

BIJLAGEN 1 Uitvoeringsplan 'Ontmoeting en ondersteuning in de wijken'.
(= bijlage bij raadsvoorstel zorg welzijn en begroting sociaal domein)

Overzicht experimenten en projecten van 'Ontmoeting en ondersteuning in de wijken'

Samenvatting

Het uitvoeringsplan 'ontmoeting en ondersteuning in de wijken' bestaat uit diverse experimenten en projecten. Voor het plan is in 2018 € 1,5 mln beschikbaar. Hieronder wordt de inhoudelijke en financiële stand van zaken weergegeven.

	Investering	2018		
		Begroting	Prognose	Substitutie
Pijler 1	Meer Wmo-begeleiding zonder indicatie door versterking sociaal werk Waarvan substitutie	920.000	640.000	245.000
Pijler 2	Meer Wmo-dagbesteding zonder indicatie Waarvan substitutie	150.000	420.000	120.000
Pijler 3	Stimulering dienstverlening vrijwilligers	225.000	210.000	
Overig	Overig	205.000	230.000	
	Totaal	1.500.000	1.500.000	365.000
	Dekking			
	Verlaging Wmo-budget individuele dienstverlening	813.000	813.000	
	Pilot wijkleerbedrijf, RIB 2017-87	80.000	80.000	
	Extra middelen chronisch zieken en gehandicapten, RIB 2017-70	467.000	467.000	
	Onderbesteding mantelzorg	140.000	140.000	
	Totaal	1.500.000	1.500.000	365.000

Pijler 1, Sociaal werk, vroeg erop af, mantelzorgondersteuning (+ overig); Prognose: € 640.000

Pijler 1: Meer begeleiding zonder indicatie		Begroting	Prognose	Substitutie
1	Experiment Wmo-begeleiding indicatie-loos door versterking sociaal werk		315.000	160.000
2	Sociaal werk bij huisartsen, cursussen schuldpreventie		85.000	85.000
3	Vroeg erop af, onderzoek schuldhelpverlening, cursussen MBO		75.000	
4	Mantelzorgondersteuning		85.000	
	Stelpost		80.000	
	Totaal	920.000	640.000	245.000

1.Experiment: versterken sociaal werk zonder indicatie

Aanleiding voor het experiment:

- We zien dat er vragen aan het Sociaal Plein worden gesteld, die wellicht eerder in aanmerking komen voor een 'voorliggende voorziening' (Sociaal Werk zonder indicatie) terwijl in het huidige systeem de meeste vragen direct in het formele Wmo indicatieproces belanden.
- Parallel aan het experiment speelt de beweging om het sociaal werk in de wijken te versterken zodat hulp- en ondersteuningsvragen primair daar opgepakt worden. Welke casussen lenen zich om voorliggend op te pakken en hoe leiden we dat terug naar de wijken?
- Daarom is in december 2017 een experiment gestart met Sociaal Werkers van MEE, Versa, Kwintes, Sherpa, HilverZorg en consultants van Sociaal Plein (periode december 2017-oktober 2018). In dit experiment brengen Wmo consultants casussen in. Met elkaar wordt bepaald of de casus zich leent voor Sociaal Werk zonder indicatie en wie deze oppakt.

Doelstellingen van het experiment:

1. In een vrije setting te onderzoeken welke Wmo aanvragen voor begeleiding/dagbesteding kunnen worden opgepakt zonder indicatie (als voorliggende algemene voorziening)
2. Inzichtelijk te maken wat er nodig is in dit experiment om het Sociaal Werk laagdrempelig aan te kunnen bieden (welke mogelijke hobbels/belemmeringen zijn er), bij voorkeur in de wijk.
3. Bezien welke effecten de inzet van het Sociaal Werk vanuit dit experiment heeft op:
 - Cliënt (worden zij goed + sneller geholpen)
 - Beroep op geïndiceerde zorg
 - Benodigde inzet vanuit het Sociaal Plein
 - De professional. Hoe werkt het in een multidisciplinair team, hoe werkt het om handelingsvrij te kunnen werken, en wat leren we van elkaar?
4. En aanbevelingen te doen op welke wijze we in Hilversum het Sociaal Werk (als algemene voorziening) het beste kunnen versterken. Uiteindelijk willen we bereiken dat lichtere ondersteuningsvragen niet bij het Sociaal Plein terecht hoeven te komen, maar laagdrempelig in de wijken worden opgepakt.

