

Eigen kracht met effectieve ondersteuning

Wmo beleidsplan 2011-2015 gemeente Zaanstad

Voorwoord

Voor u ligt het Wmo beleidsplan 2011 – 2015 van de gemeente Zaanstad. Dit is alweer het tweede plan voor de Wmo. Net als in het eerste Wmo beleidsplan voor de jaren 2007 – 2010 is ook in dit plan 'meedoen in Zaanstad' het belangrijkste doel. Het wordt een grote uitdaging om in een periode dat er – ook op de Wmo – bezuinigd moet worden, de dienstverlening voor bewoners met een beperking op peil te houden. De komende vier jaar wil de gemeente Zaanstad daarbij nog meer dan voorheen de eigen kracht van inwoners aanspreken en stimuleren. Door een effectieve ondersteuning van inwoners die dat nodig hebben, kunnen ze hun zelfredzaamheid vergroten.

Beginspraak

Dit Wmo beleidsplan is tot stand gekomen in nauwe samenspraak met professionele maatschappelijke organisaties, de Participatieraad, de Seniorenraad en vrijwilligersorganisaties: zij hebben inspraak geleverd op verschillende onderdelen van dit Wmo beleidsplan. Ik vind het belangrijk dat onze inwoners goed gehoord en vertegenwoordigd zijn, juist ook bij de ontwikkeling van een beleidsterrein dat gaat om meedoen in de samenleving. Ik ben blij dat dit goed gelukt is. De betrokkenheid van een ieder bij het opstellen van dit plan was groot en daar ben ik trots op.

Meedoen

We willen dat iedereen in Zaanstad participeert, met of zonder beperking. Al heel veel mensen in Zaanstad doen op dit moment mee. Zaanstad telt bijvoorbeeld liefst 42.000 vrijwilligers en er zijn nog tal van mensen die vrijwilliger willen worden. Bij werkbezoeken in de verschillende wijken zie ik regelmatig inspirerende voorbeelden van Zaankanters die zich voor anderen inzetten. Een 90-jarige vrouw, moeilijk ter been, die nog elke maand het koersbal in het buurthuis organiseert. Of een invalide man die zich voortbeweegt in een rolstoel en zelf in de auto naar het verpleeghuis rijdt waar hij een paar maal in de week een praatje maakt met ouderen. Hartverwarmend.

Voor dit college is meedoen een belangrijk thema. We verwachten van inwoners van Zaanstad dat zij hun eigen kracht inzetten om mee te doen in de Zaanse samenleving. Wanneer daarbij extra ondersteuning nodig is, bieden wij die.

Bezuinigingen

Ook op de Wmo zal de komende periode worden bezuinigd. Het gaat daarbij zowel om bezuinigingen vanuit het Rijk als om gemeentelijke bezuinigingen, waarover op hoofdlijnen afspraken zijn gemaakt door het college. De bezuinigingen vanuit het Rijk richting de gemeente zullen waarschijnlijk pas in juni 2011 in alle omvang duidelijk worden.

In de gemeentebegroting 2011 is aangegeven dat er een taakstelling op de Wmo is die zal oplopen van 0 mln in 2011, € 0,4 miljoen in 2012, € 0,7 miljoen in 2013 naar € 1,0 mln in 2014. In dit plan zijn de bezuinigingsmaatregelen nog niet concreet ingevuld. Wel zijn de ambities en de daaruit voortvloeiende acties zo geformuleerd, dat deze naar verwachting kunnen worden gerealiseerd waarbij het doel is de voorzieningen zoveel mogelijk op peil te houden.

Film

De gemeente Zaanstad heeft over het Wmo beleidsplan 2011 – 2015 ook een filmpje gemaakt. De film laat beelden zien uit de dagelijkse praktijk van typische Wmo-onderwerpen die in het beleidsplan soms wat abstracter zijn geformuleerd. Ook is te zien wat Zaanstad zich voorstelt om concreet te gaan doen de komende vier jaar. De film is onder meer bedoeld voor de Seniorenraad, de Participatieraad, directies en medewerkers van maatschappelijke organisaties in Zaanstad, raadsleden en iedereen die geïnteresseerd is. Daarom zal de film ook op de website van de Gemeente Zaanstad worden geplaatst.

Het Zaanse Wmo-beleid zal de komende jaren net als in andere gemeenten nog volop in beweging zijn. Ik ben ervan overtuigd dat dit beleidsplan daarbij voldoende richting geeft, terwijl het tegelijk de ruimte biedt om de noodzakelijke transitie in de praktijk gestalte te geven.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	Pag. 4 – 7
2.	De vier uitgangspunten	Pag. 8 – 10
3.1	Ondersteuning van vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers: - Vrijwilligers - Mantelzorg	Pag. 11– 14
3.2	Levensloopbestendige wijken - Welzijn en Zorg - Wonen en Openbare ruimte	Pag. 15 – 20
3.3	Kansen voor kinderen en jongeren	Pag. 21 – 22
3.4	Zinvolle dagbesteding bieden; meedoen, eenzaamheid terugdringen	Pag. 23 – 25
3.5	Zorg voor de kwetsbare inwoners	Pag. 26 – 28
4.	Wmo financiën	Pag. 29 – 32
5.	Overzicht van voorgenomen acties	Pag. 33 – 39
	Lijst van afkortingen	Pag. 40

Bijlagen:

- 1) Input voor Wmo-beleidsplan Zaanstad – Participatieraad Zaanstad versie 11 oktober 2010
- 2) Financiële aspecten van de Kanteling
- 3) Basisfuncties Vrijwilligerswerk
- 4) Basisfuncties Mantelzorg
- 5) Kwetsbare burgers
- 6) Uitgaven aan algemene en welzijnsvoorzieningen in de Wmo (over 2010)
- 7) Inspraakreacties en preadviezen naar aanleiding van de inspraakreacties
- 8) Inspraakreacties
- 9) Brief directeurenoverleg

1. Inleiding

Sinds 2007 bestaat de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Voor de uitvoering van deze wet, die tot doel heeft om participatie en zelfredzaamheid van burgers te vergroten, heeft Zaanstad haar eerste beleidsplan doorlopen. Vanaf 2011 is er een nieuw beleidsplan nodig. Dat ligt hier voor u. Het nieuwe beleidsplan geldt weer voor vier jaar en bouwt voort op het eerste beleidsplan maar met een aanscherping op de verbetering van efficiency en effectiviteit. Verder hebben wij ons laten inspireren door recente landelijke ontwikkelingen, waarbij klantgerichtheid, versterking zelfredzaamheid en kostenbesparingen door effectievere ondersteuning hand in hand gaan. In dit plan wordt zo concreet mogelijk beschreven welke ambities de gemeente Zaanstad heeft en hoe zij daaraan uitvoering gaat geven. Hierbij zijn vier uitgangspunten benoemd die in hoofdstuk 2 verder aan de orde komen: wederzijds aanspreekbaar, klant centraal, wijkgericht, integraal.

Wmo-beleidsplan 2007-2010

In de afgelopen vier jaar is er veel gerealiseerd op het gebied van de Wmo. Van de 45 acties uit het eerste Wmo beleidsplan 'Meedoen in Zaanstad' hebben wij er 40 uitgevoerd¹. De overige vijf acties zijn tijdens het uitvoeringsproces veranderd dan wel door de actualiteit ingehaald. Van wat er gerealiseerd is noemen we: de invoering van de huishoudelijke hulp, het opzetten van het Wmo-loket Zorgzaan, het opzetten van het Centrum Jong, het uitwerken en uitvoeren van het mantelzorg- en vrijwilligersbeleid en de start van de Buurthulpcentrale.

Behalve de in het eerste Wmo beleidsplan opgenomen acties zijn er gedurende de afgelopen jaren nog Wmo taken bijgekomen zoals het opvangen van de eerste wijzigingen in de AWBZ op het gebied van Begeleiding & Dagbesteding², het Veiligheidshuis en de invoering van de Wet Tijdelijk Huisverbod.

