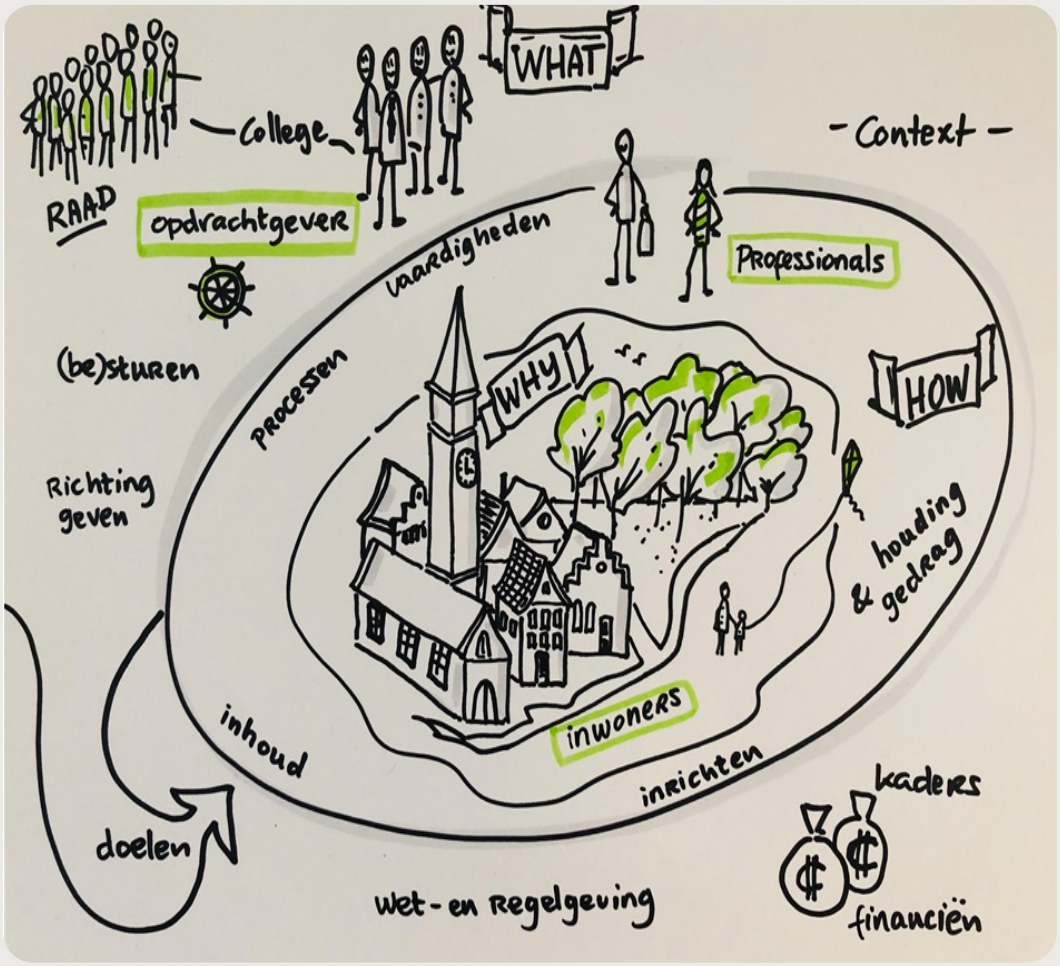


Beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 2023-2026

“Investeren in optimale deelname aan de samenleving bevordert welzijn en gezondheid van alle inwoners”

Sociaal Domein | *Maastricht* | *Heuvelland*

gemeente eijsden-margraten · Gemeente Gulpen-Wittem · Gemeente Maastricht · Sfeervol Meerssen · gemeente vaals · Gemeente Valkenburg aan de Geul

Inhoudsopgave

Inleiding 3

1.0 Focus op veerkracht 4
- *1.1 Waar staan we nu?* 4
- *1.2 Ontwikkelingen* 4
- *1.3 Gewenste verschuiving* 6

2.0 Missie, visie en leidende principes 7

3.0 Twee opgaven 9
- *3.1 Opgave Veerkrachtige inwoners* 9
  - *3.1.1 Normaliseren* 10
  - *3.1.2 Sterke samenleving* 12
- *3.2 Opgave Toekomstbestendige samenwerking* 13
  - *3.2.1 Doelmatig* 13
  - *3.2.2 Betaalbaar* 15

4.0 Hoe verder? 16

5.0 Bijlages 22
- *Bijlage 1: Begrippenlijst* 23
- *Bijlage 2: Wettelijk kader Beleidsplan maatschappelijke ondersteuning Maastricht-Heuvelland 2023-2026* 27
- *Bijlage 3: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo2015* 31

Inleiding

Zelfredzame, veerkrachtige inwoners en een goede samenwerking met inwoners, maatschappelijke partners, welzijnsinstellingen en zorgaanbieders: dat is waar onze gemeenten zich sterk voor inzetten. Het is op grond van artikel 2.1.2 Wmo2015 een wettelijke verplichting om periodiek een plan vast te stellen met betrekking tot het door het gemeentebestuur te voeren Wmo beleid. De uitwerking van de wettelijke verplichtingen is als bijlage 2 bijgevoegd. Eerder hebben we deze verplichtingen al vastgelegd in onze Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland 2022. Het Beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 2023-2026 Maastricht-Heuvelland dat wij u hierbij aanbieden, vormt hier een logisch vervolg op. De doelstellingen die wij eerder hebben vastgelegd, zijn ambitieus en zijn niet binnen vier tot acht jaar te realiseren.

In dit nieuwe Beleidsplan lichten we aan de hand van het richtinggevend kompas toe hoe we de komende jaren aan de slag gaan met onze opgaven. Ook staat in het Beleidsplan vermeld hoe wij willen toewerken aan het bereiken van de beoogde resultaten. Dit Beleidsplan is toegespitst op de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna te noemen Wmo2015) en niet op het brede sociaal domein. Uiteraard maken we wel de verbinding met andere relevante beleidsterreinen. Daarbij houden we gedeeltelijk vast aan onze eerder vastgestelde missie en visie, maar focussen we op twee belangrijke opgaven: ‘veerkrachtige inwoners’ en ‘toekomstbestendige samenwerking’. Verder kiezen we de komende jaren nadrukkelijk voor het gedachtegoed van positieve gezondheid als basis voor ons beleid. In dit Beleidsplan vindt u een uitgebreide toelichting hierop. Ook doen we een aanzet voor de uitvoering op hoofdlijnen, zodat gemeenten ruimte houden om zelf accenten te zetten.

1.0 Focus op veerkracht

De afgelopen jaren zijn duidelijk stappen gezet om inwoners veerkrachtiger te maken en de samenwerking met inwoners, maatschappelijke partners, welzijnsinstellingen en zorgaanbieders te versterken. Dat is nodig om onze voorzieningen in de toekomst betaalbaar en toegankelijk te houden voor inwoners die deze ondersteuning echt nodig hebben.

1.1 Waar staan we nu?

De afgelopen jaren hebben onze gemeenten in Maastricht-Heuvelland samen met inwoners en ketenpartners gewerkt aan een divers basisaanbod van voorzieningen. Met basisaanbod bedoelen we alle voorliggende voorzieningen waar inwoners van Maastricht-Heuvelland zonder indicatie gebruik van kunnen maken. Al deze voorzieningen zijn afgestemd op de behoeften van inwoners van Maastricht-Heuvelland.

Iemand komt pas in aanmerking voor ondersteuning van de gemeente als eigen kracht, hulp uit het sociaal netwerk, gebruikelijke hulp, mantelzorg en het basisaanbod aan voorzieningen niet voldoende bijdragen aan de zelfredzaamheid of deelname aan het maatschappelijk leven (participatie). Als inwoners uiteindelijk toch ondersteuning nodig hebben, dan wordt passende maatwerkondersteuning van kwalitatief voldoende niveau geleverd. Dit komt mede doordat de Maastricht-Heuvelland gemeenten in onze Regio hun krachten hebben gebundeld en de inkoop van diverse voorzieningen steeds gezamenlijk hebben vormgegeven.

Echter ook doordat wij als opdrachtgever steeds meer specifieke kwaliteitseisen aan de voorkant stellen op het gebied van basis- en maatwerkvoorzieningen. Op deze manier willen de gemeenten de Wmo-voorzieningen betaalbaar en toegankelijk houden voor inwoners die daadwerkelijk ondersteuning nodig hebben.

Sturing en monitoring heeft in de afgelopen jaren op verschillende manieren plaatsgevonden. We wijzen in dit verband op de jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken. Ook maken de kwalitatieve voortgangsgesprekken met aanbieders en overige ketenpartners, evaluaties van uitgevoerde projecten, interne audits en de bestuursrapportages hiervan onderdeel uit. Uit de cliënt-ervaringsonderzoeken tot en met 2021 onder inwoners van Maastricht-Heuvelland (zie bijlage 3) is gebleken dat de Wmo-dienstverlening overwegend als positief wordt ervaren.

