bij elkaar

Zwolle

Ontwikkeling
OW

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 2299
www.zwolle.nl

Beleidsplan Wmo

11 november 2014

Opdrachtgever N. Vedelaar
Opdrachtnemer L.G.J. van Eekeren
Datum 11 november 2014

Datum 23 september 2014
Ons kenmerk Beleidsplan Wmo

1	**Inleiding**	**3**
2	**Ambities, doelen en beoogde resultaten**	**7**
2.1	Samenleving versterken als geheel	7
2.2	Ondersteuning bieden (aan diegenen die dat nodig hebben)	9
2.3	Opvang en bescherming bieden (aan de meest kwetsbaren)	12
3	**Kwaliteit**	**15**
4	**Inwoner- en cliëntparticipatie**	**16**
5	**Monitoring, verantwoording en evaluatie**	**17**

Datum 23 september 2014
Ons kenmerk Beleidsplan Wmo

1 Inleiding

In juli 2014 heeft de Eerste Kamer de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) vastgesteld die de eerdere Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vervangt. Dat geeft ons de mogelijkheid verder invulling te geven aan beweging waarin meer eigen verantwoordelijkheid bij inwoners wordt gelegd en meer mogelijkheden worden geboden voor ondersteuning op maat. De nieuwe Wmo 2015 gaat samen met de decentralisaties van grote delen van de AWBZ naar deze Wmo, waaronder de AWBZ-functies begeleiding (individueel en groep) en beschermd wonen. Ook betekent dit dat wij meer mogelijkheden krijgen om mantelzorgers te ondersteunen. En verder betekent de Wmo 2015 onder meer ook dat wij vanuit onze bijzondere verantwoordelijkheid als centrumgemeente verantwoordelijkheid gaan dragen voor een geïntegreerd Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en kindermishandeling (AMHK) en ook voor begeleiding welke in en door opvanginstellingen wordt geboden. Wij worden met de Wmo 2015 nog meer verantwoordelijk voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking en/of (chronisch)-psychische of psychosociale problemen. Die ondersteuning moet erop gericht zijn dat problemen zo veel als mogelijk voorkomen worden en mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven. Voor mensen met psychische of psychosociale problemen of voor mensen die, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, de thuissituatie hebben verlaten, dienen wij te voorzien in de behoefte aan beschermd wonen en opvang. Ook daarbij geldt dat onze inzet is om vanuit een veilige omgeving waar mogelijk te komen tot stabilisatie, participatie en zelfredzaamheid, zodat inwoners weer meer zelfstandig kunnen wonen. Deze bredere Wmo-taken voeren wij uit in relatie tot andere taken in het brede sociaal domein zoals de Jeugdzorg (Jeugdwet) en participatie en werk (Participatiewet). De combinatie van verantwoordelijkheden geeft ons kansen om meer maatwerk te leveren aan inwoners die ondersteuning vanuit de gemeente nodig hebben om te kunnen meedoen in de samenleving.

1.1 Aanleiding Wmo 2015

Aanleiding voor de Wmo 2015 is drieledig. De regering geeft daarmee ten eerste invulling aan de veranderende eisen en omstandigheden en beoogt met de Wmo 2015 de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning hieraan aan te passen, ten tweede beoogt de regering daarmee de zorg voor elkaar te doen toenemen en ten derde draagt de Wmo 2015 bij tot een financieel houdbare zorg. Dit zodat mensen die afhankelijk zijn van zorg en ondersteuning van de overheid, in de toekomst kunnen blijven deelnemen aan de samenleving en zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Hieronder worden de aanleidingen voor de Wmo 2015 nog eens nader geduid.

Kwaliteit maatschappelijke ondersteuning aanpassen aan veranderende eisen en omstandigheden

Eerste aanleiding voor de Wmo 2015 is dat de wens is om de maatschappelijke ondersteuning aan te passen aan de veranderende eisen en omstandigheden. Mensen willen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen, de regie op hun eigen leven behouden en

niet eenzaam zijn. Door het bieden van passende ondersteuning aan mensen in de eigen leefomgeving door het sociale netwerk of met behulp van gemeentelijke voorzieningen in de nabijheid zijn mensen hiertoe naar verwachting beter in staat. Hiervoor is belangrijk dat mensen met beperkingen zoveel mogelijk in staat worden gesteld op gelijke voet te participeren en deel te nemen aan het dagelijkse leven. Wij hebben daarom ook de opdracht in het kader van de Wmo 2015 om de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen en daarmee bij te dragen aan het realiseren van een inclusieve samenleving. Belangrijke aandachtsgebieden vormen de komende jaren het verbeteren van de mogelijkheden tot het combineren van informele hulp en professionele ondersteuning en het demedicaliseren van de geboden hulp en ondersteuning. Het is van belang de ondersteuning te richten op de persoon en diens omgeving in plaats van op diens aandoening, beperking of indicatie. Het welbevinden van mensen dient meer dan voorheen centraal te staan.

Betrokkenheid van mensen bij elkaar vergroten
Tweede aanleiding voor de Wmo 2015 is dat de mogelijkheden van mensen of hun sociale omgeving om zelf te voorzien in hulp en ondersteuning te veel op de achtergrond is geraakt. Om het wonen in de eigen leefomgeving langer mogelijk te maken en het aantal mensen dat zich eenzaam voelt te verminderen, zal een groter beroep worden gedaan op het sociale netwerk van mensen en daar waar mogelijk ook op vrijwilligers. De Wmo 2015 zet daarom in op het versterken van de positie van mantelzorgers en vrijwilligers, op het verlichten van mantelzorg en vrijwilligerswerk en op het beter verbinden van informele en formele ondersteuning en zorg. Gemeenten krijgen met de Wmo 2015 een belangrijke verantwoordelijkheid voor het realiseren van deze doelen. Ook voorziet de Wmo 2015 in een versterking van de positie van de mantelzorger. De mantelzorger wordt betrokken bij de aanvraag van de inwoner die ondersteuning nodig heeft om goed af te stemmen wat de inwoner en de mantelzorger zelf doen en waar ondersteuning door de overheid bij nodig is. Goede ondersteuning van inwoners draagt bij aan het verlichten van mantelzorg. Voor vrijwilligersorganisaties ontstaan nieuwe mogelijkheden om in de nabijheid van mensen innovatieve vormen van ondersteuning in buurten, wijken en dorpen te organiseren. Ondersteuning vanuit de overheid en de samenleving kunnen elkaar aanvullen en versterken. De inzet van professionele ondersteuning dient als vanzelfsprekendheid hand in hand te gaan met informele ondersteuning en zorg.