Resultaten en klanttevredenheid 2008 - 2009

Het is belangrijk te weten hoe we het doen als Zaanstad. Hiertoe worden jaarlijks twee onderzoeken gedaan. Zaanstad doet het op veel onderdelen gemiddeld tot bovengemiddeld goed. Daarnaast zijn er enkele punten waarop Zaanstad minder goed scoort

Het eerste onderzoek is een benchmark waarin Zaanstad vooral op het gebied van ingezet Wmo-beleid met andere gemeenten wordt vergeleken. Uit de benchmark over 2009 is gebleken dat Zaanstad op bijna alle vlakken van de Wmo een breed aanbod heeft in vergelijking met andere gemeenten, maar onder het gemiddelde scoort als het gaat om de leefbaarheid en de verstrekking van individuele voorzieningen.

Het tweede onderzoek is een klanttevredenheidsonderzoek onder aanvragers van individuele voorzieningen. Uit dit onderzoek over 2008 – 2009 is gebleken dat de tevredenheid van aanvragers gemiddeld voldoende scoort maar dat deze op bijna alle onderdelen voor individuele voorzieningen lager ligt dan gemiddeld in de referentiegemeenten. We zullen ons de komende jaren inzetten om de klanttevredenheid minimaal op hetzelfde niveau te houden. Dit is ook nadrukkelijk genoemd in het coalitieprogramma waar het gaat om de kwaliteit van het Aanvullend Openbaar Vervoer.

Nieuwe overheveling van taken naar gemeenten

De komende vier jaar gaan we door met de taken die we in de afgelopen jaren hebben uitgevoerd en gestart. Daarnaast gaat de overheveling van AWBZ-taken naar de WMO en decentralisatie van taken naar gemeenten onverminderd door. Het gaat in elk geval om de overheveling van de functie Begeleiding & Dagbesteding uit de AWBZ naar de Wmo en de decentralisatie van de Jeugdzorg naar gemeenten.

Voor zowel de functie Begeleiding & Dagbesteding als voor de decentralisatie van de Jeugdzorg worden er grote bedragen overgeheveld; voor beide terreinen zal het naar schatting gaan om € 25 miljoen. Bij de functie Begeleiding & Dagbesteding gaat het om een grote taak waarvan de voorbereiding opnieuw veel extra inzet vergt van de gemeente. Naar verwachting wordt 2013 het overgangsjaar en gaat de wijziging per 1 januari 2014 in. Dit betekent opnieuw een uitbreiding van

¹ Zie voor precieze toelichting: Actualisatie Wmo-beleidsplan 2007 – 2010, Meedoen in Zaanstad.

² Onder Begeleiding vallen meerdere vormen van begeleiding zoals bijvoorbeeld dagbesteding. Ondertussen staan de wijzigingen in de AWBZ bekend onder het begrip 'Begeleiding en Dagbesteding' daarom is in deze notitie dat begrip gebruikt.

de uitvoering van de compensatieplicht³ voor de gemeente. Voor de Jeugdzorg geldt dat het deels een relatie heeft met de Wmo maar het geeft in ieder geval een grote uitbreiding van taken en verantwoordelijkheden van de gemeente.

Invulling van de compensatieplicht van de Wmo

De Wmo gaat over het zoveel mogelijk wegnemen van obstakels die mensen verhinderen te participeren in de samenleving. De Wmo kent de compensatieplicht voor de kwetsbare doelgroepen. Gemeenten zijn daarmee wettelijk verplicht een compensatie te bieden waardoor zij beter mee kunnen doen aan de samenleving. Maar deze compensatieplicht kan op verschillende manieren worden ingevuld. Hieronder verstaan we in elk geval niet meer het automatisme van de individuele (en relatief dure) verstrekking.

Het Rijk heeft bezuinigingen aangekondigd op verschillende terreinen en ziet decentralisatie als een mogelijkheid om zorg en welzijnstaken dicht bij de burger te laten uitvoeren en verwacht dat het daarmee goedkoper kan.

Dat betekent dat de druk op de Wmo toeneemt en de middelen afnemen. Dan is de vraag: welke taken in het licht van de compensatie gaan we niet meer doen of voor welke doelgroepen gaan we niets meer doen om toch uit te komen met de beschikbare middelen? Meer specifiek vertaald naar de Wmo komen dan onder andere de volgende vragen naar voren:

- hoeveel moet de gemeente inzetten op het werven van vrijwilligers als dit door vrijwilligersorganisaties en verenigingen zelf ook wordt gedaan?
- moet de gemeente van alle wijken een woonservicewijk maken? Mensen zijn zelf toch ook verantwoordelijk voor de keuze van hun woonplek en de bijbehorende omgeving.
- moet de gemeente extra inzet blijven plegen om overbelaste mantelzorgers op te zoeken die nu niet in beeld zijn? Ze redden zich nu toch ook zonder ondersteuning?
- voor welke mensen met een beperking hoeft de gemeente niet voor het eigen vervoer te zorgen?
- hoe ver moet de gemeente gaan met nazorg aan ex-gedetineerden?

Zoals eerder aangegeven zijn er uitgaande van de compensatieplicht van de Wmo weinig keuzes te maken. In dit beleidsplan zoeken we de oplossing voor de financiële druk die op de Wmo ligt primair in een verandering van de werkwijze. We hebben het dan niet zozeer over compensatie niet meer bieden, maar anders bieden. Het gaat dan niet om het schrappen van voorzieningen of functies, maar wel om het veel gericht kijken wie welke ondersteuning echt nodig heeft en of die voorziening het gewenste effect heeft. Daarbij is het streven de compensatie die we bieden, goed te doen en niet half.

We zoeken naar nieuwe vormen van ondersteuning die enerzijds wel de burgers helpen en activeren, maar op een lager kostenniveau liggen dan de individuele hulp die onder de Wmo en AWBZ wordt geboden. Deze vormen van ondersteuning kunnen deels de vraag naar individuele zorg afvangen.

Effectiviteit en efficiency

Het Zaanse collegeprogramma 2010 –2014 'Wederzijds Aanspreekbaar' geeft aan dat bij de uitvoering van het nieuwe Wmo beleidsplan de effectiviteit en efficiency van de uitvoering van de (welzijns)activiteiten centraal staan. Op die manier kunnen de gevolgen van het nieuwe regeerakkoord en de daarmee gepaard gaande decentralisatie van taken naar gemeenten en de consequenties van de landelijke bezuinigingen, die overigens nog onvoldoende helder zijn, naar verwachting, worden opgevangen.

Door een verschuiving van individuele naar algemene/collectieve voorzieningen in te zetten en de transitie naar 'de klant centraal' tot stand te brengen wil de gemeente de werkwijze zodanig veranderen dat er meer ondersteuning geboden kan worden voor minder geld. In hoofdstuk 3.2 wordt dit verder uitgewerkt. Dit houdt onder andere in dat mensen meer zullen worden aangesproken op hun eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden voordat de gemeente een voorziening organiseert.

³ Compensatieplicht houdt in dat de gemeente voorzieningen moet treffen, zodat burgers met beperkingen zodanig gecompenseerd worden, dat zij een huishouden kunnen voeren, zich in en om de woning kunnen verplaatsen, zich lokaal kunnen verplaatsen en kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

Deze verandering van een AWBZ-regime naar een meer activerend Wmo-regime betekent ook dat de nadruk in dit nieuwe Wmo-beleidsplan verschuift van het opstellen van beleidskaders, waar in de afgelopen vier jaar veel tijd in is gaan zitten, naar het versterken van de gemeentelijke regie en sturing op de resultaten en effectiviteit van de uitvoering.

Bezuinigingen

Het college heeft een bezuinigingsopgave voor de Wmo vastgesteld die oploopt tot € 1 miljoen in 2014. Hierbij heeft het college aangegeven eerst te willen zoeken naar effectiviteit en efficiency om bezuinigingen in te boeken, vervolgens naar het instellen dan wel verhogen van de eigen bijdrage voor voorzieningen/activiteiten en pas als er dan nog meer bezuinigingsmaatregelen moeten worden gevonden, te willen kijken naar het verminderen van voorzieningen. Dat zou bijvoorbeeld kunnen betekenen dat activiteiten niet meer iedere week maar iedere veertien dagen plaats vinden. De instellingen, de Wmo Participatieraad en de Seniorenraad hebben in meerdere gesprekken met de wethouders suggesties aangedragen voor bezuinigingsmogelijkheden. Bijzonder is dat directeurs van een achttiental organisaties in Zaanstad, verzameld in het zogeheten directeursoverleg, hebben aangeboden aan de gemeente om met voorstellen te komen over de invulling van die bezuinigingen. Op de bezuinigingen wordt verder ingegaan in hoofdstuk 4: Wmo financiën.

