

# Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland 2022

| Merkbare resultaten per ~~1 januari~~ 31 december 2018

## Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland 2022

### Voorwoord

Met gepaste trots bieden wij u hierbij de Toekomstagenda 2022 aan. Dit stuk is het resultaat van een intensief samenspraaktraject dat we de afgelopen maanden hebben doorlopen met ruim 175 mensen: inwoners van Maastricht-Heuvelland, bestuurders en raadsleden van de zes gemeenten, cliënten- en adviesraden en mensen die werkzaam zijn in het sociaal domein. Met hen hebben we gekeken naar de Ervaringen, de gewenste Verbeteringen en de mogelijkheden om te Innoveren in het sociaal domein, de zogenaamde EVI-aanpak.

In dit stuk kunt u lezen hoe wij willen dat onze regio op sociaal gebied er in 2022 uit ziet. Ook beschrijven wij op welke manier onze gemeenten in de regio Maastricht-Heuvelland de transformatie van het sociaal domein in 2016 en 2017 willen faciliteren en welke actieve rol wij zien voor inwoners, maatschappelijke partners en onszelf. Daarbij beseffen wij dat dit een proces is dat niet van vandaag op morgen is gerealiseerd, maar dat het belangrijk is om deze veranderopgave vanaf vandaag nog meer kracht te geven door het creëren van aanvullende randvoorwaarden voor de nieuwe manier van werken.

Het stuk geeft u een beeld van de opgave voor de komende jaren, de doelen die wij **- gemeenten samen met betrokken partners in de samenleving -** nastreven en de concrete resultaten waar onze inwoners op **4 januari/31 december** 2018 iets van zullen merken. Hoe wij deze doelen realiseren kan in de zes gemeenten en zelfs in de diverse buurten, kernen en dorpen, verschillen. We sluiten aan bij wat er leeft op lokaal niveau en de kracht die ter plekke aanwezig is. Daarbij zoeken we elkaar op en leggen we zoveel mogelijk verbindingen tussen burgers, informele en professionele organisaties en gemeenten, zodat we van elkaar kunnen leren.

Wij benadrukken dat dit een proces is dat voortdurend vraagt om de evaluatie van het Ervaren en om continu Verbeteren en Innoveren. Het is dus geen statisch verhaal, maar krijgt de komende tijd verder vorm en wordt in samenspraak doorontwikkeld. De EVI-aanpak wordt dit najaar met de deelnemers geëvalueerd. In de toekomst willen we blijven werken met vormen van samenspraak.

Wij zijn erg blij met de actieve rol die inwoners **en professionals/beroepskrachten** hebben vervuld en zien daarin de bevestiging dat we onze regio samen ontwikkelen. We willen hen op deze plek hartelijk bedanken voor hun constructieve en inspirerende bijdrage. We hopen de komende jaren met nog meer mensen op deze manier samen te werken.

De portefeuillehouders Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland

Met opmaak: Niet Markeren

Met opmaak: Niet Markeren

Met opmaak: Markeren

### **Leven in Maastricht-Heuvelland in 2022<sup>1</sup>**

*Het jaar 2022 lijkt nog ver weg, maar voor je het beseft is het zo ver. We hebben een droom voor de mensen in onze regio. We willen dat in 2022 iedere inwoner in Maastricht-Heuvelland zich onderdeel voelt van een sociaal netwerk. Dat hij weet dat hij niet alleen is en een beroep kan doen op mensen in zijn omgeving. Andersom kan de omgeving om zijn raad, hulp, ondersteuning vragen en die geeft hij graag. Want hij hoort erbij.*

*Onze jonge inwoners gaan naar school en werken vanuit hun talenten aan hun ontwikkeling. De volwassen inwoners zijn zoveel mogelijk economisch zelfstandig en werken naar vermogen. Of ze zijn met pensioen en veelal vrijwillig actief. Met hun werk betekenen ze iets voor hun directe omgeving en voor onze (netwerk)samenleving; daarmee voegen ze waarde toe. Dat wordt beloond, ook als het geen reguliere baan is, maar bijvoorbeeld de inzet voor familie, vrienden of bureaus. Het woord 'vrijwilligerswerk' bestaat niet meer. De grens tussen betaalde en onbetaalde inzet kan veel minder scherp getrokken worden. Met een sterke netwerksamenleving kunnen mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen. Een sterke netwerksamenleving betekent ook dat mensen voor wie meedoen niet vanzelfsprekend is, gezien worden, ondersteuning krijgen en erbij horen.*

*In 2022 zijn niet langer de producten, diensten, protocollen en regels van 'het systeem' leidend, maar het denken in oplossingen. Bewoners hebben zeggenschap over hun eigen oplossingen. Professionals hebben ruimte om waar nodig ondersteuning te bieden op maat. Daarbij staan de mens en het gezin waarin iemand opgroeit centraal. Mensen bepalen zelf hun eigen doelen en de mensen die dat (tijdelijk) niet kunnen en/of niet voor zichzelf kunnen zorgen, kunnen rekenen op de gemeente. Daarbij is het essentieel dat de relatie tussen de professional en de inwoner/familie goed is en de inwoner geen klant meer is, maar een mens die de regie heeft bij het stuk voor stuk aanpakken van zijn eigen problemen – met ondersteuning waar nodig – waardoor hij in een positieve spiraal terecht komt en groeit. De gemeente vertrouwt hierbij op en luistert naar haar inwoners. Ze verbindt partijen en handelt vanuit wat onze inwoners willen bereiken.*

*Misschien is 2022 al zo dichtbij dat we onze droom niet volledig waar kunnen maken in die korte tijd. Maar dat houdt ons niet tegen om mee te gaan met de stroom die in de samenleving al lang op gang gekomen is. We zien bewegingen ontstaan waar inwoners de krachten bundelen om de menselijke maat terug te brengen in zorg en welzijn, onderwijs, werk en het beheer van de directe omgeving. We zien in Maastricht-Heuvelland tal van initiatieven waar mensen het heft in eigen hand nemen om hun buurt, dorp of kern leefbaar te maken en iets te betekenen voor hun medemensen. We sluiten aan bij deze beweging, waarbij we de vragen, mogelijkheden, behoeften, waardering en tevredenheid van de inwoners in onze regio centraal stellen.*

<sup>1</sup> Voor de uitwerking van deze droom hebben we voor het jaar 2022 gekozen. Dit, omdat een termijn van 7 jaar lang genoeg is om vernieuwing in gang te zetten, maar dit niet te ver in de toekomst ligt.

## 1. Inleiding

De huidige samenleving ontwikkelt zich meer en meer in een zogenaamde netwerksamenleving<sup>2</sup>. Mensen zitten van oudsher allemaal al in netwerken (familie, vrienden, werk, verenigingen, gedeelde interesses), maar met de komst van internet hebben ze een eigen kanaal of platform gekregen om met elkaar in gesprek te gaan. Dit zorgt ervoor dat de hedendaagse communicatie steeds meer digitaal plaatsvindt. Sociale verbanden beperken zich niet langer tot bekende partijen. Via online netwerken kunnen nieuwe verbindingen gelegd worden en is communicatie met de hele wereld mogelijk.

Tegelijkertijd is er sprake van individualisering. Bovendien zijn er mensen die ongewild in een isolement leven en eenzaam zijn. Dit speelt met name bij de groep die onvoldoende contact heeft met familie, vrienden, enz. en last heeft van de terugloop van traditionele verbanden als verenigingen of sterk verbonden buurten en bij mensen die onvoldoende aangehaakt zijn op het internet en de sociale media. Zij hebben ondersteuning nodig bij het onderhouden en doorontwikkelen van hun sociale netwerken\*.

Om ondersteuning, zorg en participatie in goede banen te leiden, heeft de overheid complexe systemen gebouwd. Dit heeft ertoe bijgedragen dat in het denken en handelen van de overheid de systemen leidend zijn geworden. Vanuit het 'systeemdenken' heeft de overheid geprobeerd overzicht te creëren en zaken zoveel mogelijk op te splitsen in stukjes en standaardoplossingen. Hierdoor is een wirwar aan regels, wetten, voorzieningen en instanties ontstaan. De overheid houdt daardoor wellicht meer overzicht, maar gewone mensen zien vaak door de bomen het bos niet meer. Het standaardiseren van oplossingen heeft gezorgd voor een kloof tussen de vraag van mensen en de oplossingen die het systeem te bieden heeft.

### **Doel van de drie decentralisaties\***

*Het doel van de decentralisaties van de Wmo 2015, de Participatiewet en de Jeugdwet, is (zo zelfstandig mogelijke) deelname aan de samenleving voor iedereen mogelijk te maken. Wanneer iemand ondersteuning nodig heeft, gebeurt dit op maat, vanuit het perspectief van het huishouden waar deze **persoon** **inwoner** toe behoort. De regie blijft bij de **persoon** **inwoner** zelf en/of de directe omgeving, tenzij dit niet mogelijk is. Daarbij wordt het systeemdenken vanuit de verschillende beleidskaders, wet- en regelgeving losgelaten.*

De transformatie is het proces dat:

- erop gericht is om iedereen in de samenleving ongeacht leeftijd, afkomst, sociale omstandigheden of beperking in staat te stellen mee te doen;
- uitgaat van de kracht van mensen en de mens centraal zet op het moment dat deze niet (geheel) in staat is om zelfstandig deel te nemen aan de samenleving;
- gebaseerd is op het verbinden van en het vertrouwen op de kwaliteiten van inwoners en professionals. Dit vraagt om een beduidende vermindering van bureaucratie.

Onze droom voor de inwoners van Maastricht-Heuvelland in 2022, zoals verwoord op pagina 2, hebben we vertaald in een beleidsmatige ambitie voor 2022:

### **Ambitie voor 2022**

*In 2022 kunnen de inwoners van Maastricht-Heuvelland gezond en veilig opgroeien en oud worden, hun talenten blijvend ontwikkelen en naar vermogen meedoen in onze samenleving. Ze zijn zo veel mogelijk zelfredzaam en voelen zich bij elkaar betrokken. Onze regio biedt de mogelijkheden aan haar*

<sup>2</sup> In paragraaf 6 is een begrippenlijst opgenomen. De woorden waar een \* achter staat worden in deze begrippenlijst uitgelegd.

*inwoners om collectief en individueel tot ontplooiing te komen, zodat haast iedereen zodra hij/zij volwassen is in zijn/haar eigen onderhoud en inkomen kan voorzien.*

Om deze ambitie waar te maken, is het noodzakelijk dat wij – net zoals de inwoners en de maatschappelijke organisaties – onze rol, onze werkwijze, ons gedrag en onze verantwoordelijkheid opnieuw vorm geven. Als overheid werken we aan het ondersteunen van onze inwoners bij het maken van een goede analyse van de vraag en gaan we samen met hen op zoek naar passende antwoorden. De tijd van reguleren en controleren is voorbij. Net zoals de tijd van claimgedrag en aanbod gerichte dienstverlening voorbij is. Inwoners zullen merken dat er geen recht meer is op voorzieningen op basis van standaard beslisbomen, maar dat zij op basis van hun persoonlijke situatie de ondersteuning kunnen krijgen bij die nodig is voor het versterken van hun eigen kracht\*.  
Gemeentelijke medewerkers zullen zich – nog meer dan nu het geval is – moeten verplaatsen in de specifieke situatie van de burger en onderzoeken welke eigen kracht reëel aanwezig is en waar ondersteuning noodzakelijk is. Het "recht" op ondersteuning ontstaat dus door de noodzaak. Daarbij is het belangrijk dat actief wordt gecheckt of de geboden ondersteuning ook effectief blijkt in de praktijk. Ook maatschappelijke organisaties moeten hun dienstverlening innoveren en daarbij uitgaan van de eigen regie\* van mensen en hun omgeving in plaats van het overnemen van de regie. Voor mensen voor wie eigen regie voeren niet mogelijk is, blijft de gemeente verantwoordelijk voor het organiseren van het vangnet waardoor zij zo veel als mogelijk en naar vermogen mee kunnen doen aan de samenleving.