Zorg en maatschappelijke ondersteuning aanpassen aan de financiële mogelijkheden
Derde aanleiding voor de Wmo 2015 is dat de decentralisatie van verantwoordelijkheden ook onderdeel is van een operatie naar een financieel houdbaar stelsel van zorg en ondersteuning. De huidige uitgavengroei van de langdurige zorg is één van de redenen voor de decentralisaties. Die uitgavengroei legt een groot beslag op de middelen van de overheid. De decentralisatie gaat dan ook samen met een forse financiële opgave voor gemeenten. Door een groter beroep te doen op de eigen mogelijkheden van mensen zelf en hun sociale netwerk, door gebruikmaking van algemene voorzieningen en de samenleving als geheel en door maatwerk samen te laten gaan met ontdubbeling, is de verwachting dat gemeenten de ondersteuning met

een beperkter budget kunnen uitvoeren dan de rijksoverheid. Voor een deel van onze inwoners zal de verandering ertoe leiden dat zij zijn aangewezen op een meer algemeen of soberder voorzieningenniveau dan zij gewend waren. Ook zullen mensen te maken krijgen met ondersteuning van kortere duur, waarbij de ondersteuning meer dan nu gericht is op het aanleren van vaardigheden en zelfhulp. Ook zijn de mogelijkheden voor gemeenten tot het vragen van een financiële bijdrage naar vermogen met de Wmo 2015 verruimd. Anderzijds hebben gemeenten beleidsruimte om het beleid vorm te geven op basis van de lokale omstandigheden, behoeften en werkwijzen. Door de ondersteuning meer dichtbij en geïntegreerd aan inwoners aan te bieden, wordt meer maatwerk mogelijk en zien wij kansen om met minder middelen, meer passende ondersteuning te kunnen bieden.

1.2 Beleidsplan Wmo

De opdracht van gemeenten is ook onder de Wmo 2015 zorg te dragen voor maatschappelijke ondersteuning en de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Dit beleidsplan geeft weer op welke wijze wij dat wensen te doen de komende jaren. Met de inzet van maatregelen, activiteiten en voorzieningen als uitvloeisel van dit beleidsplan zetten wij de beweging door om de participatie en zelfredzaamheid van Zwolse inwoner verder te doen groeien, terwijl de beweging naar eigen verantwoordelijkheid wordt versterkt. Wij verwachten dat hierdoor inwoners meer mogelijkheden krijgen om zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen. Tevens geven wij daarmee op compacte wijze invulling aan de planverplichting zoals opgenomen in de Wmo 2015, waarin aangegeven is dat de gemeenteraad periodiek een plan vaststelt met betrekking tot het te voeren beleid met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning.

Dit beleidsplan geeft, conform de Wmo 2015, het beleid maatschappelijk ondersteuning weer als het gaat om:

1. Het versterken van de samenleving en daarmee het voorkomen dat inwoners maatschappelijke ondersteuning nodig hebben, onder meer door:
    - Het bevorderen van sociale samenhang, leefbaarheid en veiligheid en ondersteunen vrijwilligers;
    - Het bevorderen van toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking;
    - Mantelzorgers zoveel mogelijk in staat te stellen hun taken als mantelzorger uit te voeren
2. Het ondersteunen van inwoners als het gaat om participatie en zelfredzaamheid zodat inwoners zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven onder meer door:
    - op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar te stellen;
    - vroegtijdig vast te stellen of inwoners maatschappelijke ondersteuning nodig hebben;
    - onafhankelijke ondersteuning te bieden met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal

mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
- algemene of maatwerkvoorzieningen (waaronder begeleiding en dagbesteding) te bieden aan inwoners die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie als deze inwoners daar op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende toe in staat zijn;
- Keuzemogelijkheden te bieden tussen aanbieders voor degenen aan wie een maatwerkvoorziening wordt verstrekt;
- Bij het bieden van maatwerkvoorzieningen (door alle aanbieders vanzelfsprekend) rekening te (laten) houden met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten, in het bijzonder voor kleine doelgroepen;
- Wmo-voorzieningen te bieden in samenhang met hulp en ondersteuning op het terrein van publieke gezondheid, zorg (waaronder de zorgaanbieders als bedoeld in de zorgverzekeringswet), jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen (met name via de sociale wijkteams);

3. Het bieden van opvang en bescherming aan inwoners in onze samenleving met als doel dat snel als mogelijk en gewenst hen weer mogelijkheden te bieden zich op eigen kracht weer te handhaven in de samenleving, onder meer door:
    - De inzet van maatregelen, activiteiten en voorzieningen om daarmee huiselijk geweld te voorkomen en te bestrijden waaronder opvangvoorzieningen voor inwoners die de thuissituatie hebben verlaten, in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld.
    - Het zoveel als mogelijk voorkomen van dakloosheid en de noodzaak om gebruik te maken van opvang en beschermd wonen. Dit onder meer door het bieden van ambulante begeleiding en dagbesteding door maatschappelijke opvanginstellingen aan de meest kwetsbare inwoners. Daar waar inwoners niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving, als gevolg van psychische of psychosociale problemen of vanwege het feit dat deze inwoners dakloos zijn geworden bieden van algemene of maatwerkvoorzieningen opvang en beschermd wonen (en daarmee een veilige woonomgeving)

Hiermee geven we in dit beleidsplan de volle breedte van onze wettelijke opdracht in samenhang en op compacte wijze weer. In de hoofdstukken van dit beleidsplan komt de bovenstaande driedeling in onze opdracht herkenbaar terug.