1.2 Ontwikkelingen

De keuzes die de gemeenten in dit regionaal Beleidsplan maken, staan niet op zichzelf. Zoals al aangegeven, vormt dit plan een logisch vervolg op de 'Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland 2022'. De weg die de regio is ingeslagen, komt voort uit de nadrukkelijke wens om de hulp en ondersteuning toegankelijk te houden voor de inwoners die dat echt nodig hebben. Wettelijk gezien is het ook onze plicht om in een nieuw Beleidsplan vast te leggen hoe we hierin de

komende jaren verder gaan. Daarnaast denken we dat de focus in dit plan op veerkrachtige inwoners en een toekomstbestendige samenwerking het juiste antwoord is op de schaarste aan middelen en personeel.

De ontwikkelingen die in de regio Maastricht-Heuvelland in gang zijn gezet, sluiten bovendien aan bij de landelijke, maatschappelijke en regionale ontwikkelingen.

Het sociaal domein is al jaren volop in beweging, onder andere door de decentralisatie, wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving en bezuinigingsopgaves.
Dat heeft effect op de inhoud van het beleid, zowel regionaal als landelijk.

Landelijke ontwikkelingen
De Wmo2015 is erop gericht dat inwoners in staat zijn naar eigen vermogen deel te nemen aan de samenleving en is zodoende van groot belang voor inwoners die zijn aangewezen op ondersteuning en zorg. In de kamerbrief van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ligt de focus sinds de huidige kabinetsperiode op onderstaande vier thema's en bijbehorende tien vraagstukken.

Het zijn geen afgebakende vraagstukken die snel tot resultaten leiden, maar die een langdurige inzet vergen en die voor ons beleid richtinggevend zijn.

Maatschappelijke ontwikkelingen
Bij maatschappelijke ontwikkelingen denken we aan de huidige krapte op de arbeidsmarkt en het vinden van personeel van kwalitatief goed niveau. Ook is sprake van een groeiend aantal inwoners dat moeite heeft om financieel rond te komen en zelfstandig in het levensonderhoud te kunnen voorzien. Daarnaast bestaat er nog veel onzekerheid over de gevolgen van Covid19 en ondervinden we daar de gevolgen van.
Verder is het zorggebruik toegenomen, door demografische- en politieke ontwikkelingen, zoals ontgroening en de (dubbele) vergrijzing.
Tot slot spelen technologische ontwikkelingen een rol. Door robotisering en kunstmatige intelligentie kunnen verschillende taken van mensen overgenomen worden.

Regionale- en lokale plannen en ontwikkelingen
Met dit plan sluiten we uiteraard ook aan bij de bestaande regionale- en lokale plannen, inclusief coalitieakkoord. In elk coalitieakkoord



Bron: Kamerbrief hoofdlijnen toekomst Wmo – 28-03-2022

van de gemeenten van de regio Maastricht-Heuvelland staat vermeld dat een onderdeel van inzet uit de Wmo2015 het benutten en versterken van het basisaanbod is. Passende hulp en ondersteuning begint immers bij inwoners zelf, hun netwerk en de (bestaande) voorzieningen en faciliteiten in de wijk.

1.3. Gewenste verschuiving

In de praktijk komt het nu nog regelmatig voor dat iemand een maatwerkvoorziening krijgt, terwijl ondersteuning of hulp waarvoor geen indicatie vereist is een goed alternatief was geweest. Die hulp of ondersteuning kan op dat moment echter niet dichtbij huis geboden worden. Het gaat dan om hulp geboden door professionals of vrijwilligers, of bijvoorbeeld om voorzieningen zoals een huiskamer gerund door vrijwilligers (basisaanbod).

Door in te zetten op veerkrachtige inwoners en toekomstbestendige samenwerking willen onze gemeenten in de regio Maastricht-Heuvelland de komende jaren nog meer toewerken naar hulp en ondersteuning die geen indicatie vereist. Het aanbod van ondersteuning en hulp waarvoor geen indicatie nodig is, moet de komende jaren dus worden uitgebreid. De ene gemeente is daarin verder dan de andere gemeente. Gemeenten kunnen en willen hierin van elkaar leren. Overigens zullen niet alle vormen van hulp en ondersteuning altijd dichtbij worden georganiseerd, zoals de opvang van inwoners met psychische problematiek.

2.0 Missie, visie en leidende principes

Missie

In de regio Maastricht-Heuvelland werken wij samen met inwoners, vrijwilligersorganisaties, verenigingen, professionele welzijnsinstellingen en zorgaanbieders. Daarbij zetten we ons samen in op het verschuiven van de focus op maatwerkondersteuning naar basisondersteuning, met als doel: gezonde en veerkrachtige inwoners. We geven de samenwerking vorm aan de hand van vier leidende principes die helpen om het beoogde effect te bereiken:

- Normaliseren (van de hulpvraag: niet medicaliseren)
- Sterke samenleving (niet te snel terugvallen op de overheid)
- Doelmatig (verstrekken van gemeentelijke voorzieningen)
- Betaalbaar (voor inwoners en gemeenten)

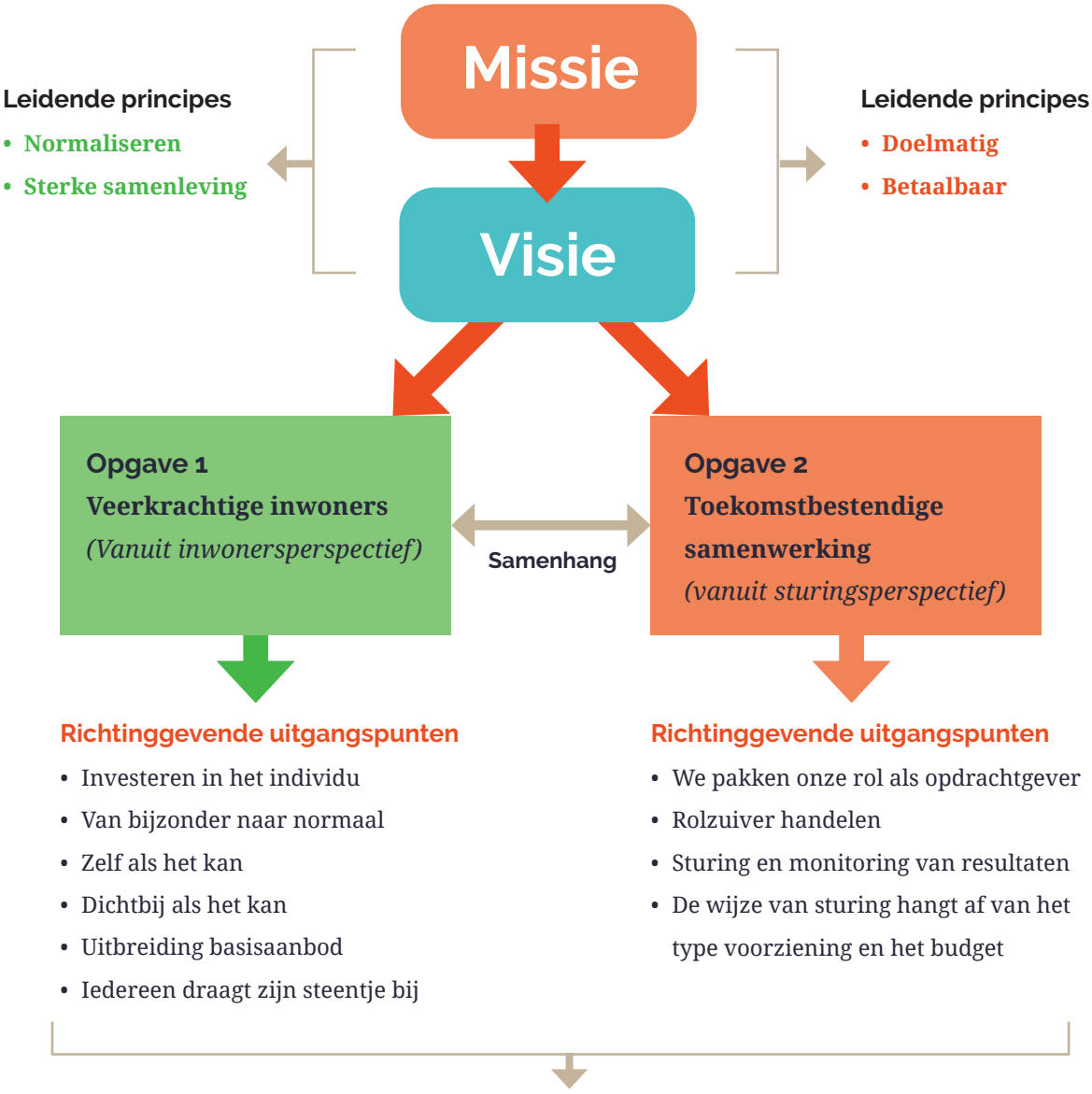
Visie

Wij zijn een krachtige inclusieve regio met een sterke sociale basis, waar inwoners veilig en gezond kunnen wonen. Inwoners zorgen voor elkaar en kijken naar elkaar om. Hun veerkracht en inzet staan centraal. Inwoners die het desondanks niet redden, kunnen rekenen op ondersteuning door de gemeente. Daarbij streven we naar het tijdig bieden van de juiste en betaalbare hulp en ondersteuning op de juiste plek. Zo streven we samen naar een duurzaam sociaal domein.

Ook de komende jaren vormen onze missie, visie en leidende principes het kompas voor ons handelen in het sociaal domein. Voor de Wmo willen wij focussen op twee opgaven:

- *Veerkrachtige inwoners*
- *Toekomstbestendige samenwerking*

Deze twee opgaven zijn onderling nauw met elkaar verbonden. Een toekomstbestendige samenwerking vereist immers veerkrachtige inwoners; de samenwerking is weer nodig om inwoners veerkrachtiger te maken en de juiste ondersteuning op de juiste plek, dichtbij huis, te bieden.