Ondanks de bezuinigingsopgave zijn in dit plan meerdere nieuwe acties opgenomen. Deze acties worden ingezet om effectiviteit en efficiency van activiteiten en voorzieningen te vergroten. De inschatting is dat deze acties voor het grootste deel via een verschuiving binnen de bestaande budgetten kunnen worden uitgevoerd. Waar nog niet zeker is of een actie past binnen de beschikbare financiële middelen wordt als actie opgenomen dat een haalbaarheidsonderzoek wordt uitgevoerd waarin o.a. de financiële haalbaarheid wordt uitgezocht..

Gezien alle hierboven beschreven ontwikkelingen die nog volop in gang zijn, wordt dit Wmo-plan niet in beton gegoten maar heeft het een flexibel karakter: wanneer daar aanleiding toe is, wordt het beleidsplan op onderdelen bijgesteld. Naar verwachting komt er net als in de vorige periode een tussentijdse actualisatie.

Indeling beleidsplan

Het beleidsplan begint met de vier uitgangspunten die betrekking hebben op de wijze waarop ieder van de 5 thema's wordt uitgevoerd: Wederzijds Aanspreekbaar, de Klant Centraal, Wijkgerichtheid en Integraliteit. Deze themaoverstijgende uitgangspunten en de daaruit voorkomende acties komen in hoofdstuk 2 aan de orde.

Het hoofdstuk daarna bevat de acties per onderdeel van de Wmo. In de afgelopen vier jaar is door een ieder die met de Wmo te maken had het belang benadrukt van integraliteit van beleid. Zaanstad heeft geprobeerd dit te bereiken door niet langer vanuit de 9 prestatievelden van de Wmo te redeneren, maar vanuit de vragen van de bewoner(s). Deze manier van denken heeft geresulteerd in de vijf hoofdthema's waarop dit nieuwe Wmo beleidsplan is gebaseerd. Die thema's zijn:

1. Ondersteuning vrijwilligers en mantelzorgers
2. Creëren van levensloopbestendige wijken
3. Kansen voor kinderen en jongeren
4. Zinnige dagbesteding bieden; stimuleren meedoen en eenzaamheid terugdringen
5. Zorg voor de meest kwetsbare inwoners

De 9 prestatievelden zijn in deze systematiek niet verdwenen, want ze zijn in de 5 thema's ondergebracht. Voor de meeste prestatievelden is dat duidelijk zichtbaar. Dat geldt in mindere mate voor prestatieveld 1, de versterking van de sociale samenhang. Dit prestatieveld is met name uitgewerkt in het thema van de levensloopbestendige wijken en in de vorm van de aanpak van overlast door jongeren en kwetsbare inwoners (o.a. daklozen, drugsverslaafden).

De 5 thema's worden in hoofdstuk 3 uitgewerkt. Bij ieder thema wordt beschreven welke doelen de gemeente wil behalen voor de bewoner(s) in de komende vier jaar en wat zij daarvoor gaat doen.

Proces totstandkoming beleidsplan

In het voorjaar van 2010 is gemeente Zaanstad gestart met het proces om tot dit beleidsplan te komen. Behalve het uitvoeren van twee specifieke onderzoeken onder doelgroepen (het

behoefteonderzoek kwetsbare groepen in Zaanstad en het onderzoek onder vrijwilligersorganisaties) is ook een participatietraject gestart om organisaties en doelgroepen bij de beleidsontwikkeling te betrekken. De gemeente Zaanstad vindt beleidsparticipatie een belangrijk onderwerp en hanteert sinds de start van de Wmo een zogenaamde participatiemix waarbij advisering door de Participatieraad Wmo en het raadplegen van cliëntenorganisaties en ervaringsdeskundigen centraal staat. Ook in het coalitieakkoord heeft het college benadrukt dat "beginspraak" een essentiële stap is bij de vorming van nieuw beleid.

In een grote samenwerkingsbijeenkomst in het voorjaar van 2010 waarbij alle welzijnsorganisaties die in Zaanstad actief zijn en een vertegenwoordiging van de doelgroep waren uitgenodigd, zijn de eerste verkennende gesprekken gevoerd. In verband met de landelijke financiële crisis en de benodigde bezuinigingen heeft de wethouder samen met een collega-wethouder in de zomer en in het najaar met verschillende instellingen en leden van de Wmo Participatieraad en de Seniorenraad gesproken over prioriteiten voor het beleid en mogelijkheden tot bezuinigingen. Uiteindelijk heeft dit onder meer geleid tot een prikkelende bijdrage van de Participatieraad in de vorm van een Top 10 (bijlage 1), die in de voorbereiding en uitwerking van dit plan zijn meegenomen.

In het najaar van 2010 is vervolgens met directies en uitvoerenden van de gesubsidieerde instellingen gesproken, waarna in november nog een grote bijeenkomst heeft plaatsgevonden waar iedereen op de vijf thema's kon reageren. De resultaten van de onderzoeken en de uitkomsten van de uitwisseling met professionals en vertegenwoordigers van de doelgroep vormen input voor dit Wmo-beleidsplan.

2. De vier uitgangspunten

De Wmo is bedoeld om burgers, met name burgers met een beperking, zo lang mogelijk in staat te stellen zo zelfstandig mogelijk mee te kunnen doen in de samenleving. Iedere gemeente is tot op zekere hoogte vrij in de manier van het realiseren van dit doel. De gemeente Zaanstad hanteert hierbij vier uitgangspunten: Wederzijds Aanspreekbaar, de Klant Centraal, Wijkgerichtheid en Integraliteit.

1) Wederzijds Aanspreekbaar

Wederzijds Aanspreekbaar is het motto van het coalitieakkoord voor de periode 2010-2014. Voorop staat de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van burgers en hun directe omgeving: iedereen doet mee en levert naar vermogen een bijdrage. En mensen, ook met een beperking, kunnen vaak meer dan je op het eerste gezicht zou zeggen. Daarom zullen ook mensen met een beperking meer op hun eigen kracht worden aangesproken. Daarnaast ligt ook bij de instellingen de opgave om in het kader van de bezuinigingen dubbelingen in het aanbod weg te nemen en efficiënter en effectiever te opereren. Maar wederzijds aanspreekbaar betekent ook dat de gemeente aangesproken kan worden op de ondersteuning en het bieden van een vangnet voor de groep mensen die, soms tijdelijk, niet of minder mee kan doen.

De Wmo is een participatiewet. Iedere burger heeft een verantwoordelijkheid ten opzichte van de samenleving. Die visie is terug te vinden in het coalitieakkoord en in de participatievisie uit 2009 waarin de gemeente Zaanstad de ambitie heeft neergelegd dat elke burger naar eigen vermogen op minimaal twee terreinen meedoet. Dit betekent bijvoorbeeld dat de gemeente Zaanstad onverminderd doorgaat met ondersteuning en enthousiasmering van de burgers die zich als vrijwilliger (willen gaan) inzetten.

De sterk toenemende zorgvraag, gekoppeld aan de grote bezuinigingsopgave voor de komende twee bestuursperiodes, geeft een extra impuls aan het zoeken naar slimme, innovatieve mogelijkheden om de claims op individuele voorzieningen terug te dringen, de eigen kracht van burgers te versterken en de inzet van vrijwilligers in de zorg te vergroten. Het is daarbij wel zaak om per individu inzicht te krijgen in wat betrokkene en zijn omgeving nog zelf kunnen en welke vorm van ondersteuning daarbij gewenst is. Daarmee komt ook het tweede uitgangspunt in beeld, de Klant Centraal.