2 Ambities, doelen en beoogde resultaten

Dit beleidsplan kent de driedeling als in de inleiding weergegeven, te weten (1) Samenleving versterken als geheel (2) Ondersteunen van inwoners (3) Bieden van opvang en bescherming. De visie achter deze indeling van dit plan is in hoofdlijnen als volgt:

- Samenleving versterken: De grootste groep Zwollenaren draagt volop bij aan de samenleving en is in staat op eigen kracht of met hulp van eigen sociale netwerken en verbanden mee te doen in de samenleving en daar waar nodig ook zorg kunnen dragen voor elkaar. Deze energie in de samenleving faciliteren we door daarvoor voorwaardenscheppend te zijn daarvoor.
- Ondersteunen van inwoners: Wij hebben naast een faciliterende (zie hierboven) ook een ondersteunende rol. Wij bieden in het kader van de Wmo 2015, via algemene of maatwerkvoorzieningen, datgene wat inwoners niet zelf op eigen kracht of met hulp van het eigen sociale netwerk kunnen realiseren. Voorzieningen die door of via de sociale wijkteams aan inwoners kunnen worden geboden die dat nodig hebben om te voorzien in het versterken van de zelfredzaamheid en participatie.
- Bieden van opvang en bescherming: Als mensen niet voldoende voor zichzelf kunnen zorgen, dakloos worden of er ontstaat onveiligheid biedt de gemeente opvang en bescherming. Deze voorzieningen worden veelal regionaal beschikbaar gemaakt en hierin heeft de gemeente Zwolle ook een centrumgemeentelijke rol.

In het vervolg van dit hoofdstuk geven wij weer hoe wij invulling geven aan deze onderdelen. Per onderdeel zijn daarbij ook met dit onderdeel samenhangende budgetten opgenomen, zoals deze ook in de begroting 2015 zijn opgenomen. De budgetten worden jaarlijks geactualiseerd in de begroting.

2.1 Samenleving versterken als geheel

“Iedereen telt mee” is ons uitgangspunt. Daarom willen we dat iedereen kan meedoen in de Zwolse samenleving. De grootste groep Zwollenaren draagt volop bij aan de samenleving en is in staat op eigen kracht of met hulp van eigen sociale netwerken en verbanden mee te doen in de samenleving en daar waar nodig ook zorg kunnen dragen voor elkaar. Wij faciliteren onze inwoners om die kracht maximaal te kunnen inzetten door het scheppen van een aantal voorwaarden daarvoor, waaronder het zorgdragen voor goede basisvoorzieningen. We voorkomen daarmee ook dat inwoners onnodig een algemene of maatwerkvoorzieningen Wmo nodig hebben om te participeren of zelfredzaamheid te blijven.
Wij doen dit in het kader van de Wmo met name door:

- het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid en ondersteunen van vrijwilligers;
- Het bevorderen van toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking;

- Mantelzorgers zoveel mogelijk in staat te stellen hun taken uit te voeren (waarbij wij zorg dragen voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van inwoners in de gemeente Zwolle).

Bevorderen sociale samenhang en leefbaarheid en ondersteunen vrijwilligerswerk
Het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid in de Zwolse wijken en dorpen is een belangrijke basis voor ons Wmo-beleid. Alhoewel Zwolle een sociale stad is met een rijke diversiteit aan vrijwilligers, is zorgen voor elkaar is niet altijd vanzelfsprekend en makkelijk mogelijk. Om het wonen in de eigen leefomgeving langer mogelijk te maken en de participatie te vergroten is het verduurzamen van sociale samenhang belangrijk. Om de goede basis die hiervoor is in de Zwolse buurten en wijken te waarborgen ondersteunen wij wijkorganisaties en maken wij accommodaties voor sociaal-culturele activiteiten mogelijk die ook als toegankelijke ontmoetingsplaatsen in de wijk fungeren. Daarbij sluiten wij primair aan bij bestaande accommodaties en mogelijkheden. Op het niveau van de stad als geheel is Zwolle Doet! voor ons een belangrijk steunpunt in het ondersteunen en faciliteren van de vele vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in onze stad. Dit door onder meer advies en gerichte deskundigheidsbevordering.

Maar sociale samenhang is niet altijd en in alle wijken en buurten vanzelfsprekend. Wij zetten daarom in die wijken in waar er een opgave aanwezig is als het gaat om het versterken van de sociale samenhang en leefbaarheid en veiligheid. Dit doen we met name door op basis van het Buurt voor buurt-onderzoek in alle buurten en wijken van Zwolle wijkdialogen te organiseren. Vanuit deze dialogen ontstaan wijkagenda's en opgaven waarmee we op diverse manieren werken aan leefbaarheid en veiligheid. In relatie tot de wijkopgaven faciliteren wij onder meer professionele welzijnsactiviteiten als het gaat om buurtopbouwwerk en sociaal-culturele activiteiten die gericht zijn op die wijken en groepen waar een belangrijke opgave ligt. Daarmee versterken, vergroten, mobiliseren en ondersteunen we inwoners zodat er een leefomgeving ontstaat die sociale samenhang kent. De omvang van de opgaven in wijken en buurten is leidend voor de omvang en intensiteit van de inzet van het wijkgericht welzijnswerk.

bevorderen van toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking
Wij bevorderen de participatie van mensen met een beperking. Hiertoe bevorderen wij de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking zodat zij ook zo maximaal mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving. Wij doen dit onder meer door toegankelijkheid expliciet te borgen in ruimtelijke projecten, maar ook door bijvoorbeeld het faciliteren van de Zwolse gehandicaptenraad, die een stimulerende rol heeft als het gaat om de toegankelijkheid van de Zwolse voorzieningen, diensten en ruimten.

Mantelzorgers ondersteunen
Zorgen voor elkaar is voor een groot aantal mantelzorgers geen keus, maar een noodzakelijke opgave, elke dag weer. Mantelzorger zijn is dan ook meestal geen keuze, het overkomt je. Wij zetten dan ook waar mogelijk in op het versterken van de positie van mantelzorgers , op het verlichten van mantelzorg en op het beter verbinden van

informele en formele ondersteuning en zorg. En we betrekken ze vooral in de keuzes die gemaakt moeten worden bij de ondersteuning van hun naasten. Het continueren én uitbreiden van de ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers via het Steunpunt Mantelzorg en het nog beter richten daarvan op de wensen van mantelzorgers zelf zijn daarin voor ons belangrijk. In het kader van de Wmo 2015 krijgen wij hiervoor ook meer mogelijkheden. Ook faciliteren wij de mantelzorgadviesraad. Tenslotte dragen wij zorg voor de waardering voor de mantelzorgers van inwoners in de gemeente Zwolle. Het voorstel hiertoe wordt in overleg met mantelzorgers zelf, ervaringsdeskundigen en het steunpunt mantelzorg en op basis van onderzoek vormgegeven.