## 2. Ruim een half jaar onderweg

Op 1 januari 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk geworden voor de jeugdzorg (Jeugdwet<sup>3</sup>, zijn veel taken uit de AWBZ naar de gemeenten overgeheveld (Wmo 2015) en zijn drie regelingen aan de onderkant van de arbeidsmarkt gebundeld (Participatiewet): de Wet Sociale Werkvoorziening, de Wajong voor tijdelijk en deels arbeidsongeschikten en de Wet Werk en Bijstand.<sup>4</sup> Voor al die nieuwe taken krijgen gemeenten veel minder geld dan er voorheen voor werd uitgetrokken. De bezuinigingen verhogen de urgentie om de dienstverlening in het sociaal domein\* opnieuw vorm te geven en te laten aansluiten bij de transformatie van de samenleving die al eerder gestart is. Daarbij staan staat niet de klant en meer de kracht van de markt voorepcentraal, maar moeten de burger en de kracht van de samenleving de. Het leveren van maatwerk, gericht op het versterken van de positie van onze inwoners zal uiteindelijk leiden tot besparingen. De transformatie laten slagen. Dit van de samenleving vraagt van ons als gemeenten dat we ruimte maken voor initiatieven en experimenten die gericht zijn op burgerkracht\* en werkwijzen die aansluiten op wat mensen met een ondersteuningsbehoefte zelf al kunnen, graag willen en nodig hebben. We willen inwoners en professionals uitnodigen om met zulke initiatieven en experimenten te komen en deze waarderen, stimuleren, faciliteren en verbinden.

Met opmaak: Niet Markeren

### 2.1 Bredere context van de transformatie

Wanneer we de mens centraal stellen, is het logisch dat we kijken naar de bredere context waarbinnen de transformatie tot stand komt. Het gaat dan onder meer om het verbinden van de beleidskaders Wmo, Participatiewet en Jeugdwet onderling en met beleidskaders voor volksgezondheid, vrijwilligerswerk, passend onderwijs en ruimtelijke ontwikkeling. Maar bijvoorbeeld ook met thema's als armoedebestrijding, sporten en bewegen, verenigingen en het gemeenschapsleven.

#### *Volksgezondheid*

Er bestaat een duidelijke relatie, een inhoudelijke aansluiting en soms overlap tussen de zorgtaken uit de Wet Publieke Gezondheid (WPG) en de doelstellingen van bijvoorbeeld de Wmo. De WPG regelt vooral het preventiebeleid gericht op een gezonde leefstijl en versterking van de positieve

<sup>3</sup> Het beleidsplan jeugd is op Zuid-Limburgse schaal vastgesteld en loopt tot 1-1-2018. Bij de uitwerking van de toekomstagenda worden dit meegenomen.

<sup>4</sup> Op 1 augustus 2014 is de wet passend onderwijs ingevoerd. Hier is het onderwijs verantwoordelijk voor, maar deze wet past bij de beweging van het transformatieproces: niet het systeem is leidend, maar de mogelijkheden van een kind.

gezondheid<sup>5</sup>. Het beleid dat we als gemeenten op het gebied van de WPG voeren en de afspraken die we in dat kader maken met maatschappelijke partners moeten daarom in samenhang gezien worden met de doelen van het transformatieproces.

#### *Stimuleren van vrijwilligerswerk*

Vrijwilligers dragen bij aan de ondersteuning van mensen in het normale leven, los van indicaties, protocollen en bureaucratische regels. Ze leveren een grote bijdrage aan de kwaliteit van leven van onze inwoners. **Vrijwillige inzet vervangt meestal niet 1-op-1 het werk van professionals. Ze Vrijwilligers doen vaak werk dat anders niet zou gebeuren.** Onder meer beleid vanuit de Participatiewet kan aan de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers een enorme impuls geven. Denk hierbij aan mensen die diensten willen aanbieden of zorgen voor een ander vanuit een uitkeringssituatie. Het beleid op het gebied van werk en inkomen moet zo zijn vormgegeven dat dit een versterkend effect heeft op de participatie en burgerkracht van onze inwoners. Bijvoorbeeld door bij het al of niet verplicht stellen van een tegenprestatie er rekening mee te houden dat inwoners vrijwilligerswerk doen of mantelzorg leveren.

#### *Ruimtelijke ontwikkeling: woningbouw en inrichting openbare ruimte*

De Wmo heeft als doel betere en thuis nabije ondersteuning te organiseren zodat burgers langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en meer kunnen mee doen in de maatschappij. Langer zelfstandig thuis wonen mogelijk maken, vraagt om voldoende senioren- en levensloopbestendige woningen. Ook een openbare ruimte die makkelijk toegankelijk is voor mensen met een beperking is belangrijk. Een urgentie die er al was, maar van groter belang wordt door de ingezette extramuralisatie\*. Langer zelfstandig thuis wonen, vraagt mogelijk om noodvoorzieningen voor als thuis blijven wonen tijdelijk niet lukt.

**Bij Om langer zelfstandig thuis wonen mogelijk te maken, is ook de inrichting van onze fysieke omgeving een aandachtspunt. Daarbij is het van belang dat onze inwoners elkaar goed kunnen ontmoeten (op wijk – dorps- kernniveau). De extramuralisering van de zorg leidt tot een verschuiving van intramurale naar extramurale voorzieningen. Hierbij zullen wij ook oog moeten hebben) belangrijk voor het vraagstuk dat zal ontstaan inwoners. Door de extramuralisatie komen onder meer verzorgingshuizen op het vlak van maatschappelijk vastgoed- termijn leeg te staan. Het is in ieders belang om hierover in gesprek te gaan/blijven met de (grote) zorginstellingen in onze regio- over de herbestemming van dit maatschappelijk vastgoed.**

**Met opmaak:** Tekstkleur: Aangepaste kleur (RGB(0;0;10))

**Met opmaak:** Tekstkleur: Aangepaste kleur (RGB(0;0;10))

#### *Armoedebestrijding*

Armoede is ingrijpend van invloed op het gehele sociale domein, omdat het nu eenmaal verder reikt dan alleen maar een tekort aan inkomen. Armoede is significant van invloed op leefstijl, zelf oplossend vermogen en het gezondheidsniveau. Het is daarom een belangrijk thema in de transformatie. Voor onze inwoners is het van belang dat integrale\* zorg geboden wordt. Vooral inwoners in de opvang en beschermd wonen hebben problemen op meerdere, zo niet alle, leefgebieden. Door armoede aan te pakken kunnen kwetsbare burgers gestimuleerd worden tot maatschappelijke participatie. Daarnaast heeft dit beleid een belangrijke preventieve component, onder andere op het gebied van schulden. En juist dankzij preventie en vroegsignalering van problemen kan de instroom in de maatschappelijke opvang worden beperkt.

#### *Sporten en bewegen*

Sporten en bewegen heeft een positief effect op een aantal terreinen: het zorgt voor een gezonde levensstijl en daarmee heeft het op langere termijn een preventief effect. Een ander aspect van sport en bewegen is het sociale contact; het versterkt iemands sociale netwerk. Veel vrijwilligers zijn actief in het sportverenigingsleven. We willen bereiken dat meer mensen (met en zonder beperking) zoveel mogelijk 'normaal' mee kunnen doen en deel kunnen nemen aan het 'reguliere' aanbod van sportclubs.

#### *Verenigingen en gemeenschapsleven*

<sup>5</sup> Dr. Machteld Huber definieert positieve gezondheid als het vermogen van mensen om zich aan te passen aan de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven en de mate waarin ze in staat zijn om regie te voeren over hun eigen leven.

Verenigingen en gemeenschapsleven leveren een belangrijke bijdrage aan sociale samenhang en leefbaarheid in onze regio en aan de bestrijding van eenzaamheid. Onze gemeenten kennen bovendien de nodige verenigingen die op zorg en ondersteuning van kwetsbare burgers gericht zijn. Hier liggen nog kansen. We willen bereiken dat meer mensen (met en zonder beperking) zoveel mogelijk 'normaal' mee kunnen doen en deel kunnen nemen aan het 'reguliere' aanbod van verenigingen en aan andere vrijetijdsactiviteiten in de buurt.

### *Passend onderwijs*

Sinds 1 augustus 2014 zijn scholen ervoor verantwoordelijk dat alle leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben, een goede onderwijsplek krijgen. Daarvoor werken reguliere en speciale scholen samen in regionale samenwerkingsverbanden met als doel een zo passend mogelijk onderwijsprogramma voor alle leerlingen te bieden. Afstemming en samenwerking tussen onderwijs en gemeenten is zeer belangrijk. Gemeenten hebben namelijk ook andere taken die van belang zijn voor het realiseren van passend onderwijs, zoals de brede jeugdzorg, het leerlingenvervoer, onderwijshuisvesting en leerplicht. Door goede afspraken te maken, kan ondersteuning vanuit de gedachte "één kind, één plan" worden gerealiseerd en wordt versnippering voorkomen.

## **2.2 Proces in 2015**

Het eerste half jaar van 2015 stond in het teken van het waarborgen van de continuïteit van zorg. Tegelijkertijd hebben we samen met inwoners (vertegenwoordigers vanuit advies- en cliëntenraden), onze eigen medewerkers, medewerkers van maatschappelijke partners, raadsleden en bestuurders gesprekken gevoerd over wat zij ervaren, belangrijk vinden voor verbetering en welke innovaties zij graag zouden zien. Deze gesprekken hebben we gevoerd in vier zogenaamde EVI (Ervaren, Verbeteren, Innoveren) panels. Uit deze EVI panels zijn de belangrijkste thema's gekomen voor de transformatie in Maastricht-Heuvelland. Dit zijn (in willekeurige volgorde):

1. Preventie en vroegsignalering
2. Werk, armoede en inkomen
3. Cliënt- en mantelzorgondersteuning
4. Informele zorg\*
5. Voorzieningen in de buurt, gekoppeld aan burgerkracht
6. Algemene\* en individuele\* voorzieningen
7. Kanteling\* en innovatie
8. Koppeling van de verschillende wetten
9. Zorg en ondersteuning, thuis en in de buurt

De belangrijkste thema's en de suggesties voor verbeteringen en innovaties, zijn voor ons de basis geweest voor het bepalen van onze inzet voor de periode 2016-2017. In paragraaf 4 ziet u de thema's terugkomen in de uitwerking van de doelen en in de resultaten die we op ~~4 januari~~ **31 december 2018** bereikt willen hebben.

## **3. Vastgestelde kaders**

De zes gemeenteraden in Maastricht-Heuvelland hebben in 2014 de beleidskaders vastgesteld op basis waarvan ze de transformatie van het sociaal domein willen aanpakken. Daarbij gaat het dan om de wijze waarop gemeenten hun burgers in staat willen stellen om naar vermogen mee te doen in de samenleving. Bij meedoen gaat het bijvoorbeeld om werken, het organiseren/uitvoeren van en deelnemen aan activiteiten en het onderhouden van sociale contacten. Wanneer een inwoner daar op eigen houtje niet toe in staat is, wordt ondersteuning georganiseerd langs vier dimensies: het versterken van de eigen kracht van mensen, de inzet van burgerkracht, het actief ondersteunen waar dat nodig is en het (tijdelijk) deels of volledig overnemen van de regie als het niet anders kan.

Mensen hebben graag de regie over hun eigen leven en hebben daar soms ondersteuning bij nodig. Wanneer mensen ondersteuning nodig hebben, zijn ouders, partners en familieleden vaak goed in staat de regie (mee) op te pakken. Dit geldt zowel voor fysieke als psychische beperkingen. Waar nodig wordt ~~al dan niet~~ (professionele) ondersteuning van buiten het eigen netwerk ingeschakeld.

