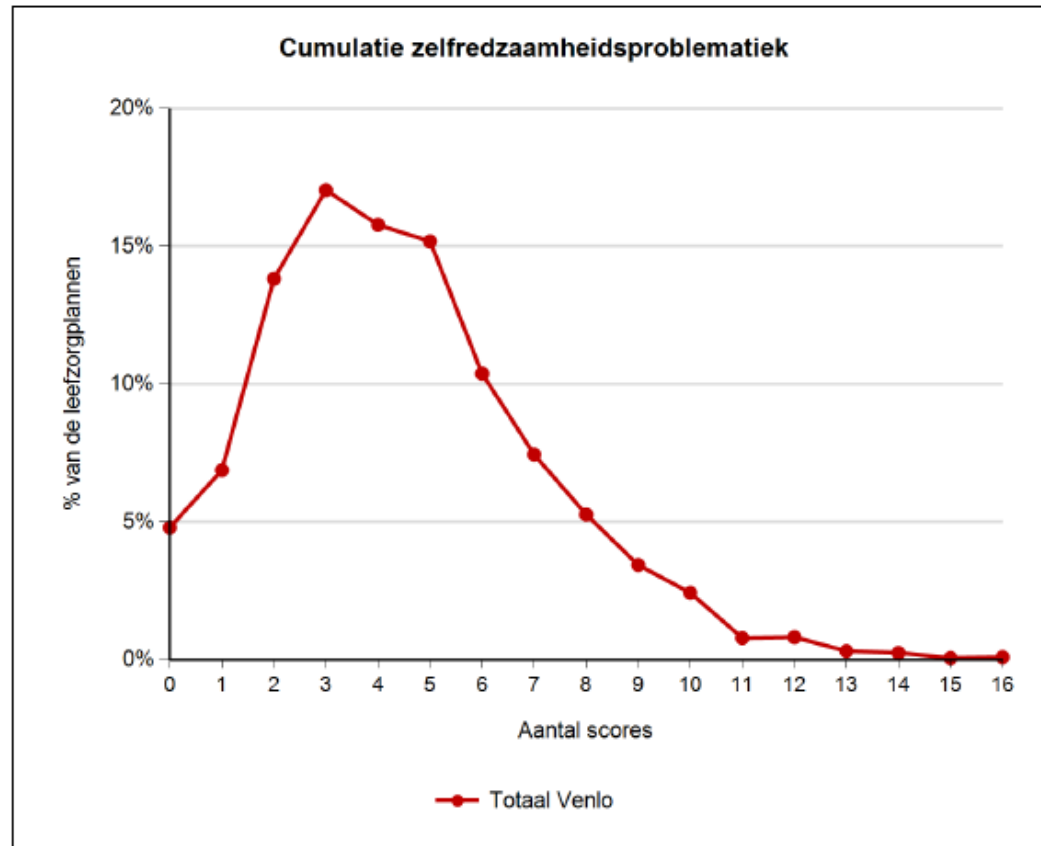


Toelichting: in deze tabellen valt op, dat in leefdomein 10 “Opvoeden” een relatief hoog percentage scoort bij “opvang”. Dit sluit aan bij de constatering in het bijgesteld beleidsplan jeugd, dat Venlo relatief gezien veel jeugdigen heeft die zorg inclusief verblijf hebben.

## 6. Stapeling van problematieken bij één cliënt

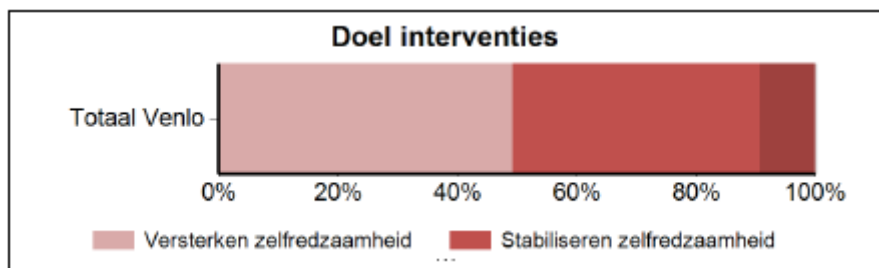
Cumulatie zelfredzaamheidsproblematiek		
Aantal scores	Totaal Venlo	
0	152	5%
1	218	7%
2	438	14%
3	540	17%
4	500	16%
5	481	15%
6	329	10%
7	236	7%
8	167	5%
9	109	3%
10	77	2%
11	25	1%
12	26	1%
13	10	0%
14	8	0%
15	2	0%
16	3	0%
<b>Totaal</b>	<b>3.321</b>	<b>100%</b>

*Aantal en % van de Leefzorgplannen in het betreffende gebied, dat op één of meerdere leefdomeinen zelfredzaamheidsproblematiek toont (Score: beperkt zelfredzaam, niet zelfredzaam of acute problematiek)*



Toelichting: in deze tabel en grafiek komt de stapeling van problematieken bij één cliënt tot uitdrukking. In ongeveer 12% van de gevallen scoren cliënten niet of op slechts één leefdomein als het gaat om zelfredzaamheidsproblematiek. In verreweg de meeste gevallen hebben mensen op meer leefdomeinen problemen met zelfredzaamheid.

## 7. Doel van de ondersteuning



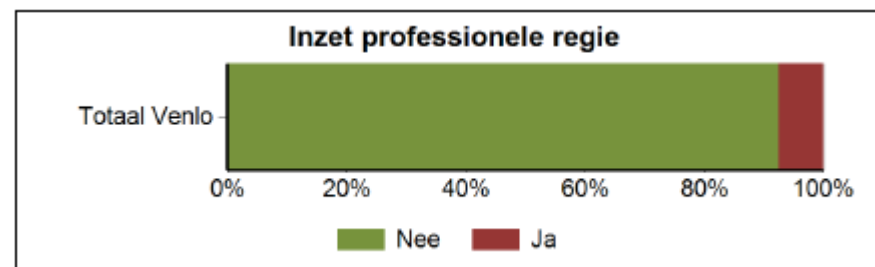
Toelichting: in deze grafiek is te zien wat het doel is van de ondersteuning.