Opgaven worden bereikt aan de hand van de volgende 5 resultaten

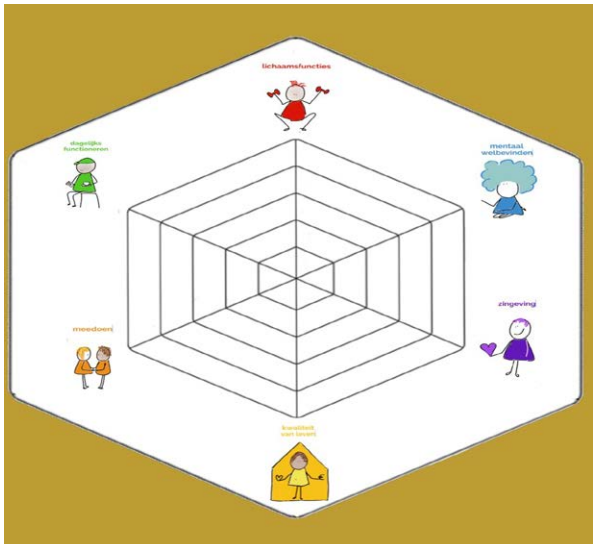
> **Beoogd resultaat 1** *Meer (inwoner)initiatieven en daarmee een groeiend informeel basisaanbod.*
> **Beoogd resultaat 2** *Een breder formeel basisaanbod op basis van de behoeften van inwoners per wijk.*
> **Beoogd resultaat 3** *Minder maatwerkvoorzieningen, omdat inwoners die minder nodig hebben en omdat er meer basisaanbod is.*
> **Beoogd resultaat 4** *Samen met onze ketenpartners zorgen we voor een toekomstbestendig partnerschap.*
> **Beoogd resultaat 5** *Betaalbare Wmo binnen de gemeentelijke begroting.*

3.0 Twee opgaven

3.1 Opgave Veerkrachtige inwoners

Positieve gezondheid als basis voor beleid
Positieve gezondheid omvat het vermogen van mensen om zich aan te passen en eigen regie te voeren in het licht van de fysieke, emotionele, cognitieve en sociale uitdagingen van het leven. Positieve gezondheid vormt de basis van ons Wmo-beleid. We kiezen hiervoor, omdat dit de kans biedt veel breder naar de gezondheid van onze inwoners te kijken. Zo gaat het gedachtegoed van positieve gezondheid niet uit van de afwezigheid van ziekten en beperkingen, maar van veerkracht. Ofwel: het vermogen van mensen om zich aan te passen aan alles wat zich in hun leven voordoet. Daarbij is het de vraag wat voor mensen belangrijk en betekenisvol is om zelf de regie over hun leven te (blijven) voeren.

Om die vraag te kunnen beantwoorden, is onderzoek gedaan naar wat mensen zelf onder gezondheid verstaan. Dit resulteerde in zes dimensies, te weten: Lichaamsfuncties ('ik voel me gezond en fit'), Mentaal welbevinden ('ik voel me goed'), Zingeving ('ik heb vertrouwen in mijn toekomst'), Kwaliteit van leven ('ik geniet van het leven'), Meedoen ('ik heb contact met anderen') en Dagelijks functioneren ('ik kan goed voor mezelf zorgen'). De zes dimensies helpen om gesprekken met inwoners te voeren. Door middel van bijgevoegde afbeelding kan zichtbaar gemaakt worden hoe de diverse dimensies zich tot elkaar verhouden.
Deze andere manier van kijken en werken helpt gemeenten om beter te sturen op de behoeften van inwoners.



Omarmen
Het is goed om te zien dat steeds meer ketenpartners in de regio het begrip positieve gezondheid omarmen. We zijn duidelijk de goede weg ingeslagen. Nu is het belangrijk om positieve gezondheid als basis voor ons beleid verder vorm te geven en met elkaar af te spreken hoe we dat doen. Positieve gezondheid helpt ons immers om inwoners veerkrachtiger te maken en te werken aan een toekomstbestendige samenwerking met onze partners: de twee opgaven waar we voor staan. Als we hier uiteindelijk in slagen, dan kan dit bijdragen aan afschaling richting het voorliggend veld.

Leidende principes
Inzetten op de veerkracht van onze inwoners kan op termijn bijdragen aan een betere kwaliteit van leven. Als zij veerkrachtiger worden, zijn duurdere gemeentelijke ondersteuningsvoorzieningen bovendien minder noodzakelijk. Twee belangrijke leidende principes die hierbij horen zijn:

- *Normaliseren*
- *Sterke samenleving*

3.1.1 Normaliseren

Normaliseren betekent dat vraagstukken van inwoners niet onnodig worden geproblematiseerd en gemedicaliseerd. Uitgangspunten zijn:

- *Investeren in het individu*
- *Van bijzonder naar normaal*
- *Zelf als het kan*
- *Dichtbij als het kan*

Investeren in het individu

Als inwoners te zeer leunen op overheid en samenleving werken ze niet of onvoldoende aan hun eigen welbevinden en veerkracht. Door in te zetten op het zelf ontwikkelen van hun competenties, hebben inwoners op termijn geen of minder ondersteuning nodig en kunnen ze langer participeren en zelfstandig blijven wonen (reablement). Om dit te bevorderen, worden ook de leefomgeving en het sociaal netwerk van inwoners meegenomen. Bovendien is het belangrijk om verder te kijken dan de Wmo2015 en rekening te houden met publieke gezondheid, preventie, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen en inkomen.

Inwoners bepalen zelf, of met hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner, wat zij nodig hebben om eigenaarschap en verantwoordelijkheid te nemen over hun gezondheid en welzijn, sociale contacten en wonen.

Van bijzonder naar normaal

Het denken in diagnoses en problemen leidt nog te vaak tot het medicaliseren van inwoners. Zij belanden zo te vaak blijvend in het zorgcircuit. Beter is het om samen met inwoners oplossingen te zoeken die aansluiten bij hun behoeften en leefwereld, zonder meteen in maatwerkvoorzieningen te denken. Deze werkwijze stimuleren wij ook als het gaat om inwoners met een beperking of GGZ-problematiek, conform de kern van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. In die kern draait het om inclusie, persoonlijke autonomie en participatie in de samenleving. Voor inclusie is het juist van groot belang om niet te medicaliseren.

Zelf als het kan

Nog te vaak wordt geredeneerd in 'waar iemand recht op heeft'. We willen toe naar 'wat iemand nodig heeft om deel te nemen aan het gewone leven'. Dat vergt veerkrachtige inwoners en een focus op wat zij zelf kunnen. Zodoende willen we inwoners helpen om op zichzelf te reflecteren en aan hun vaardigheden te werken om zo hun welbevinden te vergroten. Alleen als het echt niet anders kan, zetten we een maatwerkvoorziening in. Dit op een wijze zodat inwoners hier zo min mogelijk afhankelijk van worden of blijven.

Dichtbij als het kan

We willen inwoners stimuleren om zo lang mogelijk zelfstandig in de eigen vertrouwde woonomgeving te blijven wonen. Het is dus belangrijk dat zij zich kunnen aanpassen aan de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen en eigenaarschap en verantwoordelijkheid kunnen blijven behouden. Zo kan iemand met fysieke problemen bijvoorbeeld gebaat zijn met een woningaanpassing. Daarnaast spelen ook de inrichting van de openbare ruimte en de aanwezigheid van het (in)formele basisaanbod een rol.

Op dit moment is het basisaanbod niet altijd voorhanden in de eigen woonomgeving. Een dekkend maatwerkaanbod is dat wel. We zetten

in op een collectief aanbod waar mogelijk en een individueel aanbod waar nodig. Zo groeien we toe naar een overzichtelijk en minder versnipperd zorglandschap, met minder bureaucratie. Samen met onze partners en inwoners bekijken we welke wijken op het gebied van de Wmo2015 welke aandacht nodig hebben, afhankelijk van de infrastructuur en de veerkracht in de wijk. Daarin verbinden we sociaal en fysiek domein.

Bovendien zal de digitale ondersteuning steeds verder toenemen. Voor veel jongeren is dat al heel gewoon. Veel ouderen hebben nog fysieke ondersteuning dichtbij huis nodig. Maar vaststaat dat de digitale dienstverlening waar mogelijk wordt uitgebreid, op basis van behoefte.

Jorik is een jonge man van 19 jaar. Hij gaat naar de huisarts omdat hij problemen heeft met zijn concentratie en te maken heeft met stemmingswisselingen. Hierdoor dreigt hij zijn diploma niet te halen en heeft hij nagenoeg geen sociaal netwerk. De huisarts stuurt Jorik door naar de GGZ, alwaar hij een diagnose krijgt en in behandeling gaat. Met een diagnose ben je **"bijzonder" en anders dan de norm**. Ook meldt hij zich bij de gemeente voor een indicatie om hulp te krijgen bij het opbouwen van nieuwe sociale contacten.