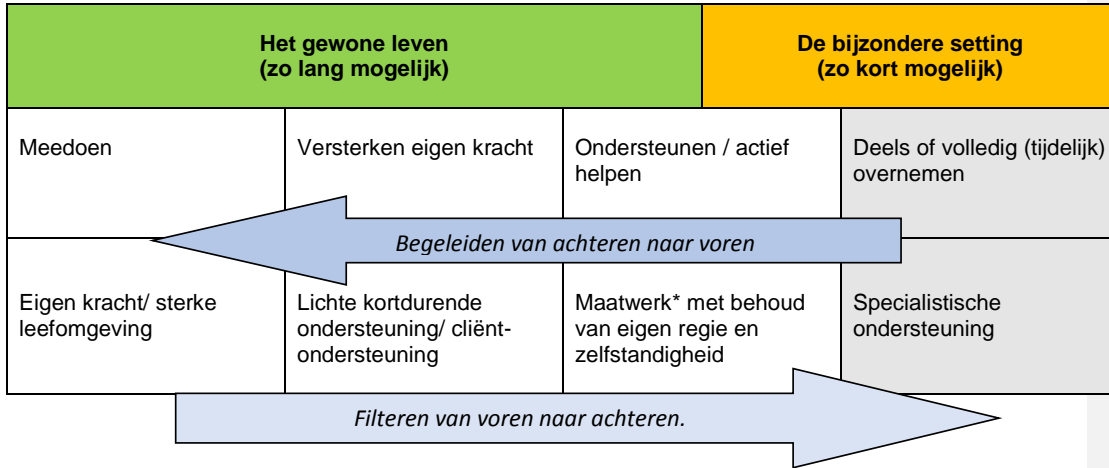
Om participatie en eigen (zorg)kracht mogelijk te maken, kwaliteit te kunnen leveren bij de ondersteuning ervan en deze ondersteuning ook nog betaalbaar te houden, is het noodzakelijk

## Toekomstagenda 5.0

problemen in samenhang aan te pakken. Tot nog toe werd efficiency op organisatieniveau nagestreefd. In de toekomst willen we kwaliteitswinst boeken voor de burger (meer kwaliteit, betere resultaten) én de samenleving (meer kwaliteit met minder middelen) door problemen niet meer in deelproblemen op te knippen met voor elk deelprobleem een oplossing, maar ze in samenhang en vanuit het blikveld van de burger te benaderen. Daarmee blijven zowel probleem als oplossing de verantwoordelijkheid van de individuele mens of het gezin (en zijn omgeving) zelf. Het uitgangspunt blijft dat we met onze ondersteuning goed aansluiten op wat mensen zelf al kunnen en graag willen, zelfs wanneer de benodigde ondersteuning specialistisch is.

Feit blijft natuurlijk dat een deel van onze inwoners blijvend ondersteuning nodig heeft, omdat er geen sprake (meer) is van het kunnen nemen van eigen regie. Onze dienstverlening wordt zo eenvoudig mogelijk als passend bij de vraag ingericht en we maken onze werkwijze niet ingewikkelder dan nodig is. Hierbij hoort dat we steeds minder van onze inwoners zullen overnemen en deze insteek ook verwachten van onze maatschappelijke partners. Hoewel overnemen vaak werd gehanteerd als een eenvoudige snelle oplossing, blijkt deze op de lange termijn onvoldoende kwaliteit te leveren voor de betrokkenen. Overnemen wordt dus steeds meer teruggedrongen tot allerlaatste oplossingsrichting.





Het ondersteunen van inwoners bij het realiseren van oplossingen is een andere vorm van dienstverlening dan het oplossen van het probleem zelf ("zorgen dat" en niet langer "zorgen voor") en vraagt anders kijken naar zowel het nieuwe als het bestaande beleid. Het realiseren van bestaanszekerheid is stap één en we richten onze ondersteuning waar nodig eerst daarop om een positieve spiraal in gang te zetten.

We verwachten dat, daar waar inwoners met elkaar vormen van zorg organiseren, mensen die in problemen dreigen te raken eerder geholpen zijn en minder snel in zware zorg terecht komen. We gaan er vanuit dat meer investeren in mantelzorgondersteuning op maat, leidt tot minder aanspraak op individuele voorzieningen. En we denken dat het investeren in laagdrempelige algemene ondersteuningsdiensten de behoefte aan zwaardere zorg kan verminderen. Zo kan het bijvoorbeeld effectiever zijn om meer te investeren in schoolvoorzieningen, waardoor minder jongeren hun school voortijdig verlaten of zelfs hulpverlening door een jeugdpsychiater nodig hebben. Of kan met intensieve opvoedbegeleiding in huis voorkomen worden dat een kind uit huis geplaatst wordt, terwijl tegelijkertijd gewerkt wordt aan het versterken van het huishouden van een gezin zelf. Meer investeren in informele zorg, kan dus leiden tot minder (langdurig) gebruik van individuele voorzieningen. Kwalitatief betere resultaten die ook nog financiële besparingen opleveren.

We willen bereiken dat we door nieuwe zorgconcepten van ondernemers, bedrijven en instellingen goedkopere en kwalitatief betere vormen van ondersteuning op maat voor onze inwoners krijgen. En we verwachten dat door sneller (mogelijke) multi-probleemsituaties in beeld te hebben, we effectievere en efficiëntere ondersteuning kunnen organiseren en kunnen voorkomen dat problemen (verder) escaleren.

Dat betekent dat we mensen – ook als ze veel problemen hebben – zelf in staat stellen inzicht te verkrijgen in hun problemen, de mogelijke oplossingen, de prioriteiten en het wenkend perspectief. Dat we voor de ondersteuning samen met de mensen kijken naar hun omgeving en, waar specialistische kennis nodig is, kiezen voor een maatwerk aanpak, zodat mensen zo snel mogelijk in een positieve spiraal terecht komen en stappen kunnen zetten om hun bestaanszekerheid te borgen. Pas dan kunnen zij de regie op hun leven daadwerkelijk op zich nemen en stappen zetten om hun eigen doelen te bereiken.

#### 4. Onze inzet voor 2016-2017

Onze ambitie voor 2022 willen we bereiken door allereerst de individuele en ten tweede de collectieve kracht in de samenleving te versterken en door in onze samenleving de burger en zijn directe

omgeving centraal te stellen en niet het systeem. In 2016 en 2017 gaan we aan de slag met deze drie doelstellingen. We weten dat de transformatie niet in twee jaar voltooid is, maar zijn ervan overtuigd dat na twee jaar al een duidelijke verandering merkbaar is voor onze inwoners. Tot slot blijven we mensen ondersteunen die tijdelijk of permanent geen regie over hun eigen leven kunnen voeren en/of een chronische beperking hebben. Ook voor die mensen zien we graag een innovatie in de dienstverlening, waardoor de ondersteuning op maat en passend bij de behoeften van de betreffende inwoner en zijn/haar omgeving vorm krijgt. Dit hebben we daarom als vierde doelstelling uitgewerkt.

Hieronder wordt per doelstelling aangegeven wat we gaan doen en wat onze inwoners hiervan gaan merken.

#### **4.1 De individuele eigen kracht in de samenleving wordt versterkt**

In de toekomst zullen we vaker vertrouwen op het vermogen van mensen om hun eigen problemen op te lossen. Dat zullen we stimuleren en dat verwachten we ook van onze inwoners. Als we meer verwachten van de zelfredzaamheid\* en de eigen omgeving van mensen zelf, is het van belang dat professionals niet alleen met elkaar samenwerken, maar vooral in toenemende mate met de (kwetsbare) burger zelf en de mensen om hem heen. Het is zeker geen vanzelfsprekendheid dat iedere inwoner de betrokkenheid en zelfwerkzaamheid toont die in de toekomst van hem of haar verwacht wordt. Bij het inventariseren van belemmeringen en oplossingsmogelijkheden zullen professionals actief moeten praten over de verwachtingen die ze hebben van de betrokkenheid van de mensen zelf.

##### **Wat gaan we doen?**

Om de individuele kracht in de samenleving te versterken zetten we in op zes resultaten:

1. Voorkomen dat mensen (meer) problemen ontwikkelen door een gerichte en samenhangende focus op preventie.
2. Door vroegsignalering leveren bijvoorbeeld leerkrachten, burens, familie en vrienden een belangrijke bijdrage aan het voorkomen van problemen. Zij kunnen met zorgen en signalen in hun omgeving terecht.
3. Inwoners die economisch niet zelfstandig zijn, worden door ons begeleid op hun weg naar economische zelfstandigheid en persoonlijke ontwikkeling.
4. Mantelzorgers weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning en worden zodanig ondersteund dat ze hun zorgtaken langer volhouden.
5. Inwoners weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning bij hun zoektocht naar de voorwaarden waaronder ze mee kunnen doen aan de samenleving.
6. Inwoners kunnen (langer) zelfstandig (blijven) wonen.

##### **4.1.1 Voorkomen dat mensen (meer) problemen ontwikkelen door een gerichte en samenhangende focus op preventie.**

We beseffen dat preventie problemen kan voorkomen. We willen alle huidige preventieactiviteiten in onderlinge samenhang bekijken om te zien waar preventie verbeterd kan worden. Ook willen we – daar waar dit nog niet gebeurd is – onderzoeken voor welke doelgroepen preventieprogramma's effectief helpen in het voorkomen van problemen en het versterken van de eigen regie of het voorkomen dat mensen terugvallen in oude problemen. Uiteraard maken we gebruik van de resultaten van eerdere onderzoeken.

Bij de versterking van preventie en vroegsignalering zien we nadrukkelijk een rol voor onze inwoners. We zetten in op de ervaring en uitwisseling van informatie tussen mensen die in eenzelfde levensfase zitten (bijvoorbeeld jonge ouders), ervaringsdeskundigen (zoals mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt of partners van dementerende ouderen) en experts. We nodigen partijen uit om te komen met preventieactiviteiten die gericht zijn op het kunnen voeren van regie over het eigen leven.

Wat merken onze inwoners op 4 januari 31 december 2018?

- Door gemeenten gesubsidieerde preventieactiviteiten worden gebaseerd op kennis en ervaring van ervaringsdeskundigen, met andere woorden ze zijn vormgegeven vanuit het perspectief en de behoeften van de doelgroep.
- Er zijn preventieprogramma's die gericht zijn op het kunnen voeren van regie over het eigen leven.

#### 4.1.2 Door vroegsignalering leveren bijvoorbeeld leerkrachten, buren, familie en vrienden een belangrijke bijdrage aan het voorkomen van problemen. Zij kunnen met zorgen en signalen in hun omgeving terecht.

Ook voor vroegsignalering willen we burgerkracht mobiliseren. Daarvoor hoeven geen nieuwe instituten of systemen gebouwd te worden. We weten bijvoorbeeld dat bij verenigingen signalen binnen komen, maar dat men niet weet wat daarmee te doen of op welke manier men een medelid kan helpen wanneer deze behoefte heeft aan ondersteuning. Signalen worden vaak afgegeven bij huisartsen, leerkrachten, de pastoor of andere sleutelfiguren in een buurtnetwerk. Het is belangrijk ervoor te zorgen dat de sleutelfiguren van buurtnetwerken een persoonlijk (gebiedsgericht) aanspreekpunt hebben bij hun gemeente en dat zij deze contactpersoon leren kennen. Dat geeft ruimte om signalen af te geven. Er zal vertrouwen groeien wanneer mensen zien dat er adequaat en zorgvuldig met de signalen omgegaan wordt. Het vraagt om nabije, proactieve buurtnetwerken die zich richten op de meest kwetsbare groepen. We zetten daarom in op gebiedsgericht werken\* vanuit teams die vraag en aanbod van ondersteuning in samenhang bij elkaar brengen. Hoe deze teams vorm krijgen en waar ze fysiek gepositioneerd worden, kan per gemeente verschillen.

Wat merken onze inwoners op 4 januari-31 december 2018?

- Onze inwoners weten de weg naar ondersteuning en zorg te vinden, of ze nu zorgvrager of sleutelfiguur in hun buurtnetwerk zijn. De ondersteuning en zorg is laagdrempelig en transparant te bereiken.
- De sleutelfiguren in elk buurtnetwerk kennen hun persoonlijke contactpersoon bij de gemeente en weten waarvoor ze bij hem/haar terecht kunnen.
- Inwoners hebben vertrouwen in de deskundige en laagdrempelig te benaderen gemeentelijke medewerkers, waardoor er daadwerkelijk signalen uit de buurt binnen komen.
- De acties die ondernomen worden naar aanleiding van de afgegeven signalen worden door onze inwoners als adequaat beoordeeld.