Budget (begroting 2015)
- Wijkorganisaties: € 130.772
- Welzijnsbeleid: 133.479
- Vrijwilligerswerk: € 269.172
- Mantelzorg/informele zorg: € 269.172
- Mantelzorgondersteuning: € 451.388
- Accommodatiebeleid: € 984.912
- Ouderenbeleid € 1.084.398
- Sociaal-cultureel werk € 2.864.219

2.2 Ondersteuning bieden

Veel inwoners van Zwolle zijn in staat actief maatschappelijk te participeren en ook bij een hogere leeftijd zelfredzaam te zijn en zelfstandig te wonen. Een gezonde leefstijl en actieve deelname aan de maatschappij zijn daarin bevorderend. Een sterk sociaal netwerk en competenties om gebruik te maken van diensten, voorzieningen en technologische mogelijkheden ook. Daar waar het bij inwoners beperkt mogelijk is of wordt om actief te participeren en zelfredzaam te zijn in de eigen leefomgeving komen we als gemeente langszij waarin inwoners ondersteund kunnen worden met voorzieningen in het kader van de Wmo.

Wij doen dit in het kader van de Wmo onder meer door:
- op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar te stellen;
- het vroegtijdig vast te stellen of inwoners maatschappelijke ondersteuning nodig hebben;
- onafhankelijke ondersteuning te bieden met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
- algemene of maatwerkvoorzieningen Wmo te bieden aan inwoners met een beperking of met (chronisch)-psychische of psychosociale problemen die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie indien deze inwoners daar op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende toe in staat zijn. Het gaat dan onder meer om algemeen maatschappelijk werk, diensten in en aan huis, dagbesteding, kort verblijf ter ontlasting van de mantelzorger, en het daarvoor noodzakelijke vervoer, hulpmiddelen, en woningaanpassingen.

- Keuzemogelijkheden te bieden tussen aanbieders voor degenen aan wie een maatwerkvoorziening wordt verstrekt;
- Bij het bieden van maatwerkvoorzieningen rekening te houden met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten, in het bijzonder voor kleine doelgroepen;
- Wmo-voorzieningen te bieden in samenhang met hulp en ondersteuning op het terrein van publieke gezondheid, zorg (waaronder de zorgaanbieders als bedoeld in de zorgverzekeringswet), jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen (met name via de sociale wijkteams).

Hiermee dragen wij bovendien bij aan de mogelijkheden bieden om langer zelfstandig te wonen. Naast het bieden van Wmo-voorzieningen is dit een bredere opgave met raakvlakken met onder meer ons woonbeleid. Het scheiden van wonen en zorg, vergrijzing, behoefteverandering en het beperken van de toegang tot de AWBZ (of straks de Wet langdurige zorg) leidt tot een toenemende beweging om die voorzieningen te bieden om het langer zelfstandig wonen mogelijk te maken. Ook dient de woningvoorraad hierop toegerust te zijn. Verder ligt er hierdoor een potentiele leegstandsopgave, aangezien in toenemende mate woonzorgcomplexen door de bovenstaande bewegingen voor een deel leeg komen te staan en er anderzijds meer behoefte is en komt aan woningen die geschikt zijn om zelfstandig te wonen met een ondersteuningsvraag. In 2014 hebben maatschappelijke partners samen met ons al belangrijke stappen gezet om deze opgave handen en voeten te geven. Dit onder de noemer van de programmatische aanpak WWZ038. In de komende periode geven wij hier samen met onze maatschappelijke partners nader invulling aan.

24-uurs 'luisterend oor en advies'
In de Wmo 2015 hebben wij de opdracht op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem (maar wel persoonlijk) een luisterend oor en advies beschikbaar te stellen. Wij hebben op voorstel van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) besloten deze hulp te organiseren door een uitname uit het gemeentefonds van € 0,25 cent per inwoner en mandatering aan de VNG van de inkoop van een landelijke voorziening voor deze anonieme hulp op afstand. Wij achten het van belang dat er een goede verbinding is tussen deze landelijke telefoondienst en de lokale sociale wijkteams. Nadat bekend is geworden welke organisatie deze functie zal gaan uitvoeren zullen hier afspraken over gemaakt worden tussen gemeenten en aanbieder.

Vroegtijdig vaststellen of inwoners maatschappelijke ondersteuning nodig hebben
Het langzaam ´afglijden´ van onze inwoners en het bij inwoners ontstaan van sociaal isolement en eenzaamheid is iets wat ons aan het hart gaat. Wij achten het dan ook van belang dat (dreigend) sociaal isolement, eenzaamheid en de noodzaak van maatschappelijke ondersteuning vroegtijdig in beeld komt. De wijkverpleegkundige, de huisarts, welzijnsprofessionals maar ook zeer zeker inwoners zelf hebben hierin een belangrijke signalerende rol. Ook voor het sociale wijkteam is hier een belangrijke rol weggelegd. In interventies als ´Welzijn op recept´ zien wij mogelijkheden om problemen bij inwoners eerder in beeld te krijgen.