- In ongeveer de helft van alle gevallen zijn doelen opgenomen betreffende versterking van de zelfredzaamheid. Dat wil zeggen dat de mogelijkheid bestaat dat op termijn minder ondersteuning hoeft te worden ingezet of deze mogelijk zelfs helemaal achterwege kan blijven.
- In ongeveer 40% van de gevallen wordt geen versterking van de zelfredzaamheid mogelijk geacht, is het doel om de situatie met de geboden ondersteuning te stabiliseren. In deze situaties moet er in het algemeen van worden uitgegaan, dat er blijvend ondersteuning nodig is.
- In ongeveer 10% wordt een achteruitgang van de zelfredzaamheid ingeschat en is het doel van de ondersteuning begeleiding bij de achteruitgang van zelfredzaamheid. Hier moet er van worden uitgegaan, dat de ondersteuningsbehoefte zal stijgen.

## 8. Inzet professional om te ondersteunen bij de regie

Inzet professionele regie	Totaal Venlo	
Nee	3.068	92%
Ja	253	8%
<b>Totaal</b>	<b>3.321</b>	<b>100%</b>

*Percentage leefzorgplannen waarbij de regie op de uitvoering van het leefzorgplan in handen is van een professionele hulpverlener*



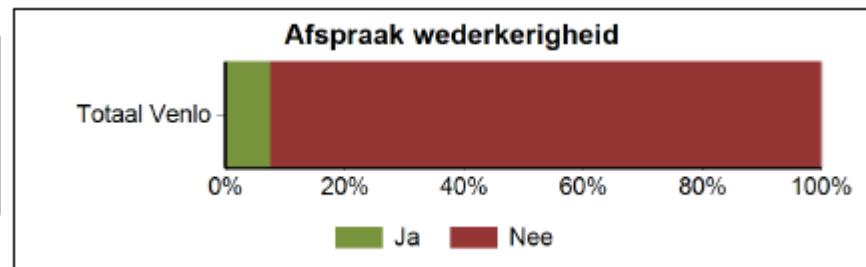
Toelichting: een belangrijke graadmeter om te bepalen of iemand zelfredzaam is, is de mate waarin iemand in staat is om regie te voeren.

Als iemand daar niet voldoende of helemaal niet toe in staat is, zijn er vaak wel mensen in de eigen omgeving die hierin ondersteunen of zo nodig de regie overnemen (bijvoorbeeld ouders, partner). Zijn er in de eigen omgeving geen mensen die dit kunnen of is dit niet voldoende, dan moet hiervoor een professional worden ingezet. Uit deze tabel en grafiek blijkt, dat in 8% van de gevallen een professional moet worden ingeschakeld.

## 9. Afspraken wederkerigheid

Afspraak wederkerigheid	Totaal Venlo	
Ja	250	8%
Nee	3.071	92%
<b>Totaal</b>	<b>3.321</b>	<b>100%</b>

*Aantal en % cliënten waarmee in het leefzorgplan afspraken zijn gemaakt over inzet van de cliënt voor de gemeenschap*

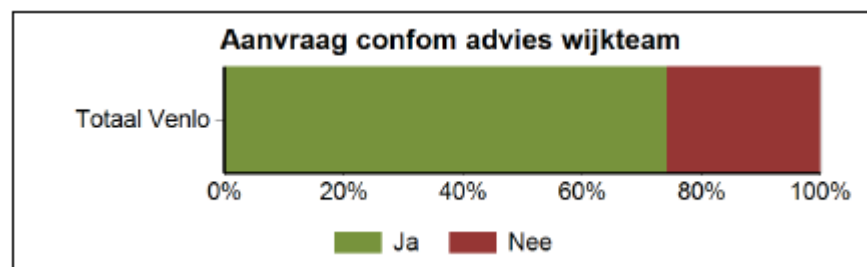


Toelichting: een van de doelstellingen van ons beleid is om meer balans te vinden tussen rechten en plichten van burgers. Heel in het algemeen: kan een burger die ondersteuning ontvangt iets “terug doen” voor de samenleving. Met 8% van de mensen die een leefzorgplan hebben zijn hierover afspraken gemaakt.

## 10. Aanvraag conform advies wijkteam

Aanvraag conform advies wijkteam	Totaal Venlo	
Ja	13.796	74%
Nee	4.787	26%
<b>Totaal</b>	<b>18.583</b>	<b>100%</b>

*Aantal en % percentage negatieve adviezen dat kernteam geeft ten aanzien van aanvraag maatwerkvoorziening door client.*



Toelichting: als een burger met een ondersteuningsvraag aanklopt, wordt samen met hem of haar en zijn of haar eigen netwerk een leefzorgplan opgesteld. Dat leefzorgplan is een advies, geen besluit. De burger tekent het leefzorgplan als hij of zij het met de inhoud eens is. Als dat niet het geval is, heeft de burger het recht om een aanvraag in te dienen die afwijkt van het advies van het Kernteam in het (concept) leefzorgplan. In ruim driekwart van de gevallen zijn het Kernteam en de burger het eens over de inhoud van het leefzorgplan en vormt het leefzorgplan tevens de aanvraag.

## 11. Aantal bezwaren

	WMO	JEUGD
Bezwaar	ja	ja
Aantal	27	3
Beroep	1	0
Mediation	nee	nee

Toelichting: dit betreft het aantal bezwaren t/m november 2015.