2) De Klant Centraal

Gemeente Zaanstad wil de ondersteuningsvraag van de klant⁴ centraal stellen. De klant maakt van verschillende voorzieningen gebruik. Deze voorzieningen worden uit meerdere regelingen gefinancierd en opgezet en daarbij mist vaak de samenhang; wordt niet vanuit de klant geredeneerd. Nu staat nog vaak het aanbod van voorzieningen centraal.

De bedoeling hiervan is dat er minder regeldruk komt voor de bewoners en dat er bij ondersteuning minder instellingen tegelijk (maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, verslavingszorg etc.) betrokken zijn. Het komt voor dat een bewoner wordt ondersteund door meerdere organisaties tegelijk die dat van elkaar niet weten en/ of hun ondersteuning niet op elkaar afstemmen. Dat kan beter. In het kort is het ideaal: 1 klant, 1 plan en 1 casemanager.

Om de klant centraal te kunnen stellen is een andere manier van werken nodig. Die andere manier van werken heeft invloed op interne werkprocessen, bedrijfscultuur, samenwerking tussen gemeentelijke diensten en op de regie op de samenwerking tussen de gesubsidieerde en andere betrokken partners in Zaanstad. Deze andere manier van werken komt niet vanzelf tot stand: dit kost in het begin extra capaciteit en vergt ook een investering in bijvoorbeeld de deskundigheid. Bij het opstellen van de programmabegroting 2011 is daar al op gewezen. De inzet is om 'de klant centraal' in 2014 gerealiseerd te hebben; het college is zich ervan bewust dat dit een forse opgave is.

⁴ De aanduiding Klant Centraal wordt gehanteerd omdat het gaat om inwoners van Zaanstad die gebruik maken van gemeentelijke en/of door de gemeente gesubsidieerde voorzieningen. In die zin zijn zij klant bij de gemeente., Waarmee de gemeente overigens niet de indruk wil wekken dat inwoners haar 'klanten' zijn, zoals zij klanten zijn bij een marktpartij en desgewenst over kunnen stappen naar een andere aanbieder.

Voor wat betreft de Wmo wil gemeente Zaanstad de ambitie om de klant centraal te stellen waar maken door uitvoering te geven aan de onder regie van de VNG ontwikkelde methodiek, die bekend staat als 'De Kanteling'

Met de Kanteling wordt afgestapt van het denken in claims en in voorzieningen en wordt uitgegaan van het te bereiken resultaat: de te bereiken compensatie voor de klant. Door middel van 'het gesprek' wordt niet direct naar het mogelijke aanbod gekeken, maar eerst naar de vraag van de klant. Het Gesprek is een uitgebreide intake waarin samen met de klant wordt bekeken wat er voor hem/haar nodig is om weer te kunnen participeren, waarbij de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid voorop staan (bijlage 2).

3) Wijkgerichtheid

De gemeente ziet de wijk als het schaalniveau dat bij uitstek geschikt is voor het organiseren van ondersteuning aan bewoners. Een wijk heeft een menselijke maat waardoor hulpverlening die dicht bij de burger wordt georganiseerd efficiënt en effectief kan zijn. Hiervoor is het van belang het aanbod van welzijn en zorg anders in te richten, met oog voor de mogelijkheden die iedere wijk biedt met de reeds aanwezige organisaties en door nieuwe initiatieven te stimuleren.

Gemeente Zaanstad kent meerjarige Wijkuitvoeringsplannen (Wups)⁵. Deze zijn in 2010 voor het eerst met ruim 100 verschillende partners besproken. Per wijk zijn de drie belangrijkste doelstellingen benoemd en vervolgens is met diezelfde partners besproken wat er voor nodig is om die doelstellingen te bereiken. Het gaat daarbij om vaak complexe vragen die niet vanuit één vakafdeling of organisatie opgelost kunnen worden.

De Participatieraad heeft in zijn input voor het Wmo-beleidsplan het volgende geformuleerd: 'de wijk is centrum van beleid. Er zijn woonservicewijken in heel Zaanstad die toegankelijke voorzieningen bieden voor alle burgers, van jong tot oud. Maar waar ook de toegang tot de individuele maatwerkoplossingen kan beginnen.' Een kernachtige samenvatting van ons derde uitgangspunt: Wijkgerichtheid.

Actie:

1. We gaan de Wmo-gerelateerde acties uit de Wups uitvoeren waarvan de hoofdacties zijn om jongerenoverlast te voorkomen en tegen te gaan en om wijken voor ouderen en mensen met een beperking geschikt te maken (2012 – 2014).
2. We gaan het ondernemerschap in de wijk stimuleren door de voorzieningen voor zorg en welzijn meer integraal en via één "hoofdaannemer" te organiseren (2014).

4) Integraliteit

Bij de start van de Wmo heeft de gemeenteraad zich uitgesproken om integraliteit in de Wmo als uitgangspunt te nemen. Ook de Participatieraad Wmo heeft altijd benadrukt dat een integraal beleid de ondersteuning aan de burger ten goede komt. De afgelopen 4 jaar zijn al veel projecten en beleidsinitiatieven integraal opgezet. Met de inzet op Wederzijds aanspreekbaar, de Klant centraal en het Wijkgericht werken willen we de integraliteit nog verder vergroten.

Enerzijds gaat het hierbij om integraliteit binnen de Wmo: daar wordt met dit Wmo-beleidsplan een stap in de goede richting gezet door als indeling niet meer de 9 prestatievelden van de Wmo te hanteren zoals in het vorige plan, maar een indeling in 5 thema's, gebaseerd op wat de burgers nodig hebben. Voor de goede orde: iedere indeling kent voor- en nadelen, dus sommige acties en ambities zouden onder verschillende thema's kunnen vallen of hebben onderling met elkaar te maken. Het gaat om een globale afbakening.

Anderzijds gaat het om integraliteit tussen de Wmo en andere gemeentelijke beleidsterreinen. Op een aantal plaatsen in dit plan zijn acties opgenomen die betrekking hebben op andere terreinen, gebaseerd op wat er voor de doelgroepen van de Wmo nodig is. Dan gaat het bijvoorbeeld om een link met sporten en bewegen, gesprekken met werkgevers over mantelzorg, voldoende geschikte woningen en een aangepaste openbare ruimte. Speciale aandacht verdient de relatie tussen het Wmo-domein en het WWB-domein. De komende jaren zal daar steeds meer nadruk op komen te

⁵ Tijdens de Wupweek heeft de gemeente met partners de top-3 prioriteiten aangegeven voor alle wijken van Zaanstad voor de periode 2012-2015. Dit zijn zowel sociale- economische als fysieke doelstellingen. Jongeren en ouderen zijn de meest genoemde doelgroepen.

liggen. In het kader van de verschillende decentralisaties - Jeugdzorg, AWBZ en WWB - wordt in de komende periode de integrale aanpak nog belangrijker. De relaties tussen bovengenoemde terreinen komen op diverse punten in dit Wmo-beleidsplan aan bod en verdienen de komende tijd nog verdere aanscherping en uitwerking.

Als onderdeel van integraliteit is aandacht voor inclusief beleid een belangrijk punt. Inclusief beleid houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van alle mensen. Het resultaat van een inclusieve benadering is tweeledig. Aan de ene kant zorgt het ervoor dat de voorzieningen in de stad ook beschikbaar zijn voor mensen met een beperking. Hierbij gaat het om levensloopbestendige wijken, toegankelijkheid van gebouwen en openbaar vervoer, mogelijkheden voor aangepast sporten. Aan de andere kant helpt inclusief beleid om de participatie en zelfredzaamheid van alle burgers te vergroten.

De integraliteit die in de Wmo wordt beoogd draagt bij aan het inclusief beleid en inclusief beleid kan niet worden gemaakt zonder oog te hebben voor integraliteit. In dit Wmo-beleidsplan is een aantal acties hierop gericht. Zo zijn de woonservicewijken een voorbeeld van inclusief beleid. Voor een aantal aanpalende beleidsterreinen is ook al aandacht voor dit thema; er is bijvoorbeeld in de sportnota een speerpunt ten aanzien van aangepast sporten. Hierbij kan gedacht worden aan het (stimuleren van) sporten voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking. De participatieraad pleit regelmatig voor toepassing van het concept Design For All als onderdeel van inclusief beleid. De gemeente begrijpt dit pleidooi en wil onderzoeken wat de meerwaarde en consequenties hiervan zijn.