Opbrengst experiment sociaal werk na een half jaar: Kwantitatief

Totaal ruim 100 ingebrachte casussen door de Wmo-consulenten. Daarvan bleken plm. 12 casussen bij bespreking niet geschikt om in het experiment te behandelen. Verdeeld zijn 89 casussen:

- MEE 22 (w.o. verwijzingen naar wijk sociaal werk)
- Versa 16 (w.o. verwijzingen naar wijk sociaal werk)
- Hilverzorg 17
- Kwintes 18
- Sherpa 16

Retour van partners na vraagverheldering voor toch een maatwerkvoorziening c.q. doorverwijzing naar een van de andere partners:

- MEE: plm. 6
- Versa: plm. 5
- Sherpa: 2
- Kwintes: 2
- HilverZorg: (dementie/ dagbesteding): plm. 6

Voor zover nu bekend zijn er plm. 70 casussen feitelijk doorgezet bij een van de partners. Waarvan de meeste casussen afgerond zijn of afgerond kunnen worden. Het patroon is heel duidelijk dat de casussen waarvoor structurele begeleiding over een langere periode aan de orde is ondergebracht zijn bij Kwintes en Sherpa en in mindere mate MEE. De inschatting is dat dit plm. 50% van de casussen betreft.

Opbrengst experiment sociaal werk na een half jaar: Kwalitatief

Er kan een *algemene conclusie* getrokken worden waar alle partners het over eens zijn: de meeste casussen lenen zich voor 'indicatie-loos werken'. Burgers kunnen sneller geholpen worden. Door in een multidisciplinair team te werken kan kennis over voorliggende voorzieningen en regelingen uitgewisseld worden wat regelmatig gebeurt. Tevens bestaat de mogelijkheid om casussen te bespreken en intercollegiale feedback te ontvangen wat ook in vrijwel elke bijeenkomst gebeurt. Gedurende het experiment zijn er op een aantal fronten kwaliteitsslagen gemaakt in samenhang met het programma 'Van Zorg naar Welzijn' van de gemeente. Dit betrof op het Sociaal Plein o.a. het inzicht dat administratieve belemmeringen opgeruimd konden worden zodat snel en zonder omwegen naar het experiment verwezen kan worden. In bredere zin heeft de beweging om een versterkte infrastructuur in de wijken op te bouwen geleid tot meer inzicht bij de partners in het experiment van welke type voorliggende voorzieningen gebruik gemaakt kan worden. En is veel duidelijker geworden bij welke sociaal werkers van Versa en MEE in de wijken we moeten zijn om casussen te verwijzen.

Er is gaandeweg inzicht ontstaan in de vereiste competenties van de leden van het team. En vooral de kracht van de mix aan competenties in een team. Het sleutelwoord voor de noodzakelijke competentie van alle professionals is 'holistisch kunnen denken': samenhang kunnen zien tussen problematiek op verschillende levensgebieden.¹ Een minstens zo belangrijk bleek de competentie om elke keer je weer te realiseren dat het uitgangspunt van het professionele handelen de zelfregie van de cliënt is. Voor de complexere gevallen bleek de knowhow van Sherpa en Kwintes op het gebied van diagnostiek en behandelmethoden in Ggz, VG en Mo belangrijk. En zonder de specifieke kennis van dementie van de casemanager van HilverZorg zouden we met deze doelgroep vastgelopen zijn. De enorme kennis van de Wmo consultants van het sociaal plein over wet- en regelgeving en procedures bleek eveneens van onschatbare waarde. En Versa en MEE brachten hun onmisbare kennis mee over voorliggende voorzieningen.

Er komen relatief veel gevallen langs (inschatting is plm. 50 %) waarbij een 'waakvlam relatie' aan de orde is. Voor de werkers van Sherpa en Kwintes is dit bekend terrein en zij ervaren de vrijheid van handelen (zonder indicatie) als een zegen. Ze kunnen doen wat ze moeten doen zonder keurslijf en verklaren daardoor veel effectiever te werken en de facto minder uren per cliënt te besteden.