#### 4.1.3 Inwoners die economisch niet zelfstandig zijn, worden door ons begeleid op hun weg naar economische zelfstandigheid en persoonlijke ontwikkeling.

Het is van belang dat mensen zelf een inkomen verdienen. Daarvoor hebben ze werk nodig en een sociaal netwerk. De Work First\* aanpak die wij hanteren, versterkt beide en biedt mensen een optimale kans op verdere ontwikkeling. Bij de Work First aanpak krijgt iedereen krijgen mensen die zich voor inkomensondersteuning bij de gemeente meldt melden voor een uitkering voor levensonderhoud, primair te maken met werk; allereerst tijdens de zoektermijn, maar vooral ook in het verdere traject. In een reële werksituatie, zo veel mogelijk bij reguliere werkgevers, wordt samen met de betreffende inwoner bekeken welke ontwikkelingsmogelijkheden er zijn en welke stappen nodig zijn om (zo) regulier (mogelijk) werk te vinden. Wanneer werk (nog) niet mogelijk is, participeren mensen naar vermogen.

Pas wanneer de bestaanszekerheid gegarandeerd is, ontstaat er ruimte voor verdere ontwikkeling en zijn mensen beter in staat te investeren in zichzelf en in hun omgeving. Door de EVI-deelnemers is dan ook uitdrukkelijk aandacht gevraagd voor de bestrijding van armoede en het bieden van bestaanszekerheid. In dit kader zien de panels graag de mogelijkheden voor experimenten met een basisinkomen uitgewerkt.

Armoede is in onze optiek een complex maatschappelijk probleem dat vraagt om een integrale aanpak. Het fenomeen bestaat uit een combinatie van een (langdurig) laag inkomen, gebrek aan maatschappelijke deelname en belemmeringen op het gebied van onderwijs, huisvesting, gezondheidszorg, veiligheid etc. Maar ook overerving van problemen en de mate waarin iemand in staat is om met zijn problemen om te gaan, spelen een rol. Op basis van een armoedeonderzoek en -conferentie trachten we regiobreed zicht te krijgen op de doelgroep, de problematiek en de effectiviteit van de beschikbare (beleids)instrumenten. De uitkomsten vertalen we in een regionaal armoedeplan, waarbij oog is voor de overeenkomsten en verschillen tussen de Maastricht-Heuvellandgemeenten.

Wat merken onze inwoners op 4 januari-31 december 2018?

- Onze inwoners (met en zonder arbeidsbeperking) werken of participeren naar vermogen, zodat ze economisch zelfstandig zijn/worden en ruimte krijgen voor verdere persoonlijke ontwikkeling.

- Inwoners die inkomensondersteuning en uitkering voor levensonderhoud aanvragen en in staat zijn zelfstandig naar werk te zoeken, gaan eerst vier weken zelf actief op zoek naar werk.
- Als mensen (tijdelijk) afhankelijk zijn van inkomensondersteuning, is er een gedifferentieerd aanbod van werk<sup>6</sup> bij reguliere werkgevers en bij het Transferium Werk en Bijstand, van waaruit de ontwikkeling van de betreffende persoon richting een reguliere baan vorm krijgt.
- Het aantal mensen dat op 4 januari 31 december 2018 aan het werk is, is tenminste gelijk aan het aantal werkenden van voor de invoering van de Participatiewet.
- De eerste pilotresultaten van het Maastricht-Heuvelland alternatief voor beschermt werk zijn bekend.
- Op 31-12-2018 zijn er evenveel werkplekken voor mensen met een beperking beschikbaar als nu in de sociale werkvoorziening.
- Onze inwoners met hoge zorgkosten en een laag inkomen kunnen bij de gemeente terecht voor informatie en advies over regelingen die hen hierin tegemoet komen, van zowel de gemeente als van andere instanties. Het pakket dat gemeenten hierbij aanbieden wordt lokaal bepaald en kan dus per gemeente verschillen.
- De eerste uitvoeringsresultaten van het (regionaal) armoedeplan zijn bekend.
- Er is onderzocht of en hoe een experiment met het basisinkomen kan worden uitgevoerd en welke mogelijkheden het Rijk hiervoor biedt. Als de uitkomsten van dit onderzoek positief zijn en een experiment gestart is, zijn de eerste resultaten bekend.

#### 4.1.4 Mantelzorgers weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning en worden zodanig ondersteund dat ze hun zorgtaken langer volhouden.

Het ondersteunen van de informele zorg is door de EVI-deelnemers genoemd als relevant voor het versterken van de individuele eigen kracht. Informele ondersteuning en zorg heeft betrekking op al die mensen die van betekenis zijn voor een hulpvrager zonder daarvoor beroepsmatig te worden betaald.

De informele ondersteuning en zorg is onder te verdelen in gebruikelijke zorg, zelfhulp, mantelzorg en ondersteuning en zorg door vrijwilligers.

Mensen die als vanzelfsprekend voor hun naaste zorgen, zijn daarin vaak grenzeloos met als risico dat ze de zorg op enig moment niet meer kunnen volhouden. Wij bewonderen en waarderen de tomeloze inzet van deze familieleden, buren en vrienden en maken het graag mogelijk dat ze hun medemens zo lang mogelijk kunnen blijven ondersteunen. Daarnaast is de inzet van vrijwilligers (bijvoorbeeld maatjes, schuldhulpmaatjes, buddy's) een belangrijk onderdeel van de informele ondersteuning. Wij vinden het van belang dat al deze informele zorgvrijwilligers een serieuze rol hebben in het totale pakket van zorg en ondersteuning. En dat er dus regelmatig afstemming is tussen professionele en informele ondersteuners. We hebben hiervoor een regionaal programma "Informele ondersteuning en zorg" opgesteld.

In het regionaal programma "Informele ondersteuning en zorg" zijn de belangrijkste vraagstukken uitgewerkt in vijf punten:

1. Het vergroten van het bewustzijn voor het thema "informele zorg"
2. Meer burgerinitiatieven voor de versterking van mantelzorgers en (zorg)vrijwilligers
3. Meer mantelzorgers en vrijwilligers bereiken en passende ondersteuning bieden, waarbij jonge mantelzorgers een bijzondere positie innemen
4. Meer erkenning en waardering voor mantelzorgers en vrijwilligers
5. Voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers

Deze punten zijn voortgekomen uit een interactieve aanpak met mantelzorgers, zorgvrijwilligers, een aantal professionele organisaties en de cliënten- en adviesraden. Deze gaan we in de periode 2016-2017 uitvoeren.

Wat merken onze inwoners op 4 januari 31 december 2018?

- Mensen die informeel voor een ander zorgen, worden door de professionals betrokken bij de uitvoering van het (familie)ondersteuningsplan.

<sup>6</sup> Het betreft werk dat gedurende de inkomensondersteuning verricht wordt, geen reguliere aanstelling.

- Mantelzorgers en mensen die informeel voor een ander zorgen weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning, voor lotgenotencontact en voor het aanvragen van (tijdelijke) respijtzorg.
- Elke gemeente heeft een methode ontwikkeld voor het waarderen van de “eigen” mantelzorgers. We monitoren de mate waarin mantelzorgers zich daadwerkelijk gewaardeerd voelen, zodat we van elkaars ervaringen kunnen leren.
- Er is een toekomstvisie voor de organisatie van mantelzorgondersteuning in onze regio.

#### **4.1.5 Inwoners weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning wanneer ze die nodig hebben om mee te kunnen doen in de samenleving.**

Naast de ondersteuning van mantelzorgers en zorgvrijwilligers, is de brede cliëntondersteuning een belangrijke pijler. Wij definiëren cliëntondersteuning als ondersteuning aan inwoners die beperkingen ervaren bij het deelnemen aan de samenleving. Het kan daarbij gaan om ambities, wensen en levensvragen van mensen die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind of partner) en die een plek moeten leren geven in hun leven, maar ook om vragen en keuzes in relatie tot de toegang tot of het gebruik van voorzieningen in het sociale domein. De cliëntondersteuner functioneert als coach, neemt niet over, maar brengt de hulpvrager in positie zelf actie te ondernemen. Cliëntondersteuners zijn niet persé professionals, ook bureaus of familieleden of ervaringsdeskundige vrijwilligers kunnen als cliëntondersteuners functioneren. Zij helpen een inwoner met een ondersteuningsbehoefte bij het formuleren van de juiste vragen. Wij vinden het belangrijk om cliëntondersteuning te faciliteren.

Voor 2016 en 2017 maken we afspraken met MEE. De ervaringen die we onder andere samen met MEE opdoen, gebruiken we bij het voorbereiden van cliëntondersteuning vanaf 2018. Voor de invulling van cliëntondersteuning vanaf 2018 blijven we in gesprek met (lokale) cliëntvertegenwoordigers (en dienstverleners) en zoeken we de samenwerking met ervaringsdeskundigen. Samen met hen ontwikkelen we de vorm van cliëntondersteuning die het beste past bij de (lokale) invulling van het sociale domein. Voor 2016 en 2017 is de onafhankelijkheid, zichtbaarheid en bekendheid van cliëntondersteuning een belangrijk aandachtspunt.

Wat merken onze inwoners op 4 januari 31 december 2018?

- Onze inwoners kunnen voor ondersteuning bij het formuleren van hun vragen en het maken van keuzes een beroep doen op cliëntondersteuning (door professionals of door ervaringsdeskundige vrijwilligers).
- Onze inwoners weten de weg naar cliëntondersteuning te vinden, bijvoorbeeld via het buurtnetwerk waar de cliëntondersteuner voor die buurt/dorp/kern bekend is.
- Er is adequate professionele ondersteuning waar inwoners, indien nodig, op terug kunnen vallen in hun contacten met de overheid en andere instanties.

#### **4.1.6 Inwoners kunnen (langer) zelfstandig (blijven) wonen.**

Of mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen, wordt mede bepaald door hun positieve gezondheid: hun vermogen om zich aan te passen aan de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven en de mate waarin ze in staat zijn om regie te voeren over hun eigen leven. Wanneer iemand fysieke uitdagingen ervaart, kan hij zelfstandig blijven wonen mits de woning aangepast is aan de behoeften. Ouderdom komt vaak met fysieke beperkingen. Hierop kan geanticipeerd worden door levensloopbestendig te bouwen. Ook voor jongeren die vanuit een beschermde omgeving zelfstandig willen gaan wonen zijn specifieke woningen nodig.

Voor woningen in de sociale huursector maken we hierover afspraken met woningcorporaties. Het gaat echter niet alleen om de levensloopbestendigheid van huurwoningen, maar van de woningvoorraad als geheel. Er zijn immers gemeenten in onze regio die voor 80% koopwoningen hebben. Daarnaast gaat het bij langer zelfstandig wonen niet alleen om de fysieke aspecten in de woning, maar ook om de inrichting van de openbare ruimte, de fysieke infrastructuur en de aanwezigheid van zorg en ondersteuning, informeel dan wel formeel.

Wat hebben we op 4 januari 31 december 2018 gerealiseerd?

- Elke gemeente heeft de lokale opgave in beeld gebracht en gezamenlijk is er zicht op de bovenlokale aspecten.
- Een actieplan om inwoners (zowel ouderen, jongeren en andere doelgroepen (bijv. GGZ)) zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen, wordt op lokale schaal uitgewerkt.

Met opmaak: Niet Markeren

- In samenwerking met woningcorporaties zijn de mogelijkheden onderzocht om jongeren die zelfstandig willen gaan wonen vanuit een beschermende omgeving soepel te kunnen laten doorstromen.

#### **4.2 De collectieve eigen kracht in de samenleving wordt versterkt**

Het versterken van de collectieve eigen kracht in de samenleving, gaat over het mogelijk maken van burgerinitiatieven en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het gaat uit van wat mensen zelf willen en kunnen bijdragen aan hun (directe) omgeving. Voor de realisatie van dit doel zijn in eerste instantie de inwoners van onze regio zelf aan zet. We ondersteunen ze eventueel bij het leggen van verbindingen met bedrijven en maatschappelijke organisaties.