Actie:

3. We gaan in 2012 met de Wmo Participatieraad in gesprek om een pilot Design For All⁶ te starten.

⁶ Design For All staat voor het vragen van aandacht bij ontwerpers om een ontwerp te maken dat voor iedereen toegankelijk en gebruiksvriendelijke is, ook voor mensen die niet van de gemiddelde maat of volledig gezond zijn.

3.1 Ondersteuning van vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers

Op allerlei gebieden dragen vrijwilligers en mantelzorgers bij aan de samenleving; omdat ze betrokken zijn, omdat ze het leuk vinden, omdat ze een verschil willen maken voor een ander, omdat het ze energie geeft, omdat ze er gelukkiger van worden, en ga zo maar door. Er zijn ook inwoners die iets voor een ander zouden willen betekenen, maar niet weten hoe ze hieraan vorm kunnen geven. Ze zijn bang zich op te dringen.

Vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers hebben een belangrijke plaats in de Zaanse samenleving. Daarom wordt geïnvesteerd in de werving, ondersteuning en waardering van deze mensen en van de vrijwilligersorganisaties en zal Zaanstad dat ook in de toekomst blijven doen.

Vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers voeren vaak taken uit waardoor bewoners en organisaties minder snel een beroep hoeven te doen op individuele voorzieningen bij de gemeente. Bij de maatregelen die de gemeente inzet ter ondersteuning van vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers snijdt het mes dan ook aan twee kanten: de vrijwilligers kunnen hun ondersteuning beter en langer volhouden en de gemeente hoeft minder snel duurdere, individuele voorzieningen in te zetten.

In de komende jaren wordt een groter beroep gedaan op de eigen kracht van inwoners. Vanuit het principe van wederkerigheid en door verandering in de AWBZ die betekent dat de functie Begeleiding & Dagbesteding naar de gemeenten wordt overgeheveld. Door deze veranderingen zal het beroep dat op vrijwilligers en mantelzorgers wordt gedaan, stijgen.

'De vrijwilliger' is aan het veranderen naar de zogenaamde 'nieuwe vrijwilliger', die niet langer wekelijks op dezelfde tijd en plaats hetzelfde vrijwilligerswerk uitvoert, maar liever verschillende dingen op verschillende tijden doet of zich kortdurend inzet.

Deze ontwikkelingen vragen om andere ondersteuning van vrijwilligers dan vroeger.

3.1a Vrijwilligers(organisaties)

Vrijwilligers zijn mensen die belangeloos werk doen voor bijvoorbeeld een vereniging, kerk of zorginstelling. Onder andere door hun inzet is het mogelijk voor de inwoners van Zaanstad om aan veel activiteiten mee te doen. Vrijwilligers dragen op deze wijze vanuit een intrinsieke motivatie bij aan activiteiten die van belang zijn voor anderen en voor de Zaanse samenleving. Vrijwilligerswerk is daarnaast een vorm van participatie, bijvoorbeeld voor mensen die geen betaald werk hebben, en geeft daarmee invulling aan de Zaanse participatievisie. Voor de uitvoering van het Wmo-beleid is de gemeente voor een groot deel afhankelijk van vrijwilligers. Om ook in de toekomst voldoende en gemotiveerde vrijwilligers te houden is het van belang hen te ondersteunen en te waarderen.

Zaanstad heeft ongeveer 42.000 actieve vrijwilligers, dat is bijna een derde van de bevolking. In de Zaanpeiling van 2008 gaf bijna 20% van de ondervraagden aan in de toekomst (meer) vrijwilligerswerk te willen doen. Daarnaast zijn er in Zaanstad 700 vrijwilligersorganisaties. Dit zijn organisaties die met vrijwilligers werken. Zaanstad heeft een Vrijwilligerscentrale (stedelijke voorziening) en een Buurthulpcentrale (in 8 wijken) en voert de Maatschappelijke Stages uit voor ongeveer 1700 leerlingen.

Zaanstad is zeer rijk met zo een bevolking die zich zo belangeloos voor de eigen omgeving inzet.

Het overgrote deel van de vrijwilligers vindt zijn werkplek zonder tussenkomst of subsidie van de gemeente. Zaanstad ondersteunt vrijwilligers voornamelijk via het organisatieverband waar zij bij horen. Ook organisaties zoals MEE, de SMD, Welsaen en de landelijke koepel van vrijwilligersorganisaties ondersteunen vrijwilligers(organisaties). Ongeveer een vijfde van de vrijwilligersorganisaties maakt gebruik van ondersteuning van de gemeente Zaanstad; de overige doen het geheel op eigen kracht.

Door de komende veranderingen in de AWBZ zullen meer mensen die specifieke begeleiding nodig hebben, denk bijvoorbeeld aan mensen met een GGZ-achtergrond, aangewezen raken op welzijnsactiviteiten in buurthuizen. Voor de begeleiding van deze mensen zal steeds vaker een beroep worden gedaan op vrijwilligers. De begeleiding van deze mensen is anders en zwaarder dan tot nu toe het geval was. Deze 'zorgvrijwilliger' heeft een verantwoordelijke taak en daarom is het belangrijk dat hij of zij hier goed op is toegerust. Daarnaast zijn er ook taken die vrijwilligers zonder

goede ondersteuning niet willen of kunnen uitvoeren, zoals bestuurstaken. Ook daarvoor is goede vrijwilligersondersteuning van belang.

Om een beeld te krijgen van het vrijwilligersveld heeft de gemeente in de herfst van 2010 het onderzoek Digimon vrijwilligerswerk⁷ uitgezet onder de Zaanse vrijwilligersorganisaties. Dit onderzoek wordt vierjaarlijks uitgevoerd. Als verbeterpunten kwam hier onder andere uit naar voren dat de organisaties vinden dat er meer aandacht voor werving, promotie en waardering van de vrijwilliger nodig is.

Veel vrijwilligersorganisaties hebben onvoldoende vrijwilligers om alle bestaande taken uit te voeren. De organisaties geven aan vooral behoefte te hebben aan 'gewone' vrijwilligers tussen de 20 en 50 jaar en minder aan specifieke groepen als jongeren en re-integratievrijwilligers.

De gemeente heeft op grond van de Wmo de opgave vrijwilligers te ondersteunen. In 2009 heeft het Rijk hiervoor een richtinggevend kader geformuleerd met vijf basisfuncties (bijlage 3).

In de afgelopen jaren is een ondersteuningsaanbod opgezet dat wordt voortgezet, zoals de vrijwilligersprijs, de vrijwilligersverzekering, de vrijwilligerscentrale, de buurthulpcentrale, maatschappelijke stages, PR en het uitdragen van waardering voor vrijwilligers via de gemeentelijke kanalen zoals het Zaanstad journaal.

Ambities:

- We willen de komende vier jaar het aantal actieve vrijwilligers minimaal op peil houden (31%).
- We willen vrijwilligersorganisaties ondersteunen bij het vinden, behouden en ondersteunen van vrijwilligers.
- We willen ondersteuning bieden aan die individuele vrijwilligers voor wie het doen van vrijwilligerswerk voor een aanzienlijk deel invulling geeft aan hun maatschappelijke participatie bijvoorbeeld mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en/of aan organisaties die ruimte geven aan dat soort vrijwilligers.
- We willen dat vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties zich gewaardeerd voelen.

Acties:

4. We gaan regie nemen om samenwerking op wijkniveau te organiseren op het gebied van werving, inzet, ondersteuning en waardering van vrijwilligers(werk) (2012).
5. We gaan het ondersteuningsaanbod van de vrijwilligerscentrale meer toespitsen op de behoefte van de vrijwilligersorganisaties zoals uit het vierjaarlijks Digimon onderzoek naar voren komt. Dit zou bijvoorbeeld kunnen betekenen dat de nadruk kan verschuiven naar het zichtbaar maken van vraag en aanbod (2012).
6. We gaan een voorstel doen voor het efficiënt en effectief bundelen van deskundigheidsbevordering van diverse organisaties in één gezamenlijke vrijwilligersschool waarbij ondermeer deskundigheidsbevordering wordt opgezet met betrekking tot nieuwe vrijwilligers, zorgvrijwilligers, re-integratievrijwilligers en jongere vrijwilligers (2011).
7. We gaan onderzoeken hoe we het voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties overzichtelijker en makkelijker kunnen maken om een beroep te doen op financiële middelen zoals fondsen, waarderingssubsidies, leefbaarheidsbudgetten en vouchers (2013).