¹ Dit wordt in de literatuur ook wel de generalist of t-shaped professional of brede sociaal werker genoemd.

2.Versterken Sociaal Werk bij de huisartsen/extra cursussen schuldenpreventie in de wijken Zuid/Oost en Noord Oost

In 2018 is geïnvesteerd in de inzet van extra sociaal werkers in de verschillende huisartsenpraktijken. Sociaal werkers van Versa Welzijn en MEE werken daarbij nauw samen met de huisartsen en de praktijkondersteuners GGZ. Sociaal werkers pakken daarbij ondersteuningsvragen zelf op, of helpen inwoners verder op weg (bijvoorbeeld naar voorzieningen in de wijken of individuele voorzieningen via het Sociaal Plein). Wij schatten de verschuiving van geïndiceerde zorg naar welzijnsvoorzieningen ongeveer in op een bedrag van € 85.000 (=substitutie), maar kunnen dat niet met harde cijfers onderbouwen.

Daarnaast bieden Versa Welzijn, MEE en Humanitas extra cursussen aan op het terrein van omgaan met geld. Deze cursus wordt nu wekelijks aangeboden, in plaats van 1 keer in de 2 weken.

3.Vroeg Erop Af/onderzoek schuldhelpverlening/cursussen MBO

Problematische schulden gaan vaak samen met problemen met de opvoeding, gezondheid en welzijn. De afgelopen maanden hebben we tijdens de Ontmoeting-bijeenkomsten met diverse sociale partners (waaronder Versa, RIBW, MEE, GGZ, Jellinek, Leger des Heils, de drie grote woningbouwcorporaties van Hilversum, e.a.) de pilot Vroeg Eropaf uitgedacht en vormgegeven. Hierbij gaat de gemeente Hilversum een samenwerking aan met de woningbouwcorporaties om het aantal gedwongen uithuiszettingen (die grote maatschappelijke kosten met zich meebrengen) te verminderen.

De voorbereidingen zijn in volle gang en we verwachten in het najaar van start te gaan. Bij 'Vroeg Erop Af' gaat een ondersteuningsteam (een schuldhelpverlener en een regisseur) op huisbezoek bij inwoners met een huurachterstand van twee maanden, na een signaal van de woningbouwcorporatie. Doel van deze interventie is om inwoners met een huurachterstand "brede ondersteuning" te bieden. Daarmee voorkomen we gedwongen uithuiszettingen en het ontwikkelen van problematische schulden. En daarmee een beroep op opvang. Gedurende de pilot (die een jaar duurt) komen alle sociale partners maandelijks bijeen om de voortgang te bespreken. De lijntjes met de sociale partners zijn kort zodat zij direct ondersteuning kunnen bieden (bijvoorbeeld als een inwoner laaggeletterd is, geestelijke problemen heeft, of verslaafd is). Uit onderzoek weten we dat mensen met problematische schulden op enig moment een bovengemiddeld beroep doen op zorg en ondersteuning. Voorkomen is dus beter dan genezen. Een externe projectleider -met ervaring in de Vroeg Erop Af methodiek- heeft het plan helpen ontwikkelen en is betrokken bij de uitvoering.

Het vroeg signaleren van schulden is een veelbelovende ontwikkeling met een hoog rendement. Daarom willen we dit uitbreiden naar andere groepen inwoners met beginnende schulden. Bijvoorbeeld inwoners met een achterstand in betalingen aan hun zorgverzekeraar. Of bij wie beslag gelegd wordt op de uitkering.

Om onze schuldhelpverlening in Hilversum te verbeteren, hebben wij een onderzoek laten uitvoeren naar ons huidige aanbod. Het advies vormt de basis van ons nieuwe beleidsplan schuldhelpverlening. De aanbevelingen passen wij direct toe in de pilot Vroeg eropaf.