In Maastricht-Heuvelland zijn tal van burgerinitiatieven bekend. Daaruit blijkt dat er heel wat kracht in onze regio aanwezig is. We maken werk van het onder de aandacht brengen en op praktische wijze waarderen van de mooie burgerinitiatieven die we al kennen. Door onderlinge uitwisselingen te faciliteren leggen we verbindingen en maken we doorontwikkeling mogelijk. We nodigen inwoners en bedrijven uit om te komen met goede ideeën en creëren vervolgens de ruimte voor de initiatiefnemers om deze ideeën te implementeren. We stimuleren en ondersteunen de vrijwillige inzet van onze inwoners. Alleen als we het echt nodig vinden, organiseren we zelf aanvullende algemene voorzieningen of stimuleren we dat partners of vrijwilligers dit doen.

##### **Wat gaan we doen?**

Om de collectieve kracht in onze samenleving te versterken zetten we in op twee punten:

1. We ondersteunen verschillende burgerinitiatieven voor algemene voorzieningen in buurten, kernen en dorpen.
2. We betrekken onze inwoners bij het ontsluiten van informatie.
3. Gemeenten stimuleren vrijwillige inzet.

##### **4.2.1 We ondersteunen verschillende burgerinitiatieven voor algemene voorzieningen in buurten, kernen en dorpen.**

Algemene voorzieningen in buurten, kernen en dorpen kunnen voor veel mensen ondersteuning bieden bij het versterken van hun zelfredzaamheid en participatie. Er zijn in Maastricht-Heuvelland heel wat burgerinitiatieven bekend die als algemene voorziening kunnen worden aangemerkt. Denk bijvoorbeeld aan Coöperatie Blauwdorp, De Ketel (ontmoetingsruimte in Meerssen), Stichting Buurtbus, Hoeskamer Margraten, Kinderboerderij Daalhoeve en Gulpen-Witterm Helpt en Vaals Helpt (waarin een klussendienst, scootmobiel- en rolstoelpool en strijkservice zijn ondergebracht). Deze initiatieven draaien vaak op enthousiaste vrijwilligers die op die manier van onschatbare waarde zijn voor hun directe omgeving. Wanneer algemene voorzieningen van mensen zelf zijn, plus goed bereikbaar en vindbaar, zullen mensen hier gebruik van maken. Als gemeenten stimuleren we initiatieven, ondersteunen we ze waar nodig en verbinden we ze met andere initiatieven of organisaties. Dit doen we samen met inwoners, al dan niet georganiseerd.

##### **Wat merken onze inwoners op 1 januari 31 december 2018?**

- Bij ondersteuningsaanvragen voor algemene voorzieningen (denk aan vergunningen, inzet maatschappelijk vastgoed, beschikbaar stellen openbaar groen) ervaren initiatiefnemers dat de gemeenten meedenken en het principe "ja, tenzij" hanteren.
- Wanneer burgerinitiatieven zich willen (door)ontwikkelen tot een algemene voorziening ondersteunen gemeenten dit actief.
- Gemeenten faciliteren burgerinitiatieven door verbindingen te leggen met andere organisaties of ondernemers en vergroten daarmee het netwerk van de initiatiefnemers. Dit kan leiden tot een Steunpunt voor Burgerinitiatieven van waaruit lokale ondernemers (vanuit het principe van maatschappelijk verantwoord ondernemen) vrijwilligers en burgerinitiatieven ondersteunen met diensten en/of professionalisering (in de vorm van training enz.).

##### **4.2.2 We betrekken onze inwoners bij het ontsluiten van informatie.**

Eenvoudige, laagdrempelige en eenduidige informatie is één van de sleutels tot zelfregie. We kunnen niet ontkennen dat onze verzorgingsstaat een ingewikkeld en complex veld blijft. Als burger weet je vaak pas hoe het echt werkt, zodra je een beroep gedaan hebt op ondersteuning. Juist deze ervaringskennis onder inwoners – in het bijzonder "lotgenoten" – zou ingezet kunnen worden bij de ondersteuning van mensen.



Wat merken onze inwoners op 4 januari-31 december 2018?

- Burgers worden gestimuleerd elkaar informatie te geven en klachten over processen, procedures, enz. met elkaar te delen.
- Informatie die centraal gevraagd wordt (in elk gebied hetzelfde), wordt centraal ontsloten via de websites van de gemeenten en is vormgegeven samen met ervaringsdeskundigen.
- De professionals in de lokale toegangsteams\* hebben kennis van de algemene voorzieningen in de directe omgeving, en weten waar ze relevante wet- en regelgeving kunnen vinden.
- Aansluitend bij lokale initiatieven en bij de mogelijkheden van Google zijn er gebiedsgerichte, eigentijdse “sociale kaarten”, soms ontwikkeld met buurten.

#### 4.2.3 Gemeenten stimuleren vrijwillige inzet

De collectieve kracht van een buurt is gebaseerd op vrijwillige inzet. We waarderen vrijwilligers en zien hun inzet als cement voor de samenleving. Vrijwilligers zetten zich vanuit hun eigen drijfveren in voor bijvoorbeeld hun buurt of vereniging. Dit brengt op een natuurlijke manier teweeg dat mensen naar elkaar omkijken. Buurtinitiatieven die succesvol zijn, zijn gestart door inwoners zelf en worden uitgevoerd door mensen die vanuit hun eigen talenten en mogelijkheden het initiatief mee ontwikkeld hebben.

We zien dat het beroep op vrijwilligers toeneemt. Hoewel steeds minder vrijwilligers zich aan verenigingen of vrijwilligersorganisaties verbinden, ontstaan er steeds meer groepen bewoners die zelfstandig actief worden op een bepaald thema. Het aantal vrijwilligers neemt niet af, maar verschuift naar andere initiatieven. We willen vrijwilligers de ruimte geven. Bijvoorbeeld door er alert op te zijn dat vrijwilligers hun werk kunnen uitvoeren, zonder teveel tegenwerking van allerlei regels. We willen de positie van vrijwilligers versterken zodat de vrijwillige inzet in een goede verhouding staat met professioneel uit te voeren taken. Daarbij is het nadrukkelijk niet de bedoeling professionele taken uit te laten voeren door vrijwilligers.

Wat merken onze inwoners op 4 januari-31 december 2018?

- Elke gemeente heeft oog voor de knelpunten waar vrijwilligers bij hun initiatieven tegenaan lopen en heeft beleid gericht op de ondersteuning van vrijwilligersorganisaties.
- Elke gemeente heeft een infrastructuur voor de ondersteuning en facilitering van vrijwillige inzet.

#### 4.3 In onze samenleving staan de burger en zijn directe omgeving centraal, niet het systeem

Als inwoners zelf organiseren, volgen ze niet de structuren en scheidslijnen die de huidige verzorgingsstaat karakteriseren. Een opdeling in kokers voor wonen, zorg, welzijn, werk en inkomen, mobiliteit en dergelijke doet zich in het dagelijks leven immers niet voor. Daar gelden veel sterker de onderlinge verwevenheid van problemen en capaciteiten. De formele, verticale structuren van de samenleving – lange tijd ervaren als de enig mogelijke manier van organiseren – verliezen dan aan betekenis ten gunste van zoiets simpels als “het dagelijks leven”.

##### Wat gaan we doen?

Om de burger en zijn directe omgeving centraal te stellen in plaats van het systeem, zetten we in op vier resultaten:

1. Er wordt per huishouden met een meervoudig ondersteuningsvraagstuk één plan\* gemaakt, ongeacht uit welke wetten ondersteuning nodig is.
2. Er is per gemeente één centrale toegang voor de meeste vormen van hulp en ondersteuning. Deze is dicht bij mensen georganiseerd.
3. De professionele dienstverlening in het sociaal domein wordt vernieuwd.
4. Burgers ondervinden bij hun ondersteuning geen hinder van de schotten tussen de uitvoering van verschillende wetten en gemeentelijke regelgeving.

##### 4.3.1 Er wordt per huishouden met een meervoudig ondersteuningsvraagstuk één plan gemaakt, ongeacht uit welke wetten ondersteuning nodig is.

Bij de toegang tot hulp en ondersteuning voor huishoudens met een meervoudig ondersteuningsvraagstuk wordt zo snel mogelijk een overzicht geproduceerd van de situatie. Het (zelf) maken van één plan geeft de belanghebbenden inzicht in hun mogelijkheden en problemen en stelt ze in staat – al dan niet met professionele ondersteuning – de regie te nemen en oplossingen te

bedenken en te organiseren. Het beste plan is niet een plan waarin alle leefgebieden tegelijk worden aangepakt, maar een plan waarover mensen zelf regie kunnen voeren, omdat ze het begrijpen.

Wat merken onze inwoners op 4 januari 31 december 2018?

- Er komt in onze regio een analyse van gezinnen waar veel hulpverleners komen voor een vereenvoudiging van de daar geboden hulp op aansturing van het gezin. Gezinnen maken een eigen plan. Dit plan geeft een overzicht van alle ervaren belemmeringen voor deelname aan de samenleving en de mogelijke oplossingsrichtingen die de betrokkenen zelf zien. In het plan is door het huishouden een prioritering aangebracht en aangegeven wat zij zelf en/of hun omgeving gaan oppakken.
- Deze werkwijze wordt met een monitoronderzoek gevolgd waar deze gezinnen zelf bij betrokken zijn. De eerste kwalitatieve resultaten van en voor deze huishoudens zijn op 4 januari 31 december 2018 inzichtelijk gemaakt, inclusief de financiële aspecten.

#### 4.3.2 *Er is per gemeente één centrale toegang voor de meeste vormen van hulp en ondersteuning. Deze is dicht bij mensen georganiseerd.*

De kanteling is de beweging van systeemdenken naar de mensgerichte benadering. Dat merken mensen bijvoorbeeld in de manier waarop de gemeente met ze meedenkt als ze een speeltuintje in de buurt willen realiseren. Of de manier waarop ze ondersteund worden wanneer ze hun eigen situatie niet meer overzien en daardoor in een negatieve spiraal terecht gekomen zijn. Ze merken het ook wanneer ze ergens aankloppen voor ondersteuning: elk "loket" is de goede plek om een vraag te stellen en op elke plek wordt naar een maatwerkoplossing toegewerkt. Nu kent het sociaal domein vanuit het verleden vele toegangen, bijvoorbeeld Jeugd, Wmo, Werk & Inkomen en Leerlingenvervoer. Daarnaast is er onder meer een Regionaal Meld- en Coördinatiepunt Onderwijs, Bureau Leerplicht, Sociale Teams, Wijkservicepunten en Algemeen Maatschappelijk Werk. In al deze toegangen wordt verschillend gewerkt en hebben de medewerkers een specifieke opdracht, gericht op de specialiteit van de toegang.

We streven naar een vorm van centrale toegang, die dichtbij mensen kan worden georganiseerd. Dat kan zijn in de vorm van fysieke integrale teams in de buurt, maar ook gebiedsgericht werken vanuit een centraal team is mogelijk. Van belang is dat sleutelfiguren in buurtnetwerken vaste gebiedsgerichte contactpersonen hebben in de centrale toegang die ze regelmatig ontmoeten en die verankerd zijn in het lokale netwerk. De centrale toegang functioneert niet alleen als entree dicht bij mensen, maar tegelijkertijd als een centraal startpunt. Professionals en burgers moeten telkens terugverwijzen niet zelf door naar dat startpunt andere professionals als zij zelf een probleem niet kunnen oplossen, maar de doorverwijzing wordt geregeld in de centrale toegang. Dit om te voorkomen dat burgers van het kastje naar de muur gestuurd worden opgelost met een bepaalde voorziening of interventie. Daarnaast wordt de backoffice vereenvoudigd waardoor onze inwoners snel en eenvoudig geholpen zijn.

Wat merken onze inwoners op 4 januari 31 december 2018?