Het kan ook anders. Door te **investeren in het individu zijn diagnoses en medicalisering** te voorkomen. Doorverwijzing naar de praktijkondersteuner kan in deze situatie de oplossing zijn. De praktijkondersteuner bespreekt met Jorik op een laagdrempelige manier zijn klachten. Na drie sessies met de praktijkondersteuner voelt Jorik zich al beter. Ook wordt **zo dichtbij mogelijk** samen met zijn netwerk en het maatschappelijk werk gewerkt aan het uitbreiden van zijn sociale contacten. Hierdoor wordt de situatie van Jorik **gedemedicaliseerd en genormaliseerd.**

3.1.2. Sterke samenleving

De uitgangspunten van een sterke samenleving zijn:

- *Uitbreiding basisaanbod*
- *Iedereen draagt zijn steentje bij*

Uitbreiding basisaanbod

De ervaring leert dat de uitbreiding van het basisaanbod kan bijdragen aan het vroegtijdig signaleren van hulpvragen. Gebeurt dit te laat, dan kan verzwaring van ondersteuning nodig zijn. Voldoende basisaanbod bevordert dus preventief handelen. De rol van vrijwilligers en mantelzorgers hierin wordt steeds belangrijker en zodoende ook de manier waarop zij ondersteund worden in het uitvoeren van hun taken. Dagbesteding en respijtzorg zijn daar voorbeelden van.

Iedereen draagt zijn steentje bij

Onze inwoners zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor hun levensonderhoud en welzijn, inclusief het welzijn van de mensen om hen heen. Inwoners, ketenpartners en gemeenten werken samen aan een sterke samenleving waarin sociale verbanden ontstaan en blijven bestaan. Hierin streven we naar een andere verhouding tussen de mate waarin inwoners eigen verantwoordelijkheid hebben en de rol en verantwoordelijkheid van de gemeenten. Die verantwoordelijkheid verschuift richting inwoners. De gemeenten garanderen wel dat er altijd een sociaal vangnet blijft bestaan voor de meest kwetsbare inwoners die het (tijdelijk of permanent) niet op eigen kracht redden. Daarbij wordt onderzocht of het vangnet is te veranderen in een trampoline, zodat zelfs de meest kwetsbare inwoners veerkracht, eigenaarschap en verantwoordelijkheid kunnen ervaren.

Mathijs is een vitale zeventiger die nog volop wil deelnemen aan de samenleving. Sinds kort gaat hij twee keer per week naar De Huiskamer (of: Hoeskamer). Dit is een plek waar mensen uit de eigen buurt elkaar kunnen ontmoeten. Hier voelt Mathijs zich thuis. Hij is niet van het stilzitten en wil zich graag inzetten voor anderen. Toch mist hij iets. Mathijs werkte voorheen in de groenvoorziening en kan niet wachten om dit weer op te pakken.

Na enig twijfelen legt Mathijs zijn wens voor aan de andere deelnemers van de Huiskamer. Zij reageren enthousiast en stappen naar de coördinator van de seniorenprojecten. Deze gaat meteen aan de slag en onderzoekt samen met de gemeente hoe aan de hulpvraag van Mathijs kan worden tegemoet gekomen. De gemeente wil graag het initiatief stimuleren in de vorm van een **informele basisvoorziening** door een stukje braakliggend land vrij te geven. Daarbij gaat de gemeente wel uit van de eigen verantwoordelijkheid van Mathijs en de andere deelnemers voor het stuk grond. Op deze manier kunnen ouderen een sociaal netwerk opbouwen en **dragen ze hun steentje bij** aan een fijne gemeente om in te wonen.

3.2 Opgave Toekomst-bestendige samenwerking

Samen verantwoordelijk

Onze gemeenten van de regio Maastricht-Heuvelland willen naar een vorm van samenwerking toe waarin alle partners de leidende principes van onze missie omarmen, evenals de twee opgaven die uit onze visie voortvloeien. Hier willen en zullen we de komende jaren samen aan werken. Inwoners, maatschappelijke partners, welzijnsinstellingen en zorgaanbieders kunnen een grotere rol in het sociaal domein vervullen dan vaak gedacht wordt. Neem de sportvereniging die iemand in een kwetsbare positie de mogelijkheid biedt om twee keer in de week mee te trainen. Of een buurtinitiatief waarin inwoners met elkaar optrekken en waar ook inwoners in een kwetsbare positie zich bij kunnen aansluiten. Als alle partners hetzelfde doel voor ogen houden en hierin samen optrekken, komt dat doel van veerkrachtige inwoners die participeren en een toekomstbestendige samenwerking dichterbij. De gemeenten willen graag kartrekker zijn van deze samenwerking, maar dat betekent niet dat zij alles ook organiseren en bekostigen.

Goede balans

Als opdrachtgever van specifieke hulp en voorzieningen, is het noodzakelijk dat wij als gemeenten toezicht houden op de kwaliteit, prijs en doelmatige inzet hiervan. We zijn immers verplicht om ervoor te zorgen dat bepaalde voorzieningen betaalbaar, kwalitatief goed en toegankelijk blijven en hebben bovendien een controlerende functie. Onze gemeenten zijn verplicht om verantwoording af te leggen over de financiële middelen die wij inzetten. Tegelijkertijd willen we al onze partners medeverantwoordelijk maken voor de opgaven waar wij de komende jaren voor staan. Het is belangrijk om hierin een goede balans te vinden, zodat een duurzame samenwerking kan ontstaan. Het gezamenlijk maken van goede, resultaatgerichte afspraken over wat we willen bereiken, bevordert dit. Daarbij hoort ook de erkenning van de overheid dat er een gemeenschappelijke opdracht ligt voor wat betreft haar eigen normalisatie zoals debureaucratisering, laagdrempelige toegang en begrijpelijke communicatie.

Bij deze opgave horen zodoende onderstaande leidende principes:

- *Doelmatig*
- *Betaalbaar*

3.2.1 Doelmatig

Uitgangspunten ten behoeve van doelmatigheid:

- *We pakken onze rol als opdrachtgever*
- *Rolzuiver handelen*

We pakken onze rol als opdrachtgever

Er is een duidelijk verschil tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Als gemeentelijke dienstverlener dragen wij de rol van opdrachtgever, zijn wij eindverantwoordelijk voor het basis- en maatwerkaanbod en de kwaliteit hiervan. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en de uitvoering. Opdrachtnemers kunnen bijvoorbeeld inwoners zijn die bijdragen aan informele voorzieningen, net zoals vrijwilligersorganisaties. Welzijnsorganisaties zijn veelal actief in het formele aanbod. Zorgaanbieders zijn zowel in het basis- alsook het maatwerkaanbod opdrachtnemer. Actieve inwoners zijn belangrijke opdrachtnemers als het gaat

om toekomstbestendige samenwerking. Als opdrachtgever kan de rol per voorziening verschillen. Wij willen deze inwoners graag stimuleren, adviseren en faciliteren als zij activiteiten ontwikkelen.

Rolzuiver handelen

Als het gaat om initiatieven van actieve inwoners, vervullen wij dus een andere rol dan de rol die we hebben met betrekking tot formele basisvoorzieningen en maatwerkvoorzieningen. Een duidelijke afbakening in deze rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden voorkomt rolonzuiverheid tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bij wie de verantwoordelijkheid ligt van de inhoudelijke casusregie en procesregie en wie de contractbeheergesprekken voert. Uitgangspunt is dat wij als opdrachtgever resultaten sturen en monitoren. Dit vanwege het feit dat wij als gemeenten eindverantwoordelijk zijn voor de kwaliteit en de monitoring van de voorzieningen, waardoor we ook grip behouden.

Luke is een 35-jarige alleenstaande man, die zelfstandig woont. Luke woont al zijn hele leven in dezelfde woonplaats en heeft een breed sociaal netwerk. Hij wil graag anderen helpen. Een tijdje geleden heeft hij contact opgenomen met de ambtenaar van de gemeentelijke toegang met de vraag om een atelier te openen, waarbij hij inwoners op vrijwillige basis schilderlessen kan bieden. Daarbij heeft hij wel een ruimte en financiële middelen nodig. De gemeentelijke ambtenaar heeft aangegeven dat een subsidie mogelijk is, maar dat de gemeente dan wel de kartrekker van dit bewonersinitiatief moet zijn. Uiteindelijk heeft Luke ervoor gekozen om dit initiatief niet door te zetten. Het zorgde namelijk voor teveel bureaucratische obstakels.

Hoe mooi zou het zijn om dit initiatief te omarmen en om als **opdrachtgever** een adviserende en faciliterende rol aan te nemen? We willen namelijk voorkomen dat onze rol wordt ervaren als teveel overheidsbemoeienis. Door een stap terug te zetten door een **faciliterende rol** aan te nemen, verliezen we op de korte termijn, zo lijkt het, een stukje sturing. Daar krijgen we echter wel intrinsiek gemotiveerde inwoners met mooie initiatieven voor terug. Deze dragen bij aan de bevordering van een duurzaam sociaal domein en een sterkere samenleving.

3.2.2. Betaalbaar

Uitgangspunten ten behoeve van de betaalbaarheid:

- *Sturing en monitoring van resultaten*
- *De wijze van sturing hangt af van het type voorziening en het budget (basisvoorziening versus maatwerkvoorziening)*

Sturing en monitoring van resultaten
Momenteel sturen we al op resultaten en monitoren deze. Het is de bedoeling dat we steeds meer specifieke prestatie-indicatoren ontwikkelen en aan de voorkant met onze opdrachtnemer gezamenlijk vastleggen. Innovatie op aanbiedersniveau en het meten van resultaten in het voorliggend veld behoren tot deze prestatie-indicatoren. Hiermee maken we het bereiken van sturingsdoelen beter meetbaar en hebben daarbij ook aandacht voor niet meetbare kwalitatieve ontwikkelingen. Ook zorgen we daarmee voor kwaliteitsoptimalisatie.