Een andere pilot waarmee wij starten (BuxProxy) is het bieden van een vorm van budgetbeheer aan inwoners die moeite hebben om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen maar die (nog) geen problematische schulden hebben. Deze groep is erg belangrijk omdat het aantal mensen dat onder beschermingsbewind staat, al jaren groeit. En daarmee dus ook de kosten van bijzondere bijstand voor beschermingsbewind. Er is een wetsvoorstel in de maak waarmee gemeenten straks adviesrecht krijgen voordat de rechter een uitspraak tot onderbewindstelling doet. Wij bereiden ons

voor door nu al een passend productaanbod te ontwikkelen voor die specifieke groep inwoners die nu nog vaak onder beschermingsbewind worden gesteld wegens problematische schulden, terwijl een mildere vorm als budgetbeheer ook geschikt kan zijn.

Tenslotte zijn wij de introductie van een lesprogramma schuldpreventie voor jongeren op het MBO aan het voorbereiden. Jongeren op het MBO ontwikkelen vaker problematische schulden. Daardoor is er meer voortijdige schooluitval en instroom in de bijstand. Het lesprogramma is mede ontwikkeld door het Nibud en maakt gebruik van wetenschappelijke inzichten om gedrag te veranderen. Naast aandacht voor de technische kant van omgaan met geld, is er ook aandacht voor de emotionele kant ervan, zoals groepsdruk, verleidingen en schaamte.

[4.Mantelzorgondersteuning](#)

De mantelzorgcoach van Versa Welzijn is geen onderdeel van de basissubsidie. De mantelzorgcoach heeft een belangrijke rol in het voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers. Met een incidentele subsidie wordt deze dienstverlening gecontinueerd.

Pijler 2, Ontmoetingscentra

Pijler 2: Meer dagbesteding zonder indicatie		Begroting	Prognose	Substitutie
Diverse inloopvoorzieningen voor dagbesteding zonder indicatie		150.000	420.000	120.000
Totaal		150.000	420.000	120.000

5. Ontmoetingscentra ouderen Hilverzorg

Hilverzorg heeft van de gemeente al eerder een bijdrage ontvangen voor de realisatie van 5 ontmoetingscentra voor ouderen. In deze ontmoetingscentra kunnen ouderen -zonder indicatie- terecht voor dagactiviteiten op locatie. Het bereik van het aantal ouderen dat deze ontmoetingscentra bezoekt is in de afgelopen jaren gestegen. Wij zien de declaraties van Hilverzorg substantieel teruglopen.

6. Inloopvoorziening Heelo

Heelo wordt gerund door een sociaal ondernemer. Heelo is een inloopvoorziening voor inwoners die moeite hebben met deelnemen aan de maatschappij en veelal een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Voorheen werd Heelo alleen betaald uit individuele trajecten (re- integratie), maar omdat de doelstelling van het inloopcentrum is verbreed, wordt Heelo vanaf 2018 deels ook met subsidie ondersteund. Nieuw aan het concept van Heelo is 'het Plein', een fysieke plek waarin ook andere organisaties een werkplek hebben (bijvoorbeeld het Wijkleerbedrijf o.l.v. Calibris, en Pak Aan (dagbesteding voor dak- en thuislozen). Met de inloopvoorziening Heelo voorkomen we beroep op geïndiceerde zorg, maar ook een beroep op re-integratie-trajecten.

7. Pilot Hilversumse Meent

De bewonersvereniging van de Hilversumse Meent heeft subsidie ontvangen voor de ondersteuning van ouderen in de wijk. De Hilversumse Meent is een wijk met veel vergrijzing. Een voorziening in de wijk voor kwetsbare ouderen -een vorm van dagbesteding- ontbrak. Vrijwilligers vanuit de bewonersvereniging werken met een professionele kracht van Hilverzorg samen in dit ontmoetingscentrum. De subsidie is bestemd voor het maken van een plan om de ouderenzorg in de wijk beter vorm te geven. Dit gaat informatie opleveren die ook voor andere wijken bruikbaar is.

De voorziening is 1 april 2018 gestart. Het deelnemersaantal is gegroeid naar 8 deelnemers, maar 2 deelnemers daarvan moesten naar de specialistische zorg worden doorverwezen. De eerste geluiden over deze vorm van ondersteuning zijn positief. Ook horen we dat mantelzorgers ermee geholpen zijn. Binnenkort wordt een eerste tevredenheidspeiling gehouden.