⁷ Digimon is een digitaal monitorinstrument voor vrijwilligerswerk dat is ontwikkeld door MOVISIE in samenwerking met het ministerie van VWS. Met de informatie kan gericht het vrijwilligerswerkbeleid worden opgesteld/geactualiseerd de ondersteuning van vrijwilligersorganisaties worden versterkt.

3.1 b *Mantelzorgers*

Mantelzorgers verlenen zorg (langer dan 3 maanden en minimaal 8 uur per week) aan iemand uit hun directe omgeving. Die zorg wordt dan niet door een professional gegeven en overstijgt de te verwachten, gebruikelijke zorg tussen huisgenoten of familieleden. Mantelzorg wordt bijvoorbeeld verleend aan mensen met dementie, mensen die een herseninfarct hebben gehad, mensen met psychiatrische of psychosociale problemen, ouderen die alleen zijn of aan een gehandicapt kind. In de Wmo staat omschreven wat tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoort: het ondersteunen van mantelzorgers daaronder begrepen steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarmaken. Gemeenten zijn vrij in de invulling hiervan.

Mantelzorgers moeten liefst zo vroeg mogelijk dus wanneer de mantelzorg net is gestart, ondersteuning krijgen, zodat het sociale netwerk rondom de mantelzorger kan worden betrokken om de zorg voor de patiënt te delen. Op die manier kan worden voorkomen dat de mantelzorger overbelast raakt. Mantelzorgers weten echter niet altijd dat wat zij doen mantelzorg heet en dat er ondersteuningsmogelijkheden zijn. Daarnaast zijn mantelzorgers over het algemeen terughoudend bij het zoeken naar en vragen om ondersteuning en wachten ze hier vaak te lang mee.

Volgens de Zaanpeiling verrichtte in 2010 12,3 % van de inwoners van Zaanstad mantelzorg (ongeveer 18.000 personen) van wie 15,8 % matig en 9,7% zwaar belast is. Dit betekent dat circa 1000 mantelzorgers zwaar belast zijn. Daar bereiken we nu ongeveer de helft van: het Centrum Mantelzorg en Stichting Odion ondersteunden in 2009 structureel 561 mantelzorgers bij hun zorgtaken.

Veel mantelzorgers, landelijk 71% van de mensen onder de 65 jaar, combineren hun zorgtaken met een betaalde baan en leveren vooral hun eigen tijd in om zorg te kunnen verlenen. Dat de combinatie mantelzorg en betaald werk vaak als een zware opgave wordt ervaren blijkt ook uit landelijke cijfers want de helft van de mantelzorgers is in 2007 tijdelijk of helemaal gestopt met werken of minder gaan werken.

Ter ondersteuning van mantelzorgers zijn in andere gemeenten goede ervaringen opgedaan met het plaatsen van tijdelijke mantelzorgwoningen. In Zaanstad wordt steeds vaker gevraagd naar de mogelijkheden van plaatsing van tijdelijke mantelzorgwoningen.

Zoals in de inleiding aangegeven leidt de invoering van de pakketmaatregel in de AWBZ ertoe dat minder mensen gebruik kunnen maken van professionele begeleiding. Deze mensen zullen de oplossing onder andere zoeken in eigen kring oftewel via mantelzorg. Een adequate ondersteuning van mantelzorgers is daarom steeds belangrijker. Gemeente Zaanstad vindt het belangrijk dat mantelzorgers niet in de knel komen bij het uitvoeren van hun zorgtaken. Een van de waarborgen daarvoor is dat mantelzorg wettelijk niet afdwingbaar is. Dat wil zeggen dat het feit dat iemand mantelzorg ontvangt, niet mag betekenen dat diegene daardoor minder of andere zorg/voorzieningen kan ontvangen. Als dat noodzakelijk is moet professionele hulp worden geboden. Het is niet de bedoeling dat er oneigenlijke verschuiving van zorg plaatsvindt richting mantelzorg.

In de afgelopen jaren is op het gebied van mantelzorgondersteuning een ondersteuningsaanbod opgezet dat wordt voortgezet, zoals het Centrum Mantelzorg. Het samenwerkingsverband van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening, Stichting Welsaen en MEE Amstel en Zaan zal uitvoering geven aan de 8 basisfuncties van mantelzorg die door het Rijk zijn geformuleerd in 2009 (bijlage 4). De specifieke ondersteuning voor mantelzorgers van mensen met een verstandelijke beperking door wordt door Stichting Odion verzorgd.

Zaanstad ziet het vooral als haar taak om de informatie en adviesfunctie voor mantelzorgers goed op orde te hebben. Zij kunnen hun taak dan beter aan en dat voorkomt een beroep op duurdere individuele voorzieningen. Daarnaast is de gemeente ervan overtuigd dat het mogelijk moet zijn om met het huidige budget meer (overbelaste) mantelzorgers te bereiken;

Ambities:

- We willen dat het aantal mantelzorgers dat niet weet waar zij terecht kunnen voor ondersteuning lager wordt (24% in 2009⁸).

⁸ Wordt gevraagd in het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek onder aanvragers van individuele voorzieningen.

- We willen het bereik van het Centrum Mantelzorg vergroten van 560 in 2009 naar minimaal 800 in 2014 om ervoor te zorgen dat de groep zwaarbelaste mantelzorgers van 1000 niet groter wordt. Daarbij hebben we specifieke aandacht voor het vergroten van het bereik onder de doelgroepen: jonge mantelzorgers, allochtone mantelzorgers, mantelzorgers van GGZ-cliënten en werkende mantelzorgers. De uitdaging hierbij is om, met gelijkblijvende middelen, meer matig tot zwaar belaste mantelzorgers bereiken.
- We willen dat het percentage mantelzorgers dat aangeeft zwaar belast te zijn niet hoger wordt (19% in 2008⁹).
- We willen dat de mantelzorgondersteuning vraaggericht, bij voorkeur op wijkniveau wordt ingezet. Dat betekent dat in overleg met de mantelzorger wordt bepaald welke ondersteuning het best past en wordt ingezet.

Acties:

8. We gaan Centrum Mantelzorg op een aantal punten effectiever maken (2011-2014) door in de subsidievoorwaarden o.a. het volgende op te nemen:
 - Het Centrum beoordeelt bij de intake, in overleg met de mantelzorger, welke ondersteuning nodig is.
 - Centrum Mantelzorg gaat meer bekendheid geven aan de term 'mantelzorg'.
 - Centrum Mantelzorg gaat samenwerken met andere organisaties op het gebied van mantelzorg en gaat daarbij ook samenwerken met organisaties voor specifieke doelgroepen zoals organisaties voor jongeren, allochtonen en mantelzorgers van GGZ-cliënten en zorgt daarbij voor onderlinge afstemming van het aanbod tussen organisaties;
 - Centrum Mantelzorg gaat initiatieven op het gebied van mantelzorg door vrijwilligersorganisaties zoals kerken, moskeeën, Zonnebloem, Humanitas op wijkniveau in kaart brengen en zorgen voor een efficiënte afstemming.
 - We continueren de jaarlijkse dag van de mantelzorg waarbij waardering voor mantelzorgers en werving van mantelzorgers centraal staan.
9. We gaan de frontofficie van Centrum Mantelzorg onderbrengen bij het Wmo-loket Zorgzaan (2011). Vanuit de werkwijze 'de klant centraal' wordt er verder doorgevraagd bij het Wmo-loket zodat mantelzorgers vroeg opgespoord worden en zo nodig naar ondersteuning doorverwezen worden.
10. We gaan een haalbaarheidsonderzoek doen naar mogelijkheden om snel en eenvoudig mantelzorgwoningen te plaatsen met een eventuele pilot in de woonservicewijken (2012).
11. We gaan werkgevers in Zaanstad benaderen om samen met hen de mantelzorgers werkzaam in hun bedrijf te wijzen op de mogelijke ondersteuning die Centrum Mantelzorg kan bieden (2012).