Datum 23 september 2014
Ons kenmerk Beleidsplan Wmo

Bieden van maatschappelijke ondersteuning door of via de sociale wijkteams
Wij wensen maatschappelijke ondersteuning vanaf 1 januari 2015 dicht bij mensen op wijk- en/of buurtniveau toegankelijk te maken. Vanaf 2015 kunnen de inwoners van Zwolle met ondersteuningsvragen op allerlei levensterreinen, waaronder zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie in het kader van de Wmo terecht bij sociale wijkteams. De sociale wijkteams zijn op verschillende manieren toegankelijk rekening houdend met de verschillende mogelijkheden van inwoners. Per wijk zal ook een mogelijkheid zijn om rechtstreeks binnen te lopen én medewerkers van het sociale wijkteam zullen zoveel als mogelijk zichtbaar zijn in de wijk.
Het sociale wijkteam met een netwerk van professionals en informele zorg draagt bij aan het snel en efficiënt kunnen inspelen op ondersteuningsvragen. Bij het aanbieden van de juiste ondersteuning is de vraag van de inwoner leidend. De inwoner denkt zelf mee over de beste aanpak in zijn situatie, zo mogelijk en gewenst samen met de mantelzorger. Het sociale wijkteam kijkt daarbij in eerste instantie naar wat de inwoner en zijn sociale netwerk zelf kunnen doen. Zo sluiten we aan bij de eigen kracht van Zwollenaren. De inwoner wordt daarbij ondersteund met informatie en advies.
Het sociale wijkteam wordt een handzaam team van generalistisch werkende professionals dat het persoonlijk netwerk van de inwoners kan betrekken, zo mogelijk zelf lichte of kortdurende ondersteuning kan bieden of toegang kan bieden tot andere vormen van maatschappelijke ondersteuning waar nodig. Het sociale wijkteam staat daartoe in nauwe en directe verbinding met aanbieders van diensten in en aan huis (individuele begeleiding en huishoudelijke hulp) en dagbesteding als schil om het sociale wijkteam heen. In deze ‘schil’ is een divers aanbod van maatschappelijke partijen opgenomen waarmee keuzevrijheid ten aanzien van Wmo-voorzieningen wordt gewaarborgd. Daarbij dient vanzelfsprekend door alle aanbieders van maatwerkvoorzieningen rekening gehouden te worden met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten, in het bijzonder voor kleine doelgroepen. Ook staat het sociale wijkteam in verbinding met stedelijke of regionale structuren bijvoorbeeld als het gaat om opvang, beschermd wonen en de aanpak van huiselijk geweld.
De inwoner stuurt zelf op de oplossing zonodig met ondersteuning voor wie die sturing zelf niet kan geven. Daarbij kan de inwoner bij maatwerkvoorzieningen kiezen voor ondersteuning ‘in natura’ of in de vorm van een persoonsgebonden budget.
De aanpak gaat uit van één regisseur en één plan voor een huishouden. Daarbij wordt ingezet op een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Het sociale wijkteam zoekt hierbij nauwe afstemming met wijkverpleegkundigen die namens de zorgverzekeraars in de wijken werken om daadwerkelijk tot ontdubbeling te komen. Daarbij verzekeren de professionals in de sociale wijkteams zich ervan dat de continuïteit van hulp wordt gewaarborgd, in het bijzonder ten aanzien van die inwoners, die door het bereiken van een bepaalde leeftijd geen jeugdhulp als bedoeld in de Jeugdwet meer kunnen ontvangen.

Zo dragen we zorg voor samenhangend pakket van ondersteuning en diensten die bijdragen om mensen weer mee te laten doen in de samenleving of die zorgen voor

ondersteuning daar waar dat niet vanzelf gaat. Onze inzet is ook daarbij steeds meer opgavengericht. Ook voor de inrichting van de sociale wijkteams is de opgave in de buurt of wijk leidend.

Budget (begroting 2015)
- Clientondersteuning: € 1.907.655
- Wmo-externe advisering: € 403.235
- Algemeen Maatschappelijk werk: € 2.184.371
- Gehandicaptenbeleid: € 451.545
- Gehandicaptenparkeerkaarten: € 24.441
- Vervoersvoorzieningen: € 5.187.761
- Rolstoelen: € 1.032.423
- Diensten in en aan huis: € 20.593.144
- Dagbesteding: € 4.810.232
- Kortdurend verblijf: € 700.767

2.3 Opvang en bescherming bieden

Wij vinden het belangrijk dat iedereen een plek heeft in onze samenleving. Dat geldt ook voor mensen die bescherming of een vorm van opvang nodig hebben en ook voor mensen die in hun wonen en leven in meer of mindere mate ondersteund worden. In Zwolle hoeft niemand op straat te slapen. Dat vraagt een open en solidaire houding van alle Zwollenaren: een tolerante Zwolse samenleving waar iedereen mee mag doen. Allereerst willen we zo veel mogelijk voorkomen dat mensen dakloos worden, er onveiligheid ontstaat of niet voldoende voor zichzelf kunnen. Op het moment dat inwoners niet voldoende voor zichzelf kunnen zorgen, dakloos worden of er ontstaat onveiligheid biedt de gemeente opvang en bescherming aan met als doel deze inwoners zo snel als mogelijk en gewenst weer mogelijkheden te bieden zich op eigen kracht weer te handhaven in de samenleving. Na stabilisatie, veiligheid en ondersteuning is dan ook participatie en uitstroom waar mogelijk ons doel.

In het kader van de Wmo 2015 gaat het dan er onder meer om:
- de inzet van maatregelen, activiteiten en voorzieningen (waaronder het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en kindermishandeling (AMHK)) om daarmee huiselijk geweld te voorkomen en te bestrijden waaronder opvangvoorzieningen voor inwoners die of omdat zij de thuissituatie hebben verlaten, in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld;
- algemene of maatwerkvoorzieningen beschermd wonen (en daarmee een veilige woonomgeving) te bieden aan inwoners die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving, als gevolg van psychische of psychosociale problemen.
- algemene of maatwerkvoorzieningen maatschappelijke opvang (en daarmee een veilige woonomgeving) te bieden aan inwoners die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en mede als gevolg daarvan dakloos zijn geworden. En het bieden van begeleiding (waaronder dagbesteding) door maatschappelijke opvang-aanbieders in die situaties dat dit noodzakelijk is om 'afglijden' te voorkomen.

Bij deze onderdelen van de Wmo 2015 heeft Zwolle veelal ook een centrumgemeentelijke rol voor de regio. Voor de aanpak huiselijk geweld alsmede de

opvang van slachtoffers van huiselijk geweld betreft het de regio IJsselland. Voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen is dat de regio IJssel-Vecht én Noord-Veluwe. Via de zgn. Centrale Toegangen gepositioneerd bij de GGD-en zal toegang mogelijk zijn tot de maatschappelijke opvang en beschermd wonen. De komende periode zetten we samen met maatschappelijke partners en de regiogemeenten in op het zo veel als mogelijk voorkomen van dakloosheid en huiselijk geweld en het waar mogelijk zo lang mogelijk thuis laten wonen ook van mensen met psychische en psycho-sociale problematiek. Hierdoor zetten wij in op de kwaliteit van leven en voorkomen we dat onnodig een beroep wordt gedaan op relatief kostbare vormen van opvang en beschermd wonen. Daarnaast zetten we volop in op het sneller uitstromen uit voorzieningen voor opvang en beschermd wonen. Belangrijke uitdaging daarbij is samen met corporaties en regiogemeenten het mogelijk te maken dat de situatie op de sociale woningmarkt voor uitstroom minder of geen belemmering vormt.