De wijze van sturing hangt af van het type voorziening en het budget
De intensiteit en het detailniveau van sturing is afhankelijk van het soort voorziening. De intensiteit en het detailniveau van sturing heeft weer een effect op de keuze voor een bepaalde contractvorm en de wijze van bekostiging die hierbij het beste bij past. Een actievere sturing houdt in dat je eerder op diverse niveaus (cliënt, organisatie en aanbiedersniveau) de kwaliteit van ondersteuning kunt monitoren en daarmee eerder kunt bepalen of ingrijpen noodzakelijk is. Uiteindelijk is het doel om een beter inzicht in het zorglandschap en de behoeften van inwoners te krijgen. Ook creëren wij een op feiten en voorspellingen gestoeld duurzaam sociaal domein, waarmee wij vooruit kunnen lopen op ontwikkelingen.

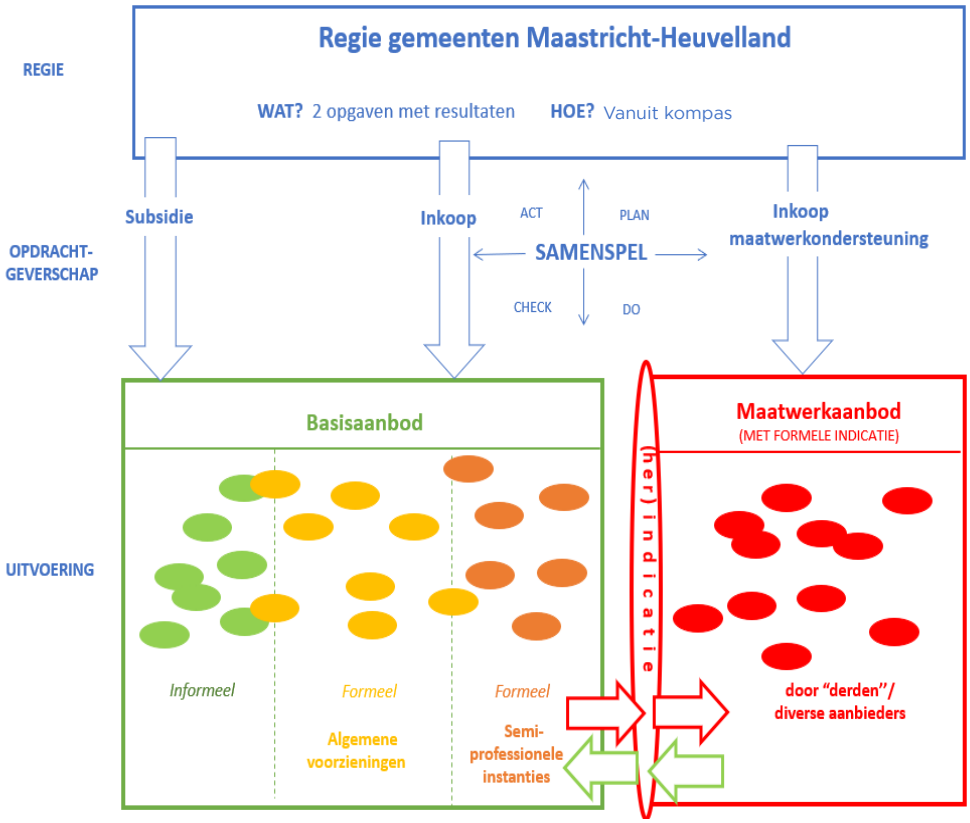
Denk hierbij aan de dubbele vergrijzing die voor veel gemeenten geldt. Deze werkwijze kan bijdragen aan een verschuiving van (dure) maatwerkvoorzieningen naar een groter basisaanbod. Uiteindelijk heeft dit weer een positief effect op kwalitatief, toegankelijke en betaalbare ondersteuning.

Mia is een 70-jarige weduwe, met een gering netwerk. Om vereenzaming te voorkomen maakt ze gebruik van een formele basisvoorziening in de vorm van algemene toegankelijke dagbesteding, gedurende twee dagdelen per week. Daarnaast ontvangt ze een maatwerkvoorziening, in de vorm van individuele begeleiding. De begeleiding helpt haar om sociale contacten op te doen, de dag te structureren en het op orde brengen van financiën. Deze maatwerkvoorziening loopt eind van het jaar af, maar er zijn geen specifieke resultaten afgesproken met betrekking tot duur per resultaat.

Doordat de medewerker van de gemeentelijke toegang de resultaten vooraf niet smart heeft vastgelegd, is het niet mogelijk om deze te **monitoren**. Om beter te kunnen **sturen** worden er met de opdrachtnemer SMART afspraken gemaakt over hoe gestuurd kan worden op **resultaten**. Omdat er voor de algemene toegankelijke dagbesteding geen indicatie vereist is, zal voor deze algemene voorziening niet op cliëntniveau gestuurd worden, maar op opdrachtnemersniveau.

4.0 Hoe verder?

Veerkrachtige inwoners en toekomstbestendige samenwerking, dat zijn onze opgaven. In dit hoofdstuk werken we nader uit wat we willen bereiken (de vijf beoogde resultaten) en waar we de komende jaren prioriteit aan willen geven. Ook zijn hieronder een aantal voorbeelden opgenomen hoe we deze resultaten kunnen bereiken. Deze zijn indicatief en kunnen per gemeente verschillen, afhankelijk van de lokale accenten en ambities. Onderstaand schema laat goed zien welk type aanbod er is en welke rol gemeenten kunnen vervullen. Dit om de gewenste verschuiving naar het basisaanbod te realiseren. Daarbij vindt de uitvoering van de vijf resultaten plaats binnen de afgesproken financiële kaders per gemeente.



Basisaanbod

Met basisaanbod bedoelen we alle voorliggende voorzieningen waar inwoners van Maastricht-Heuvelland zonder indicatie gebruik van kunnen maken. Deze voorzieningen zijn afgestemd op de behoeften van inwoners. Hiermee kan een onderverdeling gemaakt worden in:

- *Informeel basisaanbod: aanbod geboden door niet professionele externe partijen, zonder of met minimale subsidie*
- *Formeel basisaanbod in de vorm van algemene voorzieningen*
- *Formeel basisaanbod door (semi)-professionele externe partijen.*

Maatwerkaanbod

Specifiek op de inwoner afgestemde vorm van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen na een besluit van de gemeente ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, en beschermd wonen en opvang, in de zin van artikel 1.1.1 van de Wmo2015.

De beoogde resultaten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Door te investeren in het basisaanbod, normaliseren en de samenwerking, ontstaan betaalbare voorzieningen binnen het beschikbare budget. Hieronder lichten we deze beoogde resultaten kort toe, inclusief wat we gaan doen.

Beoogd resultaat 1:

Meer (inwoner)initiatieven en daarmee een groeiend informeel basisaanbod.

Om het samenspel tussen de gemeenten en inwoners te versterken zetten we in op het stimuleren, faciliteren en omarmen van burgerinitiatieven in het informele basisaanbod. Daarmee dragen we bij aan een sterke gemeenschap, verbeteren we de leefbaarheid en zetten we in op maatschappelijke participatie. We zien namelijk dat onze inwoners op veel plekken op eigen initiatief diverse voorzieningen en activiteiten organiseren en hulpvragen van henzelf en hun omgeving oplossen. Dit faciliteren we en willen we niet te veel kaders geven. Tegelijkertijd moeten we blijven waken voor het feit dat de 'eigen kracht' of ondersteuning vanuit het eigen netwerk niet altijd mogelijk of voldoende is.

Wie?
Maastricht-Heuvelland gemeenten.
Waar?
In de Maastricht-Heuvelland gemeenten.

Waarom?
Om veerkracht en samenkracht van inwoners, zonder te veel overheidsbemoeienis, te omarmen.

Hoe? *(voorbeelden)*

- *We stellen minimale laagdrempelige richtlijnen op voor gemeentelijke facilitering van burgerinitiatieven. Denk hierbij aan een gemeentelijke financiële bijdrage bijvoorbeeld in de vorm van een subsidie.*
- *We brengen in kaart welke burgerinitiatieven er zijn.*
- *We zetten jaarlijks burgerinitiatieven in het zonnetje.*
- *We brengen gedurende de looptijd van dit Beleidsplan een aantal keer een werkbezoek aan een burgerinitiatief, zodat we kunnen leren van hun ervaringen.*
- *We organiseren themagerichte netwerk- en voorlichtingsbijeenkomsten en nemen inwoners en ketenpartners mee in het gedachtegoed van positieve gezondheid en het bevorderen van burgerinitiatieven. Ook informeren we hen over hoe je deze kunt starten en delen we tips en praktijkvoorbeelden.*

Beoogd resultaat 2:

Een breder formeel basisaanbod op basis van de behoeften van inwoners per wijk.