- Onze inwoners kunnen terecht bij de toegangsteams<sup>7</sup> die worden doorontwikkeld tot meer geïntegreerde teams. De mate waarin ze in 2018 al zijn doorontwikkeld tot een samenhangend geheel kan per gemeente verschillen.
- De diverse toegangsteams vormen samen de centrale toegang die per gemeente nabij de burger georganiseerd is. Dit nabij organiseren kan verschillend uitgewerkt worden en op maat per gemeente/buurt/kern/dorp worden ingericht.
- Ongeacht in welk toegangsteam een inwoner zijn of haar ondersteuningsvraag stelt, het betreffende huishouden ervaart dat samen met hen inzichtelijk wordt gemaakt hoe de situatie is, dat er met hen gewerkt wordt aan de problemen die zij als prioritair ervaren en dat zij daarbij ondersteuning op maat ontvangen.
- De medewerkers in de centrale toegang handelen omgevingsbewust en vanuit het perspectief van de inwoners.
- Vraagstukken over werk, inkomen en schuldhulpverlening worden in de toegangsteams behandeld. De daadwerkelijke afhandeling van een (uitkerings)aanvraag vindt plaats bij de sociale dienst conform de geldende wetgeving.

<sup>7</sup> Op dit moment zijn dit de Sociale Teams, Wijkservicepunten, Algemeen Maatschappelijk Werk, Regionaal Meld- en Coördinatiepunt Onderwijs, Team Werk en Inkomen, Jeugdteam en Wmo-team, enz.



- De dienstverlening is zo eenvoudig mogelijk als passend bij de vraag en niet ingewikkelder dan nodig is. Mensen met een enkelvoudige vraag krijgen na een korte toets wel of geen individuele voorziening. Er wordt dan geen uitgebreid plan opgesteld.

#### **4.3.3 De professionele dienstverlening in het sociaal domein wordt vernieuwd.**

Het innoveren van de dienstverlening in het sociaal domein is primair een verantwoordelijkheid van de aanbieders in het sociaal domein. Om innovatie te stimuleren nodigen wij beroepskrachten (al dan niet werkzaam voor bestaande organisaties) uit, om te komen met vernieuwende ideeën en concepten. We sturen aan op nieuwe verbindingen en samenwerking tussen verschillende partijen, zowel marktpartijen op het gebied van sociale dienstverlening als maatschappelijke organisaties. Dit doen we in ons regulier overleg met partners in het kader van het bestuurlijk aanbesteden<sup>8\*</sup>, waarbij we ons richten op doelen en resultaten en de mate waarin de betrokken inwoners en hun omgeving tevreden zijn met de nieuwe maatwerkoplossingen die professionele instellingen leveren. Daarnaast stimuleren we voorlopers om nieuwe concepten te ontwikkelen en vernieuwende werkwijzen uit te proberen. Ook nieuwe dienstverleners worden uitgenodigd om hun (innovatieve) ideeën te presenteren.

Door een innovatiebudget beschikbaar te stellen, worden gecontracteerde aanbieders gestimuleerd hun zorgverlening kritisch te bekijken en waar mogelijk te innoveren. De huidige manier van bestuurlijk aanbesteden biedt nieuwe partijen de kans om toe te treden met vernieuwende werkwijzen die aansluiten bij de samenhangende aanpak.

Als gemeenten zullen we experimenteeruimte creëren door strategisch opdrachtgeverschap. Strategisch opdrachtgeverschap is gericht op een gezamenlijk proces van gemeenten met aanbieders en inwoners. Het gaat over kaders stellen maar daarbinnen durven los laten en ruimte bieden, aan zowel inwoners als beroepskrachten en leveranciers. Niet in de valkuil trappen en optreden als handhaver en regelgever bij incidenten, maar flexibel, mensgericht en opbouwend reageren en leren van zaken die anders lopen dan verwacht.

De nieuwe werkwijze in het sociale domein heeft ook gevolgen voor ons eigen personeel. Scholing en doorontwikkeling zijn ook voor hen noodzakelijk.

**Met opmaak:** Niet Markeren

Wat merken onze inwoners op 4 januari 31 december 2018?

- De bij de experimenten betrokken inwoners worden betrokken bij de monitoring en evaluatie.
- Resultaat (outcome) en klanttevredenheid, tevredenheid, ervaringen van de burgers die ondersteuning ontvangen, zijn bepalende parameters bij de evaluatie van experimenten en bij de beoordeling van het functioneren van de gecontracteerde aanbieder(s).
- Klantmanagers van de sociale dienst benaderen een casus niet vanuit de regels, maar op basis van de vraag en behoefte van de burger. Ze bekijken welke ondersteuning de betreffende gemeente kan bieden om zijn inwoners te laten werken/participeren, al dan niet (tijdelijk) voorzien van een inkomen.

<sup>8</sup> Het bestuurlijk aanbesteden is een aanpak waartoe we ons voor 3 jaar (2015-2017) gecommitteerd hebben. Voor de periode daarna zal onze inkooporganisatie een strategie ontwikkelen waarbij we ons blijven richten op doelen en resultaten en de mate waarin de betrokken inwoners en hun omgeving tevreden zijn met de nieuwe maatwerkoplossingen die professionele instellingen leveren.

#### 4.3.4 **Burgers ondervinden geen hinder bij hun ondersteuning van de schotten tussen de verschillende wetten en de gemeentelijke regelgeving.**

Een inwoner die op zoek is naar ondersteuning op maat moet geen belemmeringen ervaren door de manier waarop wij het nu georganiseerd hebben.<sup>9</sup> In de praktijk is dat nu nog wel het geval, zoals bleek uit het EVI-panel van advies- en cliëntenraden. Niet alleen vanwege de wijze waarop de toegang is georganiseerd, maar ook vanwege de verschillende regels die niet altijd bijdragen aan een maatwerkoplossing voor de burger. Dit vraagt dus anders denken en anders organiseren (met zo min mogelijk regels en in begrijpelijke taal) van alle betrokken organisaties, inclusief de gemeenten. Door de gekozen EVI-aanpak en door een eerste vermindering van het aantal regels en de hoeveelheid papier is hier een eerste start mee gemaakt.

In dit kader is het belangrijk om oog te hebben voor het Persoonsgebonden Budget (PGB). Een PGB stelt inwoners in staat zelf de benodigde ondersteuning te organiseren en zelf de regie te houden op het maatwerkpakket. Wij garanderen dat een PGB voor onze inwoners tot de mogelijkheden blijft horen en onderzoeken welke belemmeringen iemand daarbij tegenkomt om daar vervolgens iets aan te doen.

Het doel van de transformatie is boven alles het mogelijk maken van meedoen aan de samenleving voor iedereen, ongeacht zijn of haar leeftijd, afkomst, sociale omstandigheden of beperkingen. Wij zijn ervan overtuigd, dat het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het ondergeschikt maken van het systeem aan het belang van de burger uiteindelijk leidt tot een financiële besparing. Dat is ook nodig, want de financiële middelen die het Rijk beschikbaar heeft gesteld voor de drie decentralisaties vormen het financiële kader waarbinnen wij opereren. Het kan zijn dat we doordat we de burger veel effectiever ondersteunen in zijn zelfredzaamheid, besparingen realiseren voor zorgverzekeraars. Om perverse prikkels te voorkomen werken we met de zorgverzekeraars samen aan ontscotting. Uiteraard zorgen we er zelf voor dat bij de uitvoering van de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet onze eigen regels een groei in zelfredzaamheid en eigen regie niet in de weg staan. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de aanpak en begeleiding van mensen met arbeidsmatige dagbesteding of jongeren die bij het bereiken van de 18-jarige leeftijd te maken krijgen met andere wetgeving.

Wat merken onze inwoners op 4 januari 31 december 2018?

- Er is een Taskforce deregulering (op te zetten met medewerking van deelnemers uit het EVI-panel advies- en cliëntenraden) die heeft geïnventariseerd welke gemeentelijke regels integrale maatwerkoplossingen in de weg staan en op welke wijze deze aangepast of vermeden kunnen worden.
- Alle re-integratievoorzieningen in het kader van de Participatiewet zijn toegankelijk voor de gehele doelgroep van deze wet.
- Inwoners die kiezen voor een PGB ondervinden in de praktijk geen hinder van gemeentelijke regels.
- Er zijn één of meer pilots uitgevoerd waarin zorgverzekeraars, gemeenten, aanbieders van zorg en welzijn (met name in de eerste lijn) en huisartsen samenwerken, waarbij zowel zorgverzekeraar als gemeenten hun middelen gebiedsgewijs inzetten volgens een populatiebesteding en samenwerken bij de informatievoorziening aan de inwoners.
- Er heeft een eerste kwalitatieve en financiële monitor plaats gevonden bij deze pilots.

#### 4.4 **We blijven mensen ondersteunen die tijdelijk of permanent geen regie over hun eigen leven kunnen voeren en/of een chronische beperking hebben**

Er zullen altijd mensen zijn die tijdelijk of permanent geen regie over hun eigen leven kunnen voeren. Voor hen zal ondersteuning voornamelijk bestaan uit overnemen. Dit overnemen duurt liefst zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Er worden voorzieningen ingezet waarbij de draaglast van de persoon/inwoner in kwestie of zijn directe omgeving vergroot wordt, de veiligheid geborgd is en waar mogelijk worden stappen ondernomen om problemen op te lossen. We hanteren daarbij het principe: "niet meer dan nodig en niet minder dan noodzakelijk".

<sup>9</sup> Dat geldt eveneens voor de uitvoerders in het sociaal domein: ook zij moeten bij het aanbieden van ondersteuning op maat geen hinder ondervinden van de manier waarop wij het nu georganiseerd hebben.

Ook zijn er inwoners die in het dagelijks leven blijvend ondersteuning nodig hebben in de vorm van bijvoorbeeld hulpmiddelen of diensten, omdat er sprake is van een chronische beperking. Door de vergrijzing, de wens van mensen om langer thuis te blijven wonen en de door wetgeving ingezette extramuralisatie wordt deze groep steeds groter. We gaan in dialoog met deze inwoners en hun sociale omgeving en nemen hun eigen oplossingen als uitgangspunt. We schetsen daarbij een duidelijk en eerlijk beeld van wat de gemeente doet en wat niet (meer). We kijken samen op welke manier ondersteuning op maat bijdraagt aan het langer zelfstandig kunnen blijven wonen en meedoen aan de samenleving.

#### **Wat gaan we doen?**

Voor de ondersteuning van mensen die tijdelijk of permanent geen regie over hun eigen leven kunnen voeren en/of een chronische beperking hebben zetten we in op:

1. Het continueren van ondersteuning van de meest kwetsbaren.
2. Het garanderen van de kwaliteit van de ondersteuning.

#### **4.4.1 Het continueren van ondersteuning van de meest kwetsbaren**

Bij de ondersteuning van de meest kwetsbare inwoners, wordt zoveel mogelijk aangesloten bij het dagelijks leven van de inwoner in kwestie. Zijn sociale netwerken worden gerespecteerd en waar mogelijk ingezet. De betrokkenheid van de **persooninwoner** zelf en zijn omgeving bij de invulling van de professionele ondersteuning wordt vergroot. We hebben goede ervaringen met de methodiek "consult- en beschermtafel" in de jeugdzorg, waarbij we tegelijkertijd met instanties én de ouders zelf praten, om de betrokkenheid en het inzicht van de ouders te vergroten en daarmee te voorkomen dat de zorg van ouders overgenomen moet worden. We gaan onderzoeken of we deze methodiek breder kunnen inzetten. We maken afspraken met partners over de te leveren ondersteuning en zorgen dat deze op maat wordt geleverd.

Wanneer we het hebben over de ondersteuning van de meest kwetsbaren, gaat het onder meer over Beschermd Wonen\*. Dit is een geheel nieuwe taak voor de gemeente sinds januari 2015. Maastricht is hiervoor aangewezen als centrumgemeente voor de regio's Heuvelland en Westelijke Mijnstreek. Beschermd Wonen is een belangrijke voorziening in het palet van woonzorgvoorzieningen voor mensen met psychiatrische en/of psychosociale problematiek. Voor Beschermd Wonen geldt een overgangstermijn van 5 jaar voor bestaande inwoners. In de transformatie naar 2018 willen we ten aanzien van Beschermd Wonen in ieder geval inzetten op het ontwikkelen van nieuwe vormen van woonzorg en het stroomlijnen van de verschillende activerings- en dagbestedingstrajecten met als doel meer verscheidenheid te bieden waardoor beter wordt aangesloten bij de individuele groeiprocessen van de doelgroep.