Aanpak huiselijk geweld
Huiselijk geweld waaronder kindermishandeling en ouderenmishandeling grijpt zeer in op de levens van onze inwoners. Het is dan ook van het grootste belang vanuit onze verantwoordelijkheid in het kader van de Wmo 2015 een doeltreffende en adequate aanpak te doen plaatsvinden, waarbij er een goede samenwerking is tussen welzijn, zorg, politie en justitie alsmede gemeenten en centrumgemeente. Bij onze aanpak staat de veiligheid voorop, waarbij wij eventuele kinderen centraal zetten. Preventie en vroegsignalering zijn daarbij belangrijk, waarbij wij uitgaan van de eigen kracht en de sociale omgeving, waarbij dwang en hulp elkaar kunnen versterken. Ook bij de aanpak van huiselijk geweld is 1 huishouden 1 plan 1 regisseur ons uitgangspunt.
Eén van de instrumenten voor een meer geïntegreerde aanpak is de realisatie van het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en kindermishandeling (AMHK). De samenvoeging van het Steunpunt huiselijk geweld met het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling tot het AMHK ‘Veilig Thuis’ heeft als doel om samenhang te brengen in de aanpak van huiselijk geweld en die van kindermishandeling. Ook ontstaat er daarmee één advies- en meldpunt voor burgers en professionals voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Het AMHK is beschikbaar voor advies, doet onderzoek en onderneemt desgewenst passende actie naar aanleiding van een melding. Ons uitgangspunt daarbij is maximaal in te zetten op preventie. Daarnaast is vanuit het AMHK onder meer een crisisdienst beschikbaar. Het AMHK is een belangrijk instrument in de integrale aanpak van huiselijk geweld waaronder kindermishandeling. Uiterlijk 1 januari 2015 is het geïntegreerde AMHK operationeel. Als ingrijpen nodig is wordt zo licht mogelijk maar zo zwaar als nodig ingezet, bijvoorbeeld door een tijdelijk huisverbod, ambulante hulpverlening en/of veiligheidsmaatregelen in de eigen omgeving van een huishouden. Sluitstuk van onze aanpak zijn de opvangvoorzieningen, voor inwoners die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico’s voor de veiligheid als gevolg van huiselijk geweld. Wij zetten in op het continueren van het aanbod, waarbij de inzet ook hier is op termijn minder opvangplaatsen nodig te hebben ten gunste van meer ambulante en preventieve inzet.

Beschermd wonen (ggz)

Datum 23 september 2014
Ons kenmerk Beleidsplan Wmo

Beschermd wonen is een nieuwe verantwoordelijkheid voor ons in het kader van de Wmo 2015. Het gaat hierbij specifiek om het bieden van een beschermde woonvorm 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 of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Het gaat hier dus om beschermd woonvormen gericht op personen met psychische of psychosicale problemen en *niet* om beschermde woonvormen gericht op ouderen (verpleging en verzorging) of mensen met verstandelijke beperkingen (gehandicaptenzorg).
Bij de transitie naar 2015 zetten wij in op het bieden van continuïteit van zorg, het sturen op maatschappelijke resultaat en in vertrouwen waarbij een goede balans is tussen het bevorderen van participatie en het bieden van bescherming. In 2015 staat continuïteit van zorg bieden centraal, maar de komende jaren zal ook bij beschermd wonen de opgave zijn om samen met maatschappelijke partners en regiogemeenten inwoners in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Daar waar een beschermde woonvorm gewenst is, zal het accent ook hierbij gaan verschuiven naar participatie, waarbij wij oog houden voor de groep waarbij stabilisatie en veiligheid het maximaal mogelijke is. Een vloeiende overgang van beschermd wonen van 18- naar 18+ is ook bij beschermd wonen van belang. Wij dragen hiervoor zorg.

Maatschappelijke opvang
Middels maatschappelijke opvang-voorzieningen bieden wij inwoners die dakloos zijn geworden en/of niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving, onderdak en begeleiding. Daarmee dragen we bij aan de kwaliteit van leven van deze kwetsbare groep, maar voorkomen we tevens overlast. Wij zetten binnen de maatschappelijke opvang in op het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van de dak- of thuisloze, zodat diegene op termijn weer in staat is om zelfstandig deel te nemen aan de samenleving en zo zelfstandig mogelijk te wonen. Dagactivering is hierbij een belangrijk onderdeel. De komende periode is ook bij de maatschappelijke opvang de inzet om de instroom te beperken de uitstroom te bevorderen. Het voorkomen van dakloosheid onder jongeren is daarbij onze topprioriteit. Veiligheid en het (her)ontdekken van talenten van jongeren en het bieden van kansen zijn daarbij uitgangspunt. Van belang daarbij is verder ook aandacht voor continuïteit van hulp van die personen die door het bereiken van een bepaalde leeftijd niet meer in aanmerking komen voor Jeugdhulp (in het kader van de Jeugdwet).

Budget (begroting 2015)
- Vrouwenopvang-aanpak huiselijk geweld: € 4.004.812
- Beschermd wonen (ggz): € 52.366.449
- Maatschappelijke opvang: € 11.737.596

3 Kwaliteit

Het zorgdragen voor de kwaliteit van Wmo-voorzieningen is een belangrijk onderdeel van onze opdracht. De aanbieder dient op grond van de Wmo 2015 er zorg voor te dragen dat de voorziening van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval

a. veilig, doeltreffend, doelmatig en inwonergericht verstrekt;
b. afgestemd op de reële behoefte van de inwoner en op andere vormen van zorg of hulp die de inwoner ontvangt;
c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de inwoner.

Daarbij dient de aanbieder bij het bieden van de voorziening rekening te houden met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten.

Aanbieders van Wmo-voorzieningen dienen daarbij tevens een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt te treffen. Verder dienen aanbieders van Wmo-voorzieningen, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, een meldcode vast te stellen waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De aanbieder dient de kennis en het gebruik van de meldcode te bevorderen. Ook dienen aanbieders bij de toezichthoudende ambtenaar, onverwijld melding te doen van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en geweld bij de verstrekking van een voorziening. Om ongewenste situaties te voorkomen kan de gemeente verder eisen stellen aan aanbieders met het oog op het voorkomen van ongewenst gedrag van werknemers. De wet biedt de mogelijkheid van aanbieders te vragen een actuele verklaring van goed gedrag van de werknemers te overleggen. Wij zullen de komende maanden bezien of en in welke situaties wij het wenselijk vinden dat een aanbieder in het bezit is van een verklaring van goed gedrag. Enerzijds wensen wij de veiligheid en integriteit van onze inwoners waarborgen. Anderzijds willen wij niet onnodige administratieve lasten opwerpen.