Het gebruik van (dure) maatwerkvoorzieningen en de kosten daarvan zijn de afgelopen jaren toegenomen. Deze vraag zal, kijkend naar de demografische ontwikkelingen zoals de dubbele vergrijzing en de toename van hulpvragen die een steeds meer complexe oplossing vergen, de komende jaren nog verder gaan stijgen. De inzet van laagdrempelig formeel basisaanbod en daarmee vroegtijdige preventieve ondersteuning is van wezenlijk belang om de ondersteuning beheersbaar te houden. Hiermee voorkomen we opschaling en bieden we tijdig de juiste basisondersteuning. Op grond van de Wmo2015 is het de taak van de gemeente om ervoor te zorgen dat voldoende van dit formeel basisaanbod aanwezig is, afgestemd op de behoeften van inwoners.

Wie?

De Maastricht-Heuvelland gemeenten maken een analyse op basis van beschikbare cijfers en gesprekken met inwoners.

Waar?

In de Maastricht-Heuvelland gemeenten.

Waarom?

Om een breder en uitgebreider formeel basisaanbod in het voorliggend veld beschikbaar te stellen, zodat opschaling naar het maatwerkaanbod niet nodig is. Het gaat hierbij om de algemene voorzieningen en formele voorzieningen van (semi) professionele partijen.

Hoe? *(voorbeelden)*

- *We hebben zicht op het formeel basisaanbod en werken dit uit in een sociale kaart.*
- *We brengen samen met het toegangsteam de behoeften van inwoners aan nieuw formeel basisaanbod in kaart. Dit doen we door informatie op te halen over wat er speelt in onze gemeenten en wijken. Wij pakken als gemeente hierin onze rol als opdrachtgever en zorgen voor een nieuw divers formeel basisaanbod dat aansluit bij de leefwereld van onze inwoners.*
- *Als opdrachtgever maken wij concrete kwaliteitsafspraken met aanbieders van de formele basisvoorzieningen over waaraan zij moeten voldoen en evalueren deze afspraken periodiek met hen.*
- *We voeren het gesprek met onze aanbieders van formele basisvoorzieningen over hoe zij een bijdrage kunnen leveren aan dit beoogde resultaat.*
- *We nodigen onze gecontracteerde zorgaanbieders uit om met ons in kaart te brengen hoe we opschaling naar maatwerkaanbod kunnen voorkomen en we voldoende formeel basisaanbod hebben.*
- *We gaan op zoek naar goede landelijke voorbeelden van formeel basisaanbod en maken gebruik van de kennis die bij kennisinstituten op dit thema aanwezig is.*

Beoogd resultaat 3:

Minder maatwerkvoorzieningen, omdat inwoners die minder nodig hebben en omdat er meer basisaanbod is.

We zetten onze inwoners in hun kracht en gaan uit van wat iemand kan, in plaats van iemands beperkingen. Daarbij staat het leven van de veerkrachtige gezonde inwoner centraal. Voorop staat het recht op een oplossing, niet op ondersteuning. De Maastricht-Heuvelland-gemeenten bieden een passend formeel basisaanbod van kwalitatief hoogwaardig niveau. Pas als het nodig is, vindt opschaling naar maatwerkaanbod plaats.

Wie?

Gemeentelijke toegangsteams en ketenpartners in het voorliggend veld die het eerste contact met de inwoners hebben. Het kan namelijk zo zijn dat de inwoners van de ene gemeente meer eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid nemen dan inwoners van de andere gemeente.

Waar?

In de Maastricht-Heuvelland gemeenten.

Waarom?

Om ervoor te zorgen dat de overheidsmiddelen terecht komen bij inwoners die deze daadwerkelijk nodig hebben.

Hoe? *(voorbeelden)*

- *We trainen de medewerkers van gemeentelijke toegangsteams en ketenpartners in Maastricht-Heuvelland, zodat zij breed integraal kunnen uitvragen en een goed objectief onderzoek en advies kunnen opstellen. Ook streven wij naar het trainen van partners werkzaam in het basis -en maatwerkaanbod in het gedachtegoed van positieve gezondheid.*
- *We faciliteren onze professionals door onder andere de inzet van voldoende basisaanbod om zoveel mogelijk te kunnen normaliseren.*
- *We treden in overleg met de beweging Limburg Positief Gezond om te leren van hun expertise en ervaring.*
- *We onderzoeken of 'meedenkers' ook voor onze regio van meerwaarde kunnen zijn.*
- *We bieden mantelzorgers de juiste ondersteuning en faciliteren en informeren het netwerk over veerkracht en samenkracht, zodat niet hoeft te worden opgeschaald naar het formele basis- en maatwerkaanbod.*

Beoogd resultaat 4:

Samen met onze ketenpartners zorgen we voor een toekomstbestendig partnerschap.

In de Maastricht-Heuvelland gemeenten willen we een kwalitatief goed en breed aanbod aan voorzieningen voor onze inwoners realiseren. Om dit te bereiken is het van belang dat alle partners, instellingen, organisaties en gemeenten zich committeren aan de twee opgaven, de leidende principes en richtinggevende uitgangspunten. Ook samenwerking op basis van partnerschap en gezamenlijke gesprekken tussen gemeenten, partners en inwoners zijn belangrijk om de ondersteuning te laten slagen.

Wie?

Gemeenten Maastricht-Heuvelland, ondernemers, ketenpartners in het basis- en maatwerkaanbod.

Waar?

In de Maastricht-Heuvelland gemeenten.

Waarom?

In het belang van een breed zorglandschap, van kwalitatief betaalbaar hoogwaardig niveau.

Hoe? *(voorbeelden)*

- *In het kader van een toekomstbestendige samenwerking brengen we onze regionale samenwerking in kaart.*
- *We richten een governance-structuur op om met elkaar verbonden te blijven.*
- *We zetten in op samenwerking met onze ketenpartners op basis van partnerschap in het basisaanbod en maatwerkaanbod.*
- *We inventariseren de meerwaarde van een frequent overleg met onze (strategische) partners vanuit het besef dat wij alleen vanuit het gezamenlijk optrekken de maatschappelijke problemen kunnen tackelen*

Beoogd resultaat 5:
Betaalbare Wmo binnen de gemeentelijke begroting

Het betaalbaar en beschikbaar houden van de Wmo2015 is landelijk één van de uitdagingen. Aanvankelijk werd verwacht dat de decentralisatie de uitvoering goedkoper zou maken. Dit blijkt echter niet de juiste aanname. Daarom is het belangrijk om te kijken naar de beheersbaarheid van onze middelen.

We zorgen als dienstverlener voor goede kwalitatieve en betaalbare basis- en maatwerkvoorzieningen. Hiervan kunnen inwoners gebruik maken als zij niet veerkrachtig zijn en oplossingen op eigen kracht of vanuit het netwerk niet toereikend zijn. Ook hebben we met onze ketenpartners concrete afspraken gemaakt over onze rol en die van hen als hulpverlener met de daarbij horende verantwoordelijkheid en bevoegdheid.

De mate van sturing en monitoring van resultaten op cliënt- en aanbiedersniveau worden aan de voorkant vastgelegd. In het informele aanbod hebben wij een faciliterende rol en sturen we niet op de resultaten. In het formele basisaanbod en het maatwerkaanbod zijn wij opdrachtgever en sturen we onder andere op doorlooptijd, uitval, doelmatigheid en cliënttevredenheid. Deze manier van werken komt ten goede aan de beheersbaarheid van het beschikbare Wmo-budget.

Wie?
Maastricht-Heuvelland gemeenten.

Waar?
In de Maastricht-Heuvelland gemeenten op basis van een vlekkenplan.

Waarom?
In het belang van inwoners en gemeenten die meer inwoners kunnen helpen die daadwerkelijk ondersteuning in het kader van de Wmo2015 nodig hebben.

Hoe? *(voorbeelden)*

- *We ontwikkelen uniforme prestatie-indicatoren, zodat we kunnen sturen op vooraf gedefinieerde resultaten in het formele basisaanbod en het maatwerkaanbod.*
- *We sturen op gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeenten en onze ketenpartners voor tevreden Wmo-cliënten en goede betaalbare Wmo-ondersteuning.*
- *We maken afspraken over de wijze van monitoring en welke rol de gemeente heeft.*
- *We monitoren de uitgaven en sturen tijdig bij.*

De Maastricht-Heuvelland gemeenten conformeren zich aan deze vijf beoogde resultaten die richtinggevend zijn. Hoe zij dit precies inrichten en invullen, is een lokale aangelegenheid afgestemd op de behoeften van de inwoners. Hierdoor kunnen er tussen gemeenten accentverschillen ontstaan in de uitvoering van dit plan.

De afzonderlijke adviesraden en opdrachtnemers (zijnde inwoners en overige ketenpartners) zullen naast de reguliere inspraak een bijdrage leveren aan de uitvoering van dit Beleidsplan.