Wat hebben we op **4 januari 31 december 2018** gerealiseerd?

- We hebben opnieuw goede afspraken gemaakt met maatschappelijke partners over de ondersteuning van de meest kwetsbare burgers.
- De verhouding innovatieve ondersteuning ten opzichte van reguliere ondersteuning (nu 20%-80%) is gewijzigd ten gunste van innovatieve ondersteuning.
- We werken vanuit een integrale aanpak nauw samen met de 0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn, zorgverzekeraars en het maatschappelijk middenveld.
- Net als nu bieden de gemeenten een vangnet in de inkomensvoorziening wanneer mensen niet zelf in een inkomen kunnen voorzien. Wanneer zij daar recht op hebben, wordt een uitkering verstrekt. Als het nodig is, wordt (tijdelijk) ontheffing verleend van de verplichting om te solliciteren.
- Er zijn nieuwe vormen van woonzorg ontwikkeld, die beter aansluiten op de persoonlijke ontwikkeling van de doelgroep die voor Beschermd Wonen in aanmerking komt.

#### **4.4.2 Het garanderen van de kwaliteit van de ondersteuning**

Bij de afspraken die we gemaakt hebben met de aanbieders, is de kwaliteitsgarantie gebaseerd op het principe "high trust, high penalty". Met andere woorden, we gaan er vanuit dat aanbieders kwalitatief goede zorg en ondersteuning leveren en als blijkt dat dit niet zo is, zijn de gevolgen voor de betreffende aanbieder groot. Wij blijven achter dit principe staan. Hoe we in de praktijk uitvoering gaan geven aan dit principe, is onderwerp van gesprek met onze partners aan de ontwikkeltafels\*.

Om voldoende voeling te houden met onze inwoners en hun ervaringen te kunnen gebruiken als input voor de verbetering van de dienstverlening door zowel onze eigen medewerkers als die van onze

partners, zullen we regelmatig gesprekken aan gaan met ervaringsdeskundigen. De kwaliteitsbeleving is immers net zo belangrijk als de objectief te beoordelen kwaliteit aan de hand van protocollen en criteria. Op basis van de kwaliteitsbeleving kunnen aanbieders hun ondersteuning nog meer op maat door ontwikkelen en krijgen ook onze eigen medewerkers inzicht in hoe inwoners de dienstverlening van de gemeente ervaren.

Wat merken onze inwoners op 4 januari 31 december 2018?

- Mensen kunnen vertrouwen op de kwaliteit van de gecontracteerde aanbieder die zij gekozen hebben voor hun ondersteuning en voelen zich bij klachten aan het adres van deze aanbieder serieus behandeld.
- Ervaringsdeskundigen weten bij wie ze terecht kunnen met hun ervaringen en merken dat er daadwerkelijk iets met hun input wordt gedaan.

## 5. Tot slot

Omdat de kanteling en de transformatie de burger centraal stellen en niet het systeem, zijn we hierboven niet ingegaan op wat de transformatie betekent voor de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wmo afzonderlijk. Bij alle drie de wetten draait het immers om het meedoen aan de samenleving voor iedereen mogelijk te maken en daar waar dit niet mogelijk is, ondersteuning op maat te organiseren. Hoewel we graag zouden willen dat onze ambitie voor 2022 vandaag al gerealiseerd was, moeten we realistisch blijven. We hebben op dit moment de ondersteuning nog ingericht vanuit de kaders van de afzonderlijke wetten. We werken aan een samenhangende benadering vanuit het perspectief van de burger met doelen voor 4 januari 31 december 2018 en vervolgens voor de periode erna. Om onze doelen voor 2018 te bereiken gaan we in 2016 en 2017 pilots uitvoeren, werkprocessen op elkaar afstemmen, de bedrijfsvoering verbeteren, medewerkers scholen, ontmoetingen en uitwisselingen organiseren en ga zo maar door. De transformatie betekent kortom ook veel voor ons als gemeenten veel.

### 5.1 Hoe volgen we de voortgang?

We leven in een spannende tijd van fundamentele veranderingen in de samenleving. Dat vraagt lef van onze bestuurders en onze gemeenteraden. Immers, in het sociaal domein gaat het om mensen. De ruimte voor de (publieke) professionals is groot, maar deze heeft en zij dragen daarmee ook een grote verantwoordelijkheid. En Tegelijkertijd hebben we moeten ook realistische verwachtingen hebben naar van de samenleving toe. Onderlinge. We beseffen dat onderlinge hulp en signalering zal nooit 100% sluitend zal zijn. En dat niet voor iedereen is te vatten in de ambitie die we in deze Toekomstagenda hebben geschetst, een haalbaar perspectief is. Dat betekent dat we die inwoners blijven ondersteunen.

Met opmaak: Markeren

Kortom, ondanks Ondanks alle inspanningen, kan er altijd iets gebeuren waardoor het een keer mis gaat. Door de mens- en familiegerichte benadering proberen we dat zo veel mogelijk te voorkomen. En als zich toch een incident voordoet, kiezen onze bestuurders niet voor allerlei extra regels om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen, maar blijven ze inzetten op de mensgerichte maatwerkbenadering.

Omdat we natuurlijk willen voorkomen dat menselijke drama's zich voordoen, zullen we de transformatie die we inzetten voortdurend monitoren. Dit doen we niet vanuit cijfers en systemen, maar door met mensen het gesprek aan te gaan nadat de ondersteuning is gestart en te kijken naar de effecten van die ondersteuning. Waar nodig sturen we bij.

Op veel plekken in dit stuk is al geschreven dat we kiezen voor een kwalitatieve monitor. We vinden het namelijk van groot belang de ervaringen van mensen te kennen en deze als input te gebruiken voor de doorontwikkeling van het sociaal domein. De inzet voor de periode 2018-2019 zal mede gebaseerd worden op de uitkomsten van de te ontwikkelen monitor waarmee we voortdurend ervaringen en effecten zullen peilen. Uiteraard hebben we hierbij aandacht voor de privacy van betrokkenen.

De monitor zullen we samen met de Universiteit Maastricht ontwikkelen. We willen niet alleen op korte termijn, maar zeker op lange termijn meten en weten of onze nieuwe aanpak daadwerkelijk leidt tot

meer zelfregie en zelfredzaamheid. Of we met onze aanpak recht doen aan de mensen om wie het draait in onze regio: de inwoners en met name allen in een kwetsbare positie. We willen onze inwoners ondersteunen om zelf zo sterk als mogelijk te worden, om een plek te verwerven in onze regio, met mensen om hen heen met wie ze een band hebben en een netwerk vormen.

## 6. Begrippenlijst

<b>A</b>	
<b>Algemene voorzieningen</b>	Algemene voorzieningen zijn voorzieningen die voor iedereen – ongeacht leeftijd, afkomst, sociale omstandigheden of beperking – toegankelijk zijn en gericht zijn op onder meer ontmoeting, gezond gedrag, sport, cultuur en maatschappelijke ondersteuning. Voorbeelden van algemene voorzieningen zijn de buurtbus, een koffiehonk, de bibliotheek, een wandelvereniging, een toneelclub of de klussendienst. Maar ook de maaltijdvoorziening die via de plaatselijke supermarkt wordt aangeboden is een algemene voorziening. Algemene voorzieningen maken onderdeel uit van de collectieve kracht van de samenleving. Ze worden vaak georganiseerd vanuit het particulier initiatief. Gemeenten kunnen daarnaast zelf algemene voorzieningen organiseren of mogelijk maken, zoals bijvoorbeeld de realisatie van een scootmobiel uitleenpunt voor mensen die af en toe behoefte hebben aan een scootmobiel.
<b>B</b>	
<b>Bestuurlijk aanbesteden</b>	Onder bestuurlijk aanbesteden wordt een methode verstaan waarbij gemeenten samen met zorgaanbieders <u>(en eventueel cliënten/mensen die gebruik maken van ondersteuning)</u> spreken over de wijze waarop voorzieningen aangeboden zullen worden. In een onderhandelingsproces wordt geprobeerd recht te doen aan elkaars belangen en worden afspraken gemaakt over inhoud, kwaliteit, levertijd en prijs van de aan te bieden diensten.
<b>Beschermd Wonen</b>	Wonen in een accommodatie van een instelling met toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing, het voorkomen van maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de <u>cliënt/inwoner in kwestie of anderen. Beschermd Wonen is bestemd voor personen/mensen</u> met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
<b>Beschut werk</b>	Beschut werk is bedoeld voor mensen die uitsluitend in een beschutte omgeving onder aangepaste omstandigheden mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Het gaat om mensen die door hun lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking een zodanig hoge mate van (structurele) begeleiding of aanpassing van de werkplek nodig hebben, dat niet van een werkgever mag worden verwacht dat hij deze mensen in dienst neemt, ook niet met extra voorzieningen van gemeente of UWV. Bepalend of iemand voor beschut werk in aanmerking komt, is dus niet zozeer de productiecapaciteit (vertaald in loonwaarde), maar de begeleidingsbehoefte van de kandidaat.
<b>Burgerkracht</b>	<u>Het vermogen van burgers om op eigen initiatief en kracht sociale en maatschappelijke uitdagingen aan te pakken, gericht op een duurzame samenleving. De burger neemt hierbij naast de rol van consument, ook de rol van facilitator en producent aan, zo nodig met hulp van overheid, instellingen en ondernemingen.</u>
<b>D</b>	
<b>Decentralisaties</b>	De Decentralisaties staan voor de overgang van de verantwoordelijkheden naar de gemeenten. Met de Jeugdwet zijn de verantwoordelijkheden van de gemeenten met betrekking tot de Jeugdzorg uitgebreid. Alle vormen van Jeugdzorg vallen sinds 1 januari 2015 onder verantwoordelijkheid van de gemeente. Gemeenten zijn met de Wmo 2015 verantwoordelijk geworden voor de activiteiten op het gebied van ondersteuning en begeleiding. De