⁹ Dit wordt in de Zaanpeiling gevraagd

3.2 Levensloopbestendige wijken

Een sociaal netwerk is van groot belang voor het welbevinden van mensen. In een levensloopbestendige wijk is de wijk zo ingericht dat mensen er zo lang mogelijk kunnen blijven wonen en hun sociale netwerk in stand kunnen houden, ondanks eventuele beperkingen. In levensloopbestendige wijken moet een aanbod zijn van welzijn en zorg, de openbare ruimte moet geschikt zijn en het woningbestand moet voldoende gevarieerd zijn. Om dit soort wijken te creëren heeft Zaanstad in de afgelopen periode het instrument van de woonservicewijk ingezet in 6 wijken. In een woonservicewijk zijn de vier pijlers welzijn, zorg, wonen en openbare ruimte integraal op elkaar afgestemd. Belangrijkste inzet voor de komende periode is de uitbreiding van het aantal woonservicewijken van 6 naar 13. Daarnaast zullen een aantal wijkgerichte acties plaatsvinden over alle wijken van Zaanstad.

De pijlers: Welzijn en Zorg

Per jaar worden er ongeveer 5000 aanvragen gedaan voor individuele Wmo-voorzieningen en zorg/aanleunwoningen. 15% van de mensen in Zaanstad boven de 65 jaar doet een dergelijke aanvraag; de anderen hebben geen ondersteuning nodig en redden het blijkbaar op eigen kracht of weten mogelijk de weg niet te vinden naar de voorzieningen. Het aantal mensen boven de 65 jaar stijgt van 21.000 in 2010 tot circa 30.000 in 2030.

Het in stand houden van het huidige welzijnsaanbod zal niet voldoende zijn om de toenemende vergrijzing en de extra toeloop, die zal ontstaan nu de AWBZ-indicaties voor begeleiding en dagbesteding strenger geworden, op te vangen. Door extramuralisering neemt de druk op het welzijnsaanbod verder toe. Er is nu al sprake van kostenstijging van de individuele voorzieningen en een wachtlijst voor zorg- en aanleunwoningen. De ruimte binnen het Wmo budget wordt kleiner en er moet ook nog bezuinigd worden (oplopend tot € 1 miljoen in 2014).

Het college heeft aangegeven hoe die bezuinigingen gevonden moeten worden. Als eerste moet gekeken worden naar mogelijkheden op het gebied van efficiency en effectiviteit. Voor de levensloopbestendige wijken werken we dit in de onderstaande vier richtingen uit:

1. verschuiving van individuele voorzieningen naar algemene voorzieningen;
2. verandering van werkwijze: de klant centraal;
3. goede informatie en adviesfunctie in de wijk om burgers te ondersteunen zelf de weg te vinden;
4. optimale inzet van de accommodaties in wijken.

Ad 1: verschuiving van individuele voorzieningen naar algemene voorzieningen

De ondersteuning die de gemeente in het kader van de compensatieplicht biedt, kan een welzijnsactiviteit of een andere algemeen beschikbare voorziening zijn. Indien de algemene voorziening niet afdoende is, is het noodzakelijk een individuele voorziening te bieden. Bij de start van de Wmo ontstond het besef dat, als de welzijnsvoorzieningen in een stad op orde zijn en aansluiten bij wat de burger nodig heeft, dit kostenbesparend zou kunnen werken op de uitgaven aan individuele voorzieningen, doordat de burger minder snel een beroep hoeft te doen op individuele voorzieningen. Hoe beter de preventie via welzijnsvoorzieningen is vormgegeven, hoe langer mensen zonder zorgvoorzieningen toe kunnen. Dit is wel eens uitgedrukt als 'Welzijn = Minder Zorg'. Ook in Zaanstad is gestart met een verkenning van activiteiten op het grensvlak tussen individuele en algemene voorzieningen. Door de toenemende vergrijzing, het groeiend beroep op de individuele voorzieningen en de bezuinigingen groeit de urgentie om hierop door te pakken.

Ambities:

- We willen een financieel houdbaar stelsel van voorzieningen voor nu en in de toekomst. Om mensen in staat te stellen zo lang mogelijk zelfredzaam te zijn biedt de gemeente een stelsel van voorzieningen waar mensen zonedig gebruik van kunnen maken. Door een passend aanbod van algemene en welzijnsvoorzieningen worden mensen goed ondersteund en wordt de toestroom naar de individuele voorzieningen verminderd.
- We willen bij de indicatiestelling de mogelijkheden van de burger, zijn eigen netwerk en de voorzieningen in de wijk waarin hij woont, centraal stellen.

Acties:

12. We gaan regie voeren op het proces om, voor zover nog niet aanwezig, te komen tot een dienstenaanbod op wijkniveau dat goed aansluit bij de behoefte van bewoners. Dat kan gesubsidieerd zijn, maar ook niet gesubsidieerde organisaties zoals kerken of commerciële partijen kunnen daarbij een rol spelen. We richten ons daarbij op verschillende producten. Voorbeelden daarvan zijn gemaksdiensten (bijvoorbeeld klussendiensten, maaltijdvoorzieningen, was/strijkservice, ramenlap) zodat er minder (snel) huishoudelijke hulp geïndiceerd hoeft te worden. Een ander voorbeeld is de inzet van vrijwilligers voor diensten zoals vervoer. Er wordt ook gekeken naar de mogelijkheden voor ontmoeting en dagbesteding. Een eerste inventarisatie van mogelijke samenwerking op het gebied van gemaksdiensten wordt uitgevoerd door het Directeurenoverleg en kan ertoe leiden dat eventuele dubbelingen uit het aanbod worden gehaald. Gebruik maken van elkaars accommodaties zal gestimuleerd worden zodat de betrokken partijen een efficiency slag maken in bundeling van het aanbod (2012 - 2014).
13. We gaan de indicatiecriteria voor individuele voorzieningen herzien waarbij sterker de relatie wordt gelegd met de mogelijkheden van de burger, zijn eigen netwerk en de voorzieningen in de wijk waarin hij woont (2013).
14. We gaan de bureaucratie rond de aanvragen voor individuele voorzieningen verminderen door het vereenvoudigen van de aanvraagprocedure en het terugdringen van administratieve lasten (2012).
15. We gaan, wanneer we indicaties voor 75+ers afgeven, deze voor onbepaalde tijd afgeven, tenzij de vraag slechts tijdelijke ondersteuning betreft (2014).
16. We gaan onderzoeken of het haalbaar is om uitleen op te zetten voor voorzieningen voor incidenteel gebruik, zoals scootmobielen (2012).

Ad 2: verandering van de werkwijze: de klant centraal

Met de werkwijze van de klant centraal worden de ondersteuningvragen van de burger goed in beeld gebracht en wordt hij toegeleid naar de juiste voorziening met zo min mogelijk bureaucratie. Binnen de Wmo wordt deze werkwijze vormgegeven door het instrument de Kanteling waarbij onder andere gebruik wordt gemaakt van het 'gesprek'. Met 'het gesprek' wordt bedoeld dat er een vraaggerichte, brede intake wordt gehouden waarbij ook wordt gekeken naar wat de mensen zelf of met behulp van hun sociale netwerk kunnen doen.

De werkwijze van de Kanteling vraagt om een investering in de organisatie maar zal uiteindelijk leiden tot een daling in de uitgaven aan individuele voorzieningen. De VNG gaat ervan uit dat de besparingen op individuele voorzieningen kunnen oplopen tot 25% van de totale uitgaven aan bijvoorbeeld huishoudelijke hulp. Dit vraagt wel hogere uitvoeringskosten en waarschijnlijk een grotere toeloop op algemene voorzieningen. Netto leidt dit tot een besparing. Een uitgebreide analyse is nodig om het exacte te verwachten bedrag aan besparingen voor de Zaanse situatie te bepalen.