De professionele ondersteuning wordt geleverd door Hilverzorg. De ondersteuning is goed en we hebben gemerkt dat de continuïteit van deze ondersteuning vanuit Hilverzorg goed wordt bewaakt. Daarnaast zijn er voldoende vrijwilligers en de vervanging is goed geregeld. De communicatie tussen Hilverzorg, de Stichting en de gemeente is goed.

Het percentage vergrijzing en mensen met (beginnende) geheugenproblemen in de Hilversumse Meent is hoog. Het hoogst in heel Hilversum. Het aantal inwoners is 4.000. Daarvan zijn 1300 inwoners > 65 jaar (= 32,5%). 400 daarvan zijn > 75 jaar. Het aantal gebruikers is tot nu toe verhoudingsgewijs klein. Inwoners vinden nog niet gemakkelijk hun weg naar de nieuwe voorziening en de huisartsen verwijzen nog te weinig door. We gaan hier extra aandacht aan besteden.

8. Ontmoetingscentrum St. Josef

Het ontmoetingscentrum dreigde te verdwijnen, omdat de huur werd betaald uit een rijkssubsidie die is beëindigd. Omdat ontmoetingscentra een belangrijke rol vervullen als plek waar laagdrempelige collectieve voorzieningen kunnen worden aangeboden, hechten wij er aan dat deze plek daarvoor beschikbaar blijft, en hebben daarom middelen beschikbaar gesteld voor de huur.

9. Inloopvoorziening Huis van Fatima

Versa Welzijn en Hilverzorg hebben gezamenlijk een nieuwe vorm van inloopvoorziening ontwikkeld in St Joseph voor oudere inwoners met een migratie-achtergrond en geheugenproblematiek. Deze voorziening is recent gestart. In 2018 wordt hiermee geëxperimenteerd.

10. Ontmoetingsplek Urban Farming

Het project Urban Farming levert op verschillende manieren een bijdrage aan de transformatie. In de eerste plaats creëert het ontmoetingsplekken in de vorm van ca. 17 tuinen in de openbare ruimte en bij 8 scholen (voorbeelden Riebeeck, Minckelerstraat, Lieven de Key, Kindercampus, Fabritiussschool, Klimopschool etc.) Daarnaast werkt de stichting samen met veel organisaties, zoals Hilverzorg, Tergooi Ziekenhuis, Inovum, Versa en een aantal woningcorporaties. Er zijn 300 tot 400 deelnemers, merendeels kinderen, en 20 tot 25 vrijwilligers op regelmatige basis. 200 inwoners zijn op andere manieren betrokken bij de activiteiten van de stichting.

11. Pilot Ontmoeten in Zuid/buurthuis De Lelie/Kleine Lelie

Na de brand in buurthuis De Lelie is in samenspraak met de buurt een nieuwe tijdelijk voorziening gecreëerd aan de Hilvertsweg 89-91, te weten De Kleine Lelie. Hier functioneert het nieuw opgezette wijksteunpunt, een samenwerking van Versa, MEE, buurtcoördinator en andere zorg- en welzijnspartners uit het netwerk. Dit loopt goed mede vanwege de zichtlocatie aan een radiaal. Het idee dat bewoners een grotere rol zouden pakken bij de invulling van De Kleine Lelie is echter niet uitgekomen. Versa organiseert er samen met vrijwilligers een aantal activiteiten uit De Lelie. Daarnaast zijn er ook nieuwe activiteiten uit de wijk gekomen, zoals een ombudsmanspreekuur en een Syrische taal- en cultuurgroep.

Vanuit het convenant ontmoeten is in 2017 een aanzet gedaan om te komen tot een integraal aanbod van ontmoetingslocaties en voorzieningen in de wijk zuid. Het betreft Egelantier (HilverZorg), De Lelie (Versa), Nieuw Zuiderheide (Amaris), St.Carolushuis (Philadelphia) en de Zoutkeet. Dit heeft nog niet geleid tot een concreet plan. In de praktijk weten de betrokken instellingen elkaar wel veel beter te vinden en wordt er goed samengewerkt.

Voor het buurthuis De Lelie loopt een haalbaarheidsonderzoek naar een multifunctionele accommodatie samen met de Paulusschool, met BINKKinderopvang en Versa. De buurtstichting is daar als volwaardige partij bij betrokken. De resultaten komen in vierde kwartaal 2018 beschikbaar.