	aanspraken op deze zorg zijn uit de AWBZ geschrapt of beperkt. Met de invoering van de Participatiewet zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de uitkeringsverstrekking en re-integratie van een nog grotere groep inwoners met arbeidsvermogen. Dit, doordat geen instroom meer mogelijk is in de sociale werkvoorziening en doordat jonggehandicapten, die niet volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn, stapsgewijs over komen vanuit het UWV.
<b>E</b>	
<b>Eén gezin, één plan, één regisseur</b>	Dit is de aanpak waarbij een gezin/huishouden met meerdere problemen (en vaak net zoveel hulpverleners/instanties) nog maar te maken krijgt met één aanspreekpunt en één plan. Niet het aanbod van instanties, maar het intrinsieke vermogen en de motivatie van het gezin en haar omgeving staat hierbij centraal. Hulp- en zorgverleners werken samen waarbij de regie en het mandaat niet langer versnipperd is, maar is belegd bij het centrale aanspreekpunt, de regisseur. De regisseur zorgt ervoor dat de inzet van de betrokken ondersteuners op elkaar wordt afgestemd. De aanpak is erop gericht om maatwerk voor gezinnen/huishoudens mogelijk te maken, zodat zij stabiliseren of erop vooruit gaan (meer zelfredzaam, meer welzijn, sociale stijging en meer gezondheid). Daarnaast moet de aanpak leiden tot minder zware zorg en ondersteuning (en daarmee minder kosten), minder inzet van hulpverleners en meer benutten van eigen kracht en informele ondersteuning en meer preventie.
<b><u>Eigen kracht</u></b>	<b>Het vermogen van individuen om het leven (of situaties) optimaal vorm te geven en problemen op te lossen of draaglijk te maken.</b>
<b>Eigen regie</b>	Het vermogen van iemand om zelfstandig te bepalen hoe zijn/haar leven er op verschillende levensgebieden zoals wonen, werken en sociale contacten, uit moet zien. Daarnaast de mogelijkheid om iemand zoveel mogelijk regie te laten houden over zijn leven wanneer hij zorg en/of begeleiding nodig heeft.
<b>Extramuralisatie</b>	Extramuralisatie is het streven om buiten de muren van een intramurale instelling (waar iemand opgenomen wordt) gelijkwaardige zorg te bieden, bijvoorbeeld in de eigen woning. Steeds vaker willen ouderen die behoefte hebben aan (intensieve) verzorging of verpleging zelfstandig blijven wonen. Wonen en zorg worden zo gescheiden.
<b>G</b>	
<b>Gebiedsgericht werken</b>	Dit is een manier van werken waarbij de gemeente, samen met de inwoners van een leefgebied (wijk, buurt, dorp of combinatie), het maatschappelijk middenveld en professionele ondersteuningsaanbieders nadenkt over en uitvoering geeft aan de aanpak van zaken met betrekking tot wonen, welzijn, zorg en participatie in de directe leefomgeving. Daarbij staan vraaggericht en integraal werken en betrokkenheid van inwoners bij hun eigen woonomgeving centraal.
<b>I</b>	
<b>Individuele voorziening</b>	Voorziening die individueel wordt aangeboden. Individuele voorzieningen worden aanvullend op algemene voorzieningen ingezet, wanneer dit noodzakelijk is om het totale ondersteuningsplan <b>van de persoon het individu/het huishouden</b> te realiseren. Voor het inzetten van een individuele voorziening is een besluit van de gemeente nodig. In de Wmo 2015 worden individuele voorzieningen aangeduid als maatwerkvoorzieningen. Wij geven er de voorkeur aan om de term individuele voorziening te gebruiken, om verwarring met de maatwerk aanpak te voorkomen.
<b><u>Informele zorg</u></b>	<b>Zorg die geleverd wordt door mantelzorgers én vrijwilligers. Het gaat hierbij om activiteiten in aanvulling op zorg die door beroepskrachten zoals verpleegkundigen, huishoudelijke hulp en activiteitenbegeleiders geleverd wordt.</b>
<b>Integrale aanpak</b>	Een integrale aanpak wordt gekenmerkt door samenwerken, samenhang, afstemming en gemeenschappelijkheid. Het is het tegenovergestelde van werken vanuit kokers: het onafhankelijk werken van verschillende organisaties of -onderdelen, waardoor concurrentie, verbrokkeling en gebrek aan afstemming ontstaan. Bij een integrale aanpak in het sociaal



	domein worden de problemen die een mens/gezin ervaart in zijn geheel beschouwd en niet opgeknipt in deelproblemen.
<b>K</b>	
<b>Kanteling</b>	De Kanteling gaat over het anders vormgeven van de compensatieplicht in de Wmo. Welke ondersteuning heeft de burger echt nodig om te kunnen participeren? Doel is om de compensatieplicht op een nieuwe wijze vorm te geven, vanuit de mens en op maat. Inmiddels staat De Kanteling symbool voor het centraal zetten van de burger en zijn netwerk, de beweging die in de transformatie van het sociaal domein wordt doorgezet.
<b>M</b>	
<b>Maastricht-Heuvelland alternatief voor beschut werk</b>	Maastricht-Heuvelland heeft een alternatief uitgewerkt voor mensen die intensieve, structurele begeleiding nodig hebben om deel te kunnen nemen aan de arbeidsmarkt. Deze mensen worden geplaatst in zinvolle maatschappelijke participatie/dagbestedingsactiviteiten dan wel arbeidsmatige dagbesteding. Daarnaast wordt een aparte vorm van social return uitgewerkt die erop gericht is, inwoners te kunnen begeleiden bij hun activiteiten in het Maastricht-Heuvelland alternatief.
<b>Maatwerk (aanpak)</b>	Om een inwoner voor wie participatie niet vanzelfsprekend is toch deel te kunnen laten nemen aan de samenleving is een bepaalde vorm van ondersteuning nodig. Veel ondersteuning wordt in de directe omgeving gegeven door mantelzorgers en zorgvrijwilligers. Wanneer dat onvoldoende is, is maatwerk geboden. Onze inwoners en hun situaties zijn namelijk allemaal verschillend, zelfs als ze hetzelfde lijken. Maatwerk kan bestaan uit algemene voorzieningen en/of individuele voorzieningen. Het uitgangspunt van maatwerk is dat de geboden ondersteuning passend is bij de ondersteuningsbehoefte van <u>de persoon/het individu</u> /het huishouden waar het om draait. Onderdeel van maatwerk is dat regelmatig gecheckt wordt of de maatwerkoplossing daadwerkelijk bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en het vergroten van <u>deelname aan de samenleving</u> .
<b>Monitor</b>	Het permanent verzamelen, opnemen en terugkoppelen van informatie op een zodanige manier dat gewenste acties kunnen worden gestart of voortgezet om een bepaalde ontwikkeling of trend te kunnen volgen of veranderingen in de omgeving, de leefsituatie of de gezondheidstoestand van een bepaalde bevolkings- of leeftijdsgroep op te sporen. In dit geval gaat het om een monitor die ervaringen verzamelt en peilt wat het resultaat is van ondersteuning op het mee kunnen doen aan de samenleving.
<b>N</b>	
<b>Netwerksamenleving</b>	Een netwerksamenleving wordt gedragen door een combinatie van sociale netwerken en interactieve digitale netwerken. Het is de tegenhanger van de 'massamaatschappij' die gedragen werd door relatief grote en homogene organisaties en groepen en door massamedia die zich kenmerkten door eenrichtingsverkeer.
<b>O</b>	
<b>Ontwikkeltafel</b>	Ontwikkeltafels zijn overlegvormen tussen gemeenten en aanbieders van ondersteuningsdiensten in het kader van de decentralisaties. Ontwikkeltafels worden zowel fysiek als virtueel gestalte gegeven. De samenstelling van de fysieke ontwikkeltafel wordt door het inkoopteam van de regio bepaald, daarbij geleid door het thema, de getoonde belangstelling en de gemeentelijke inbreng van specifieke aandachtspunten. Daarnaast kan het inkoopteam op eigen initiatief partijen benaderen. Dit hoeven niet altijd zorgaanbieders te zijn, maar bijvoorbeeld ook welzijnsaanbieders. Via de website <a href="http://www.sociaaldomein-maastricht-heuvelland.nl">www.sociaaldomein-maastricht-heuvelland.nl</a> kunnen alle gecontracteerde partijen hun bijdrage leveren.
<b>S</b>	
<b>Sociaal Domein</b>	Het sociaal domein is het geheel van alle netwerken, organisaties, diensten en voorzieningen die mensen ondersteunen, de leefbaarheid vergroten en de participatie bevorderen.
<b>Sociaal netwerk</b>	Een verzamelnaam voor een netwerk van betekenisvolle figuren (familie, vrienden en kennissen) dat functioneert als (ondersteunings)bron voor het eigen welzijn en welbehagen en dat van de <u>personen/mensen</u> in het

	netwerk.
<b>T</b>	
<b>Toegangsteam</b>	De Maastricht-Heuvellandgemeenten kennen verschillende vormen van toegangsteams. Deze kunnen de vorm hebben van een sociaal team (bestaand uit medewerkers van gemeente en partijen op het terrein van welzijn, ondersteuning en zorg) of anderszins. Toegangsteams hebben – ongeacht de organisatie of samenstelling – als taken preventie, informatie en advies, vraagverheldering, toetsing en inzet passende ondersteuning, lichte interventies en een vorm van casemanagement inclusief verantwoord loslaten (nazorg). De toegangsteams werken gebiedsgericht, waardoor elk buurtnetwerk vaste contactpersonen heeft die bekend zijn. De fysieke positionering van toegangsteams kan lokaal verschillen.
<b>W</b>	
<b>Work First</b>	Aanpak van de gezamenlijke sociale dienst waarbij mensen die een uitkering aanvragen en in staat geacht worden zelfstandig naar werk te kunnen zoeken, meteen met werk worden geconfronteerd. Hierbij moeten zij eerst gedurende vier weken zelf actief op zoek naar werk voordat zij een uitkering kunnen krijgen. De mensen die dit niet zelfstandig aankunnen en de mensen die in die vier weken geen werk gevonden hebben krijgen werk bij het Transferium Werk en Bijstand om in de praktijk een beeld te krijgen van wat ze wel en niet kunnen. Aan de hand van die informatie wordt het verdere traject vormgegeven, waarbij de insteek is dat mensen zich al werkenderwijs ontwikkelen richting (zo) regulier (mogelijk) werk.
<b>Z</b>	
<b>Zelfredzaamheid</b>	<u>Het vermogen om zelfstandig je leven te leiden en om je eigen problemen op te lossen.</u>



Bijlage 1: Deelnemers EVI-panels

<u>Adviescommissie Seniorenbeleid Maastricht</u>
<u>Adviesraad Ondersteuning en Participatie Eijsden-Margraten</u>
<u>Altracura</u>
<u>Ambulante thuiszorg</u>
<u>Artide Zorg</u>
<u>Cicero Thuis</u>
<u>ClZ</u>
<u>ClIC - Cliënten Centraal in jeugdhulp</u>
<u>Cliëntenraad Margraten</u>
<u>Cliëntenraad Mergelland</u>
<u>Commissie Integratie en Mondialisering Maastricht</u>
<u>Coöperatie Limburgse zorgboeren</u>
<u>CZ</u>
<u>Delegatie van raadsleden, portefeuillehouders, directiegroep en ambtenaren Sociaal Domein Maastricht Heuvelland</u>
<u>Envida</u>
<u>Envida zorg thuis</u>
<u>FNV Lokaal</u>
<u>Fontys</u>
<u>GGD ZL</u>
<u>Hogeschool Zuyd</u>
<u>Huis voor de zorg</u>
<u>Huisartsen</u>
<u>Hulp bij dementie Maastricht en Heuvelland</u>
<u>Jongerenraad Maastricht</u>
<u>Ketenzorg Dementie</u>
<u>Levanto - RIBW</u>
<u>Levanto groep</u>
<u>Lionarons GGZ</u>
<u>Maastricht University</u>
<u>MEE Zuid-Limburg</u>
<u>Mondriaan</u>
<u>Mosae Zorggroep</u>
<u>MUMC</u>
<u>Orbis</u>
<u>Orbis huishoudelijke hulp</u>
<u>PGBM-Wao-Wiagroep Maastricht-Heuvelland</u>
<u>Raad voor Uitkeringsgerechtigden Maastricht</u>
<u>Radar</u>
<u>Riagg Maastricht</u>
<u>Riagg villa Vaals</u>

<a href="#">Robuust</a>
<a href="#">Samen uit de Armoede</a>
<a href="#">Sevagram</a>
<a href="#">Steunpunt Mantelzorg</a>
<a href="#">Stichting Jeugdzorg St. Joseph</a>
<a href="#">Talent</a>
<a href="#">Thuiszorg Groot Limburg</a>
<a href="#">Thuiszorg voor mensen</a>
<a href="#">Trajekt</a>
<a href="#">UM - Hagro Manager/Praktijkverpleegkundige Elsloo-Geulle</a>
<a href="#">VGZ - Integrale Zorg, Regio Zuid Oost</a>
<a href="#">Virenze</a>
<a href="#">Vrijwilligerscentrale</a>
<a href="#">Wijkverpleegkundige Vaals</a>
<a href="#">WMO Raad Vaals</a>
<a href="#">Wmo-platform Meerssen</a>
<a href="#">Wmo-raad Gulpen-Wittem</a>
<a href="#">Wmo-raad Maastricht</a>
<a href="#">Wmo-raad Valkenburg aan de Geul</a>
<a href="#">Wsw-raad G2V</a>
<a href="#">Xonar</a>
<a href="#">ZIO, Zorg In Ontwikkeling</a>
<a href="#">Zonnebloem</a>
<a href="#">Zorg voor Mensen (ZvM)</a>
<a href="#">Zorgbureau Talent</a>
<a href="#">Zorgverzekeraar CZ</a>
<a href="#">Zorgverzekeraar VGZ</a>