5.0 Bijlages

Bijlage 1
Begrippenlijst

Bijlage 2
Wettelijk kader Beleidsplan

Bijlage 3
Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo2015

Bijlage 1 Begrippenlijst

Aanbieder: *de natuurlijke persoon of rechtspersoon die hulp verleent aan de inwoner op grond van een besluit van de gemeente*

Algemene voorzieningen: *een algemene voorziening is het aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, algemeen toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning. Voorbeelden: maaltijdverzorging, een boodschappenservice, een ontmoetingscentrum voor mensen die eenzaam zijn en maatschappelijke opvang (daklozenopvang, blijf-van-mijn-lijfhuis)*

Basisaanbod: *Sociale basisvoorzieningen die er zijn voor alle aspecten van het dagelijkse leven: opvoeding, onderwijs, gezondheid, wonen, bewegen, werken, cultuur en veiligheid. Bijvoorbeeld: scholen, bibliotheken, consultatiebureaus, ziekenhuizen, buurtcentra, etc.*
Wordt onderverdeeld in informeel aanbod en formeel basisaanbod;

- *Informeel basisaanbod: aanbod geboden door niet professionele externe partijen, zonder of met minimale subsidie*
- *Formeel basisaanbod in de vorm van algemene voorzieningen*
- *Formeel basisaanbod door professionele externe partijen*

Beperking: *de vermindering van mogelijkheden door een lichamelijke, verstandelijke, zintuiglijke, psychische of psychosociale handicap. Dat heeft tot gevolg gehad dat er een belemmering is ontstaan in het sociaal-maatschappelijk functioneren*

Beschermd Wonen: *wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende 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 of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bedoeld zoals in artikel 1.1.1 van de Wmo2015*

Cliëntondersteuning: *onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning. Doel daarvan is het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werkeninkomen*

Eigen regie: *het kunnen van inwoners om hun eigen leven te leiden op alle levensterreinen (o.a. wonen, daginvulling, sociale contacten), met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg. Daarnaast de mogelijkheid om iemand zoveel mogelijk de controle (regie) te laten houden over zijn leven wanneer hij zorg en/of ondersteuning nodig heeft*

Gebruikelijke hulp: *hulp die in algemene aanvaarde opvattingen redelijk zijn geacht om te verwachten van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen, en huisgenoten*

Gewenst effect: *het resultaat dat de inwoner met zijn hulpvraag wil bereiken*

Hulpverlener: *de persoon die feitelijk hulp verleent*

Hulpvraag: *de behoefte aan hulp die de inwoner bij de melding heeft, hetzij maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de Wmo2015*

Inclusieve samenleving: *een samenleving waarin iedereen, verschillend en divers als we zijn, kan deelnemen.*

Inwoner: *de persoon die zijn woonplaats heeft binnen de gemeente volgens de regels van het Burgerlijk Wetboek (titel 3, Boek 1 BW) en die daar rechtmatig verblijft. Gaat het om Wmo-ondersteuning, dan betreft het de ingezetene van de gemeente als bedoeld in artikel 1.2.1 Wmo2015 en de ingezetene van Nederland die zich bij de gemeente meldt voor maatschappelijke opvang of beschermd wonen. Onder rechtmatig verblijf wordt verstaan, het verblijf dat geen wettelijke belemmering oplevert voor hulp door de gemeente*

Maatschappelijke ondersteuning: *In de zin van artikel 1.1.1 Wmo2015; Het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten, en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden huiselijk geweld. Daarbij ook het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van inwoners met een beperking of chronische psychische of psychosociale klachten, als de situatie zich hierna verleend zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving. Maatschappelijke ondersteuning behoeft ook het bieden van beschermd wonen en opvang*

Maatwerk: *Proces om tot een oplossing te komen die past bij de inwoner en/of het huishouden en de situatie. Dit kan een standaardoplossing zijn, of een oplossing op maat gemaakt. Bij iedere vraag wordt maatwerk toegepast, omdat de gekozen oplossing altijd aansluit bij de situatie van inwoner/huishouden.*

Maatwerkaanbod: *specifiek op de inwoner afgestemde vorm van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen na een besluit van de gemeente ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, en beschermd wonen en opvang, in de zin van artikel 1.1.1 van de Wmo2015*

Mantelzorg: *hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep in de zin van artikel 1.1.1 van de Wmo2015*

Netwerk: *persoonlijk netwerk en netwerk van maatschappelijke organisaties om de inwoner heen.*

Normaliseren: *Het demedicaliseren van een probleem en het tegengaan van onnodig problematiseren en etiketteren.*

Ondersteuning: *hulp vanuit het formele basisaanbod en maatwerkaanbod waarvoor de gemeente aan zet is.*

Participatie: *deelnemen aan het maatschappelijke verkeer als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wmo15*

Persoonlijk netwerk: *huisgenoten of andere personen met wie de inwoner een sociale relatie onderhoudt*

Positieve gezondheid: *het vermogen van mensen om zich aan te passen en een eigen regie te voeren in het licht van de fysieke, emotionele, cognitieve en sociale uitdagingen van het leven. De mate waarin iemand dit kan, wordt bekeken aan de hand van de onderdelen: dagelijks functioneren, lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, meedoen, zingeven en kwaliteit van leven.*

Preventie: *Het op tijd signaleren van mogelijk risicovolle situaties om te voorkomen dat problemen ontstaan of verergeren. Activiteiten van preventie richten zich op groepen waarvan verwacht wordt dat er problemen kunnen ontstaan (risicogroepen).*

Professionele instelling: *een organisatie die bedrijfsmatig zorg of hulp verleent*

Samenredzaamheid: *het vermogen om je in je leven zelf vorm te geven met hulp van mensen in je netwerk.*

Sociale basis: *Wat bewoners met en voor elkaar doen plus de professionele en georganiseerde sociale basisvoorzieningen.*

Sociale en maatschappelijke basis: *een breed en laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt, om elkaar te ontmoeten, zelfredzaam te zijn, samenredzaamheid te stimuleren, talenten te ontwikkelen en mee te doen in de stad.*

Toegang: *de medewerkers van de gemeente die meldingen, indicatiestelling en regievoering in behandeling nemen.*

Veerkracht: *Het vermogen van een inwoner om interne en externe mogelijkheden te betrekken bij het oplossen van een probleem, om deze te gebruiken bij het herstellen van moeilijkheden, tegenslagen, verandering, of stress*

Voorliggende voorziening: *een voorziening op grond van een andere wet of een voorziening geboden in het informele en of formele basisaanbod, waar alle inwoners gebruik van kunnen maken zonder indicatie.*

Voorziening: *hulp in de vorm van een dienst, activiteit, maatregel, product, pgb, geldbedrag, of een combinatie daarvan.*

Wmo2015: *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.*

Zelfredzaamheid: *in staat zijn tot het uitvoeren van de normale dagelijkse activiteiten en het voeren van een gestructureerd huishouden, als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wmo2015.*

Bijlage 2 Wettelijk kader Beleidsplan

Op grond van artikel 2.1.2. Wmo2015 is de gemeenteraad verplicht om periodiek een plan vast te stellen met betrekking tot het door het gemeentebestuur te voeren beleid in het kader van maatschappelijke ondersteuning. Een aantal van deze beleidsvoornemens zijn expliciet beschreven in het Beleidsplan. Een aantal andere te verrichten handelingen staan er niet expliciet in. Met deze onderlegger geven we hieronder per wettelijke bepaling inzicht in onze beleidsvoornemens en hoe we daar vorm aan geven.

Artikel 2.1.2 lid 2 sub a: Toegankelijkheid van voorzieningen

Inwoners van de regio Maastricht-Heuvelland kunnen op verschillende manieren in contact komen om een beroep te doen op de Wmo2015. Dit kan middels een telefonisch gesprek, contact via de website, een doorverwijzing van de gemeentelijke toegangsteams of een andere organisatie. We streven hierbij altijd naar een zo laagdrempelig contact en waar mogelijk persoonlijk.

Zodra een melding ontvangen is, wordt contact opgenomen met de inwoner. Hierbij zijn gemeenten gebonden aan wettelijke kaders omtrent het tijdspad. Veelal komt een consulent langs voor een keukentafelgesprek. Tijdens dit gesprek wordt de ondersteuningsvraag zo integraal mogelijk bekeken en wordt samen gezocht naar een oplossing. Hierbij wordt ook gekeken naar wat het netwerk kan en passen we de uitgangspunten van positieve gezondheid toe.

Artikel 2.1.2 lid 2 sub b: Mantelzorgers, vrijwilligers & cliëntondersteuning

Mantelzorgers en vrijwilligers zijn onmisbaar in de huidige samenleving. Veel inwoners verlenen mantelzorg aan hun naasten en vrijwilligers zetten zich dagelijks in voor hun wijk, kern of gemeente. We faciliteren hen daarbij dan ook. Dit gebeurt op verschillende manieren en is met name lokaal geregeld. Voorbeelden daarvan zijn het mantelzorgcompliment, mantelzorgondersteuning en subsidies voor vrijwilligersorganisaties.

Artikel 2.1.2 lid 2 sub c: Vroegtijdig vaststellen of inwoners maatschappelijke ondersteuning behoeven

Zie: Toegankelijkheid van voorzieningen en preventie

Artikel 2.1.2 lid 2 sub d: Preventie

Samen met het informele en formele aanbod zetten we sterk in op het tijdig signaleren van (hulp) vragen. Ook zetten we blijvend in op preventie, zodat mogelijk risicovolle situaties voorkomen kunnen worden. Dit doen gemeenten samen, maar ook los van elkaar. Door de samenwerking met partners, lokaal en regionaal, worden hulpvragen vroegtijdig gesignaleerd en kan gekeken worden waar ondersteuning opgeschaald of afgeschaald dient te worden. In dit kader lopen ook enkele pilots in gemeenten.