Om de kwaliteit te waarborgen zullen wij de hierboven genoemde wettelijke verplichtingen in ieder geval als voorwaarden opnemen bij het financieren van Wmo-voorzieningen. Wij denken daarmee in zijn algemeenheid afdoende waarborgen als het gaat om kwaliteit gerealiseerd te hebben. Veelal leidt het opleggen van aanvullende procesmatige voorwaarden tot administratieve lasten en daarmee hogere kosten. Wij kiezen ervoor om hier vooralsnog terughoudend mee om te gaan, om voldoende ruimte te houden voor de professionele afwegingen. Dit past ook in onze visie om te sturen op het maatschappelijk resultaat en vanuit vertrouwen in het sociaal domein.

Alhoewel wij dus terughoudend zijn in het opleggen van procesverplichtingen (en de verantwoording daarop) achten wij het wel van belang om te sturen op het

‘maatschappelijk resultaat’ van de voorzieningen. Hiertoe worden de komende periode in overleg met aanbieders en cliëntenorganisaties passende ‘outcomecriteria’ bepaald, die bovendien zonder (veel) extra administratieve lasten gemeten dienen te kunnen worden. Wij benutten daarbij passende instrumenten als de zelfredzaamheidsmatrix.

Bij het toezicht op de kwaliteit zijn voor ons de ervaringen van onze inwoners, die gebruik maken van voorzieningen, essentieel. Daarom voeren wij jaarlijks een inwonerstevredenheidsonderzoek uit als het gaat om de Wmo-voorzieningen. Ook kunnen klachten van inwoners signalen zijn van het tekortschieten van kwaliteit. Daarnaast rapporteren aanbieders op vaste momenten in het jaar ons ten aanzien van de overeengekomen maatschappelijke resultaten. Op deze wijze krijgen wij nader inzicht in de geleverde kwaliteit van voorzieningen, waarop wij indien gewenst tot passende en gerichte actie kunnen overgaan.

Kortom: goede kwaliteit van Wmo-voorzieningen is voor ons van groot belang.

4 Inwoner- en cliëntparticipatie

Beleid dat ‘werkt’ en voorzieningen die er toe doen starten bij onze inwoners. Bij de voorbereidingen van beleid en maatregelen vinden wij het daarom van belang dat inwoners (waaronder diegenen die gebruik maken van Wmo-voorziening) zo vroeg mogelijk betrokken worden. Dat geeft ons de mogelijkheid om waardevolle informatie af te wegen en te integreren in de beleidskeuzes die wij maken.

Middels het bieden van formele en informele inspraak en vormen van co-creatie geven wij hieraan invulling. Daarnaast faciliteren wij de participatieraad tot het gevraagd en ongevraagd adviseren ook ten aanzien van de Wmo. En voeren wij jaarlijks een inwonerervaringsonderzoek uit zodat helder wordt wat de ervaringen zijn van inwoners die gebruik maken van Wmo-voorzieningen. Aanbieders van Wmo-voorzieningen dienen een regeling te treffen voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn. Deze wettelijke verplichting zullen wij in ieder geval als voorwaarde opnemen bij het financieren van Wmo-voorzieningen.

Wij sluiten aan bij initiatieven van inwoners. Wij geven hen mogelijkheden initiatieven te ontplooien als het gaat om de uitvoering van de wet (“Right to challenge”). Inwoners weten immers heel goed wat er nodig is. Daarom vinden we het van belang dat een georganiseerde groep inwoners (maar overigens ook aanbieders en ondernemers) de mogelijkheid heeft om met plannen te komen om ons uit te dagen (een deel van) de ondersteuning vanuit de Wmo, beter uit te voeren dan de door ons gecontracteerde aanbieders dat doen.

Middels deze instrumenten zetten wij stevig in op het verankeren van het inwoner- en cliëntperspectief als het gaat om de Wmo en geven wij tevens invulling aan onze verplichtingen op grond van de Wmo 2015 om inwoners te betrekken bij de voorbereiding van het Wmo-beleid.

5 Monitoring, verantwoording en evaluatie

Om de ambities, doelstellingen en beoogde maatschappelijke resultaten te realiseren in de komende planperiode is het nodig om te monitoren en te evalueren en daar verantwoording over af te leggen. Wij maken hierbij onderscheid tussen inhoudelijke monitoring en financiele monitoring.

Om onze inzet financieel te beheersen monitoren wij inkomsten en uitgaven nauwgezet en rapporteren wij hierover bij afwijkingen van de ramingen via de reguliere begrotingscyclus. Meer in het bijzonder hebben de ontwikkeling van de uitgaven als het gaat om de maatwerkvoorzieningen hierbij onze aandacht de komende periode. Onze inzet is uiteraard om binnen de geraamde budgetten de ondersteuning te bieden die nodig is voor onze inwoners.

Wij geven daarnaast op verschillende manieren invulling aan monitoring op de maatschappelijke situatie, het beoogde effect en de kwaliteit van de geboden maatschappelijke ondersteuning.

Ten eerste monitoren wij de situatie van onze inwoners via bevolkingsonderzoeken. De Buurt-voor-Buurtonderzoeken alsmede de periodieke GGD-monitoren zijn voor ons daarbij belangrijke instrumenten. Over de ‘outcome’-indicatoren die samenhangen met onze inzet van de Wmo 2015 (zie bijlage) rapporteren wij via de reguliere beleidscyclus. Zo rapporteren wij jaarlijks voor 1 juli aan de gemeenteraad in de jaarrekening welke resultaten in het betreffende jaar zijn behaald.
Ten tweede monitoren wij de inzet van voorzieningen alsmede de beoogde maatschappelijke resultaten met name via de sociale wijkteams (of als het voor opvang en beschermd wonen via de Centrale regionale toegang gepositioneerd bij de beide GGD-en in de centrumgemeenteregio voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen). Dit geeft ons op geaggregeerd niveau inzicht over de omvang van ‘verstrekte’ voorzieningen alsmede op termijn ook de maatschappelijke resultaten die daarmee bereikt worden bij inwoners. Daarbij benutten wij bij veel Wmo-voorzieningen het gedachtengoed en instrumentarium van de zelfredzaamheidsmatrix.
Ten derde onderzoeken en publiceren wij jaarlijks – conform onze wettelijke verplichting - hoe inwoners de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren.
En ten vierde monitoren wij de maatschappelijke resultaten van aanbieders via de verantwoordingscyclus die samenhangt met de financieringsrelatie. Dit geeft ons inzicht op het niveau van de aanbieder als het gaat om de omvang en de kwaliteit van de geleverde voorzieningen alsmede het maatschappelijk resultaat hiervan. Afgesproken is dat voor het bepalen van het maatschappelijk resultaat van veel Wmo-voorzieningen het gedachtengoed en instrumentarium van de zelfredzaamheidsmatrix hierbij als basis gehanteerd wordt.