De overeengekomen overdracht van De Lelie van het parochiebestuur naar de gemeente krijgt zijn beslag in de komende maanden.

Pijler 3, Vrijwilligers

	Pijler 3: Stimulering dienstverlening vrijwilligers	Begroting	Prognose	Substitutie
12	Coördinator vrijwillige thuishulp		88.000	
13	Coördinator vrijwilligers en extra opbouwwerk		122.000	
	Totaal	225.000	210.000	

Op het terrein van het versterken van de inzet van vrijwilligers en informele netwerken is in 2018 geïnvesteerd in:

12. Het continueren van de vrijwillige thuishulp door Versa Welzijn

Deze vrijwillige thuishulp was geen onderdeel van de basissubsidie Versa Welzijn in 2018. Met deze bijdrage aan Versa Welzijn kan de inzet van de coördinator van de vrijwilligers worden voortgezet. De coördinator ondersteunt de vrijwilligers bij hun werkzaamheden. Vrijwillige Thuishulp (VTH) was alle weken bereikbaar van ma t/m vrij van 10-13 uur, met uitzondering van 4 weken zomervakantie en 2 weken kerstsluiting. VTH verleende in 2017 praktische-hulp en ondersteuning bij inwoners. 2291 keer is een vrijwilliger bij een hulpvrager thuis geweest, in totaal was dat 3.652 uur (stel 3.652 uur x €55 = ca. 200.000).

13. Coördinator vrijwilligers en extra opbouwwerk

Versa Welzijn heeft in 2018 een extra incidentele subsidie ontvangen voor het versterken van de informele netwerken in de wijken. De bijdrage van € 122.000 bestaat uit 2 componenten:

- De coördinatie op de vrijwillige inzet in 3 grotere centra (Lopes Dias, Sint Joseph en de Koepel). Dit betekent dat de huidige opbouwwerkers meer tijd hebben voor hun taak om informele netwerken in de wijken te organiseren;
- Extra inzet van de opbouwwerkers in de wijken en de implementatie van een nieuwe werkmethode (ABCD methode).

Overige projecten

	Overig	Begroting	Prognose	Substitutie
14	Pilot wijkleerbedrijf	80.000	80.000	
15	Organisatiekosten	125.000	150.000	
	Totaal	205.000	230.000	

14.Pilot Wijkleerbedrijf (€ 80.000)

Op 1 februari 2018 zijn 22 kandidaten gestart in het wijkleerbedrijf. Het wijkleerbedrijf, een veelbelovend en innovatief concept, waarin de gemeente Hilversum, het MBO College en nog een aantal partners samenwerken, biedt een laagdrempelige kleinschalige zorgopleiding met stages in de wijk voor participanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De stages, in de vorm van informele zorg in wijken, dragen bij aan de versterking van buurten. Een (ruim) half jaar nadat het wijkleerbedrijf van start is gegaan, zijn de ervaringen positief. Er zijn slechts 2 kandidaten afgefallen (1 verhuizing, 1 zelf naar werk), en de klantmanager van het Sociaal Plein die contact houdt met het wijkleerbedrijf ziet dat de kandidaten veel leren en zich ontwikkelen. De stages verlopen goed en er is een saamhorige sfeer in de groep; de kandidaten helpen ook elkaar. In het najaar 2018 wordt bepaald welke kandidaten in januari 2019 op MBO niveau 1 gaan uitstromen; de rest wordt in het tweede jaar opgeleid tot MBO niveau 2. Bij uitstroom is de intentie dat zij doorstromen naar werk bij een van de zorgpartners (Hilverzorg, Philidelphia) die zijn aangesloten bij het project.

15.Organisatiekosten (€ 150.000)

Dit budget is bestemd voor een tweetal externe adviseurs die:

- de experimenten van het uitvoeringsplan 'Ontmoeting..' begeleiden;
- het samenwerkingsverband Ontmoeten begeleiden (hierin werkt een tiental zorg-partners samen op basis van een afgelopen voorjaar gesloten convenant);
- als accountmanager optreden voor de partijen waarmee we een subsidie-relatie hebben;
- als adviseur welzijn werkzaam zijn.

Verder is een deel van het budget bestemd voor communicatie.