Artikel 2.1.2 lid 2 sub e: Algemene voorzieningen

De verschillende gemeenten bieden algemene voorziengingen aan. Dit is het aanbod van diensten of activiteiten, dat zonder voorafgaan onderzoek naar behoeften, algemeen toegankelijk is en gericht is op maatschappelijke ondersteuning. Hierbij kan men denken aan de Hoeskamers, seniorenprojecten, maaltijdenservice en andere voorzieningen die algemeen toegankelijk zijn.

Artikel 2.1.2 lid 2 sub f & G: Maatwerkvoorzieningen ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie

In de regio kunnen inwoners aanspraak maken op maatwerkvoorzieningen. Samen met de gemeente wordt gekeken welke voorziening het best passend is bij de hulpvraag. Vooraf vindt een keukentafelgesprek plaats. Een maatwerkvoorziening is een specifiek op de inwoner afgestemde vorm van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen na een besluit van de gemeente ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, en beschermd wonen en opvang.

Artikel 2.1.2 lid 2 sub h: Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

Iedere gemeente in de regio geeft zelf invulling aan het verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Veelal gebeurt dit middels een lokale inclusie agenda. Het doel is om iedereen deel te kunnen laten nemen aan de maatschappij.

Artikel 2.1.2 lid 2 sub i: participatie van inwoners die geestelijke gezondheidszorg nodig hebben

Denk hierbij aan Beschermd wonen (Beschermd thuis), waar wij op de schaal van Maastricht-Heuvelland invulling aan geven.

Artikel 2.1.2 lid 3 sub a: inwoners zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen wonen

Bovenstaand artikel is een rode draad van het Beleidsplan. Ook naast de in het plan benoemde thema's en resultaten zetten de gemeenten in op het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Denk hierbij aan de inzet van het basisaanbod en de maatwerkvoorzieningen.

Artikel 2.1.2 lid 3 sub b: Beschermd wonen & maatschappelijke opvang

Onlangs hebben de verschillende gemeenteraden van de regio Maastricht-Heuvelland ingestemd met het Beleidsplan 'Zicht op thuis'. Dit plan is het vervolg op het Regioplan Beschermd Thuis 2020. Met het plan geven we als regio richting aan het organiseren van een passend thuis voor kwetsbare inwoners die een beroep moeten doen op de Maatschappelijke opvang of Beschermd wonen.

Artikel 2.1.2 lid 4 sub a: Integrale dienstverlening

We zetten inwoners in hun kracht, kijken naar wat wel kan in plaats van wat niet kan. Dit past bij de benadering van positieve gezondheid. Dit geven we ook mee aan de medewerkers van de gemeentelijke toegangsteams en ketenpartners in Maastricht-Heuvelland zodat zij zo breed mogelijk en integraal kunnen uitvragen om een goed, objectief onderzoek te kunnen opstellen.

Om dit te bevorderen zetten we in op trainingen en zoeken we de verbieding met Limburg Positief Gezond.

Artikel 2.1.2 lid 4 sub b: Samenwerking met zorgverzekeraars en aanbieders

Denk hierbij aan de periodieke regionale overleggen met een aantal grote zorgverzekeraars.

Artikel 2.1.2 lid 4 sub c: Keuzemogelijkheid voor inwoners

In de regio Maastricht-Heuvelland zorgen we voor een gevarieerd en divers basisaanbod en maatwerkaanbod. De maatwerkvoorzieningen voldoen aan verschillende eisen, zoals kwaliteit, diversiteit en het hebben van keuzevrijheid. In de regio beschikken inwoners dan ook over de vrijheid om te kiezen. Inwoners kunnen, in de meeste gevallen, met hun indicatie zelf een aanbieder kiezen die bij hen en hun ondersteuningsvraag past.

Mocht er iets voordoen waardoor een aanbieder de ondersteuning niet langer kan leveren, dan wordt er voor een passend alternatief bij een andere aanbieder gezorgd. Hiermee wordt de continuïteit van de ondersteuning gewaarborgd.

Waarborging van de continuïteit van ondersteuning is ook belangrijk voor de doelgroep jongeren. In de regio Maastricht-Heuvelland zorgen we voor een goede overgang van de Jeugdwet naar de Wmo , omdat problemen niet zomaar stoppen bij leeftijdsgrenzen.

Artikel 2.1.2 lid 4 sub d: toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking

Iedere gemeenten is hier zelf verantwoordelijk voor. Veelal is dit onderdeel van de lokale inclusie agenda en sluiten de acties die daaruit voortvloeien aan op het bovengenoemde wettelijke artikel.

Artikel 2.1.2 lid 4 sub e: continuïteit waarborgen ten aanzien van personen die geen jeugdhulp meer ontvangen

Hierbij sluiten we aan hetgeen in het kader van de verlengde Jeugdwet in de Jeugdwet hieromtrent is geregeld.

Artikel 2.1.2 lid 4 sub f: middels begeleiding zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving laten verblijven

Zie: maatwerkvoorzieningen

Artikel 2.1.2 lid 4 sub g: Cliëntondersteuning

Gemeenten zijn verplicht om cliëntondersteuning aan te bieden. Iedere gemeente is hier verantwoordelijk voor. Bij het inplannen van de afspraak en in de uitnodigingsbrief wordt gewezen op de mogelijkheid van inschakeling van een cliëntondersteuner.

2.1.2 lid 5. Meerkostenregeling

Denk hierbij aan collectiviteitsverzekering VGZ die inwoners kunnen afsluiten indien zij beneden een bepaalde inkomensgrens blijven. Dit is een lokale keuzeoptie.

2.1.2 lid 6. Het meten van resultaten

In het Beleidsplan committeren de gemeenten zich aan een vijftal beoogde resultaten. In het Uitvoeringsplan, dat iedere lokale gemeente gaat opstellen, wordt uitgewerkt hoe hier invulling aan gegeven gaat worden. Dit Uitvoeringsplan is afgestemd op de behoeften van de inwoners, per kern/wijk per gemeente uitgesplitst. Hierdoor kunnen er tussen gemeenten accentverschillen ontstaan in de uitvoering van het Uitvoeringsplan.

Aan de hand van het Uitvoeringsplan zullen ook criteria gesteld worden aan hoe er gemonitord gaat worden en wat de gemeenten gaan meten. Dit is afhankelijk van de uitkomsten van het behoefte onderzoek en de acties die hieruit voortvloeien. Ten opzichte van de prestatie-indicatoren die gehanteerd worden ten aanzien van aanbieders zijn er afspraken gemaakt met inkoop.

Bijlage 3 Uitkomsten cliënt-ervaringsonderzoek Wmo2015

Deze tabel geeft een weergave van de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo van 2017 tot en met 2021, met het weergegeven verschil (Δ) tussen 2019 en 2021. Dit betreft de basisset aan vragen die elke gemeente moet opnemen in het onderzoek. Extra vragen of verdiepende interviews zijn buiten beschouwing gelaten.

		Eijsden Margraten					Gulpen Wittem					Maastricht					Meerssen					Vaals					Valkenburg a/d Geul				
Jaartal Δ2020-2018		17	18	20	21	Δ	17	18	20	21	Δ	17	18	20	21	Δ	17	18	20	21	Δ	17	18	20	21	Δ	17	18	20	21	Δ
Contact	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	80	74	85	85 *		82	81	77	82	+5	71	74	70	72	+2	79	75	66	76	+10	85	78	**	88		76	77	78	75	-3
	Ik werd snel geholpen	73	75	74	74 *		77	84	79	66	-13	69	75	77	69	-8	75	76	76	64	-12	81	77	**	79		77	79	84	83	-3
	De medewerken nam mij serieus	85	88	87	87 *		81	91	88	80	-8	78	86	87	84	-3	86	84	86	79	-7	93	86	**	90		88	88	86	85	-1
	Medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	79	83	80	80 *		81	84	84	71	-13	70	79	78	71	-7	78	78	76	76	=	85	86	**	84		84	84	81	81	=
Kwaliteit	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	81	84	85	85 *		88	82	89	79	-10	82	84	84	84	=	85	83	87	83	-4	87	88	**	79		84	85	87	87	=
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	78	84	85	85 *		89	89	86	81	-5	80	83	84	86	+2	82	80	86	86	=	85	83	**	88		82	86	88	87	-1
Effect	Door ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	76	82	78	78 *		81	85	79	84	+5	76	81	80	84	+4	79	76	80	81	+1	80	78	**	81		81	84	85	82	-3
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	78	84	86	86 *		90	89	87	89	+2	79	83	84	86	+2	84	80	85	86	-1	85	84	**	85		86	84	88	85	-3
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	73	77	79	79 *		81	84	82	83	+1	74	75	74	83	+9	75	73	78	76	-2	80	80	**	78		76	80	82	77	-5
	Bekend met onafhankelijke ondersteuner	29	29	26	26 *		46	40	46	46	=	34	32	45	31	-14	35	40	36	41	+5	38	28	**	30		36	43	49	46	-3

* Gemeente Eijsden-Margraten heeft in verband met de Covid-19 pandemie het cliëntervaringsonderzoek van 2020 laten lopen tot september 2021. Daarom zijn de cijfers voor 2020 en 2021 gelijk. Dit verklaart ook dat de delta 2020-2021 niet ingevuld kan worden.

** Gemeente Vaals heeft in verband met Covid-19 pandemie geen cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd in 2020. Dit verklaar waarom de delta 2020-2021 niet ingevuld kan worden.

Sociaal Domein | *Maastricht* | *Heuvelland*

www.sociaaldomein-maastricht-heuvelland.nl