Al deze informatie gerelateerd aan ervaringen van professionals én inwoners geven ons adequate sturingsinformatie om te verantwoorden, te evalueren en bij te sturen.

Datum 23 september 2014
Ons kenmerk Beleidsplan Wmo

Bijlage ‘Outcome’-indicatoren

Hieronder zijn de per beleidsonderdeel ook de ‘outcome’-indicatoren weergegeven, zoals deze ook in de begroting 2015 zijn opgenomen. Hiermee geven wij het gewenste maatschappelijke effect van onze inzet in hoofdlijnen weer. Deze ‘outcome’-criteria worden jaarlijks geactualiseerd en doorontwikkeld in de begroting.

‘Outcome’-indicatoren ‘Samenleving versterken’

- In de buurten waar in de sociale index 2013 de aspecten participatie en binding onder het Zwolse gemiddelde lagen is sprake van een verbetering van die aspecten in de sociale index 2015
- Voor de buurten waar in de leefsituatie-index 2013 op het aspect sociale participatie sprake was van een score onder het Zwolse gemiddelde is bij de leefsituatie-index 2015 sprake van verbetering van dit aspect.
- Voor de buurten waar in de leefbaarheidsindex het aspect woonomgeving (sociaal) onder de stedelijk gemiddelde score ligt is in 2015 sprake van een verbetering ten opzichte van 2013.
- De schaalscore voor maatschappelijke (sociale) participatie van Zwolse inwoners is in 2015 gestegen ten opzichte van het jaar 2013.
- Het percentage inwoners in Zwolle die actief is als vrijwilliger stijgt of blijft gelijk in 2015 ten opzichte van 2013.
- De schaalscore voor sociaal isolement van Zwolse inwoners van 15 jaar en ouder is in het jaar 2015 gedaald ten opzichte van jaar 2013.
- Het percentage ouderen dat zich weleens ernstig tot zeer ernstig eenzaam voelt daalt of blijft gelijk in 2015 ten opzichte van 2013.
- Het percentage mantelzorgers dat zich tamelijk zwaar tot zwaar overbelast voelt daalt of blijft gelijk in 2015 ten opzichte van het jaar 2013.

‘Outcome’-indicatoren ‘Ondersteuning bieden’

- De schaalscore voor maatschappelijke (sociale) participatie van Zwolse inwoners met een beperking of een chronische ziekte van 15 jaar en ouder is in jaar 2016 gestegen ten opzichte van het jaar 2012 (in 2012, 4,6).
- De schaalscore voor sociaal isolement van Zwolse inwoners van 15 jaar en ouder met een beperking of een chronische ziekte is in het jaar 2016 gedaald ten opzichte van jaar 2012 (in 2012, 2,2)

‘Outcome’-indicatoren ‘Opvang en bescherming bieden’

Aanpak huiselijk geweld

- Het percentage 12-24 jarigen dat slachtoffer is van huiselijk geweld (lichamelijke en/of geestelijke mishandeling door familie) daalt of blijft gelijk in 2015 ten opzichte van 2011.
- Het percentage volwassenen van 19-64 jaar dat slachtoffer van huiselijk geweld is, daalt of blijft gelijk in 2016 ten opzichte van 2012.
- Het percentage ouderen dat van 65 jaar en ouder dat slachtoffer is van huiselijk geweld daalt of blijft gelijk in 2016 ten opzichte van 2010.

Beschermd wonen (ggz)

- Nog geen outcome-indicatoren bepaald. Bij het transitieproces is gebleken dat dit vraagt om een 0-meting en doorontwikkeling in 2015. Daarom is het nog niet mogelijk gebleken deze op te nemen in het beleidsplan Wmo. Zodra dit wel mogelijk is zullen wij dit opnemen in de in de berap 2015/1, de begroting 2016 of in de beleidsagenda transformatie beschermd wonen ggz 2016-2017.

Maatschappelijke opvang

- In 2015 zitten alle dak- en thuislozen die bekend zijn bij de centrale toegang, in traject gericht op een stabiele mix van huisvesting, dagbesteding zorg- en hulpverlening waarbij het hoogst haalbare niveau van de cliënt als uitgangspunt wordt gehanteerd.
- In 2015 is voor tenminste 60% van de daklozen bekend bij de centrale toegang dagbesteding gerealiseerd.
- Het aantal mensen dat dakloos raakt ten gevolge van huisuitzetting is in 2015 minder dan 5% van het aantal daklozen.
- In 2015 is overlastgevend gedrag van daklozen teruggebracht naar 75% van het niveau van 2010.
- In 2015 is voor ten minste 95% van de daklozen bekend bij de centrale toegang, huisvesting gerealiseerd.
- Het aantal mensen dat dakloos raakt ten gevolge van detentie of afwenteling door andere instellingen is in 2015 minder van 5% van het totaal aantal daklozen.
- In 2015 is het aantal dakloze jongeren in de regio Zwolle met 50% gedaald ten opzichte van het jaar 2008.

De bovenstaande ‘outcome’-criteria betreffen *niet* de vertaling van deze ‘outcome’-criteria naar ‘outcome’-criteria voor aanbieders. In het kader van de contractering van maatschappelijke partijen voor onze nieuwe verantwoordelijkheden is gewerkt aan het formuleren van maatschappelijke resultaten alsmede de criteria die daarbij kunnen worden gehanteerd om te meten hoe deze resultaten zijn behaald. Gebleken is dat de omslag van AWBZ-verantwoordingssystematiek naar een systematiek meer gericht op het maatschappelijk resultaat eerst vraagt om een 0-meting en doorontwikkeling in 2015 in samenspraak met aanbieders en cliëntenvertegenwoordigers. Maatschappelijke resultaten van de ondersteuning van een aanbieder dienen daarbij redelijkerwijs te kunnen worden gerelateerd aan de inzet van deze aanbieder en bovendien zonder veel administratieve handelingen te kunnen worden gemeten. Aangezien dit nog doorontwikkeling vergt is het daarom nog niet mogelijk gebleken dit type ‘outcome’-criteria gericht op aanbieders op te nemen in het beleidsplan Wmo. Dit vraagt nog doorontwikkeling en deze zullen waar mogelijk in de eerste beleidsrapportage 2015 dan wel in de begroting 2016 worden opgenomen.