Een andere werkwijze is ook nodig om de doorlooptijden van de aanvraag van een voorziening tot en met het besluit te verkorten. In het vorige beleidsplan is de doelstelling opgenomen dat 95% van de aanvragen binnen acht weken afgehandeld moet zijn. Met de huidige werkwijze blijkt het moeilijk om de doorlooptijden zo kort te houden en met een verwachte toename van het aantal aanvragen zal dit nog lastiger worden. In klanttevredenheidsonderzoeken die de gemeente Zaanstad in de laatste jaren heeft gedaan blijkt dat de kwaliteit van het indicatietraject door de cliënten als goed wordt beoordeeld en dat de ontvangen voorziening de zelfredzaamheid van de klant vergroot, maar dat de doorlooptijd van de aanvraag als te lang wordt ervaren.

Ondanks herhaalde inzet om het indicatietraject te versnellen blijkt de praktijk weerbarstig. Er wordt aan gewerkt om een andere werkwijze te realiseren, onder andere door het vereenvoudigen van de aanvraagprocedure.

De werkwijze van de klant centraal neemt de wijk waarin de burger woont als uitgangspunt voor dienstverlening. Zoals eerder aangegeven is Zaanstad van mening dat de wijk het schaalniveau is waarop de ondersteuning aan de burger het best georganiseerd kan worden. Bij een eerste gesprek met de burger worden daarom expliciet zijn woonomgeving, zijn sociale netwerken en de voorzieningen in die wijk betrokken. Aan de hand daarvan wordt gezocht naar een passend aanbod

in de directe woonomgeving van de bewoner. Dit kan betekenen dat voor een bewoner met een ondersteuningsvraag in Wormerveer een andere oplossing wordt gevonden dan voor een bewoner met een soortgelijke ondersteuningsvraag in Zaandam.

Ambitie:

- We willen dat iedere burger met een ondersteuningsvraag voor de Wmo wordt geholpen via de werkwijze: de klant centraal.

Acties:

17. We gaan de manier van omgaan met de klant meer resultaatgericht, met minder bureaucratie en vraaggericht opzetten door 'het gesprek' aan te gaan met de klant (2013).
18. We blijven de doorlooptijden van de afhandeling van de aanvragen voor individuele voorzieningen bewaken. De ambitie blijft om 95% van de aanvragen binnen 8 weken af te handelen (2011-2014).

Ad 3: goede informatie en adviesfunctie om burgers te ondersteunen zelf de weg te vinden

De gemeente geeft informatie en advies over maatschappelijke ondersteuning en wijst daarbij de burgers de weg naar zowel individuele als algemene voorzieningen.

De gemeente geeft daarnaast cliëntondersteuning. Cliëntondersteuning betekent dat de burger ondersteund wordt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem dat dusdanig complex is dat hij/zij dit niet zelf of met de hulp van zijn/haar omgeving op kan lossen. Zo wordt bereikt dat de burger zoveel mogelijk zelf de regie over zijn leven houdt en zo lang mogelijk zelfredzaam kan zijn en maatschappelijk kan participeren.

De gemeente zorgt voor informatie, advies en cliëntondersteuning met behulp van:

- het Wmo-loket Zorgzaan. Het loket voor burgers met vragen op het gebied van welzijn en zorg. Het loket bestaat uit één centraal loket, decentrale spreekuren verspreid over de stad, een website en een gratis telefoonnummer;
- het algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, mantelzorgondersteuning, infowinkels, de psychotheek en lokale cliëntorganisaties die zich richten op ondersteuning van specifieke lokale groepen burgers (Oggz-clientinitiatieven, ouderenbonden, etc.);
- afstemming met en tussen verschillende vormen van cliëntondersteuning door bijvoorbeeld SMD, MEE, Zorgzaan, Dijk en Duin zoals door middel van het maatschappelijk steunsysteem en het afstemmingsoverleg van het Wmo-loket Zorgzaan;
- de digitale sociale kaart: de Zaanse Waterlandse Informatiekaart. Deze bevat actuele informatie op het gebied van wonen, welzijn en zorg en is daarmee een instrument waarmee burgers producten en diensten van verschillende aanbieders met elkaar kunnen vergelijken.

Ambities:

- We willen dat burgers die een zorg- of welzijnsgerelateerde ondersteuningsvraag hebben, de weg weten te vinden naar hulp en voorzieningen. Als zij er zelf niet uitkomen, weten zij de weg naar het Wmo-loket Zorgzaan te vinden zodat de gemeente hen kan helpen.
- We willen dat de burgers naar tevredenheid¹⁰ worden geholpen bij het vinden van een oplossing/antwoord voor hun hulpvraag en dat het percentage gebruikers van individuele Wmo voorzieningen dat aangeeft dat de toegekende voorzieningen bijdraagt aan de zelfredzaamheid ten minste gelijk blijft (78%).

Acties:

19. We gaan de bekendheid van het Wmo-loket Zorgzaan vergroten zodat 17% van de Zaanse burgers in 2014 het loket weet te vinden. Dit was in 2008 12% (Bron: Zaanpeiling 2008). Hiertoe gaan we PR inzetten op creatieve, alternatieve, goedkope manieren, behouden we het Zorgzaan-logo en behouden we de decentrale spreekuren.
20. We gaan het Wmo-loket Zorgzaan binnen het bestaande budget doorontwikkelen en verbreden (2012 – 2014) door:

¹⁰ Dit wordt gemeten in het SGB0-onderzoek naar klanttevredenheid dat elk jaar plaatsvindt

- In 2011 de front-Office van Centrum Mantelzorg bij Zorgzaan onder te brengen met als doel de doelgroep mantelzorgers nog beter te bereiken;
 - Gericht samen te werken met betrokken partners op het gebied van PR richting doelgroepen (2011 – 2014);
 - Voor de doelgroep met een psychosociale beperking aan te haken bij het Maatschappelijk Steunsysteem waar al veel van de samenwerkingspartners van Zorgzaan zijn vertegenwoordigd (2013).
21. We gaan de digitale dienstverlening via de gemeentelijke website en het speciale Zorgzaan-portal verbeteren (2014).

Ad 4: optimale inzet van de accommodaties in wijken

Belangrijke uitgangspunten in het accommodatiebeleid zijn de spreiding van voorzieningen en de match tussen vraag en aanbod. Een goede spreiding van voorzieningen is gebaat bij een zo efficiënt en effectief mogelijk gebruik van beschikbare maatschappelijke ruimten. Voor de match tussen vraag en aanbod is het belangrijk om de vraag van de WMO-doelgroepen goed in beeld te hebben. Dit betreft met name faciliteiten voor ontmoeting en voor activiteiten gericht op deze doelgroepen. De gemeente zal in het accommodatiebeleidsplan moeten vastleggen of en hoe zij, in wijken waar deze vraag niet onder dak kan worden gebracht, naar oplossingen zoekt.

Ambitie:

- We willen een goede spreiding van voorzieningen met een zo efficiënt en effectief mogelijk gebruik van beschikbare maatschappelijke ruimten.

Acties:

- 22. We gaan een accommodatiebeleidsplan opstellen. (2011)
- 23. We nemen vanaf 2012 de resultaten van het accommodatiebeleidsplan op in het beleid.

De pijlers: Wonen en Openbare ruimte

Wonen en openbare ruimte vallen niet onder de Wmo maar zijn wel belangrijke randvoorwaarden om een levensloopbestendige wijk te realiseren¹¹. Op deze terreinen wordt binnen de gemeente dan ook nauw samengewerkt aan de volgende doelstellingen:

- voldoende aanbod van geschikte woningen;
- een toegankelijke inrichting van de woningomgeving.

Voldoende aanbod van geschikte woningen

Er is een tekort aan verzorgd wonen: gemiddeld is de voorraad aan verzorgd wonen (zorg- en aanleunwoningen) in Zaanstad 2% van de voorraad. In de Woonvisie is de norm gesteld op 4% verzorgd wonen¹² en 25% aanpasbaar¹³. Dat niveau wordt niet bereikt. Daarnaast is de spreiding van de zorg- en aanleunwoningen niet evenredig over de stad verdeeld. Dit is nadrukkelijk naar voren gekomen in de 'Evaluatie woonruimte verdeling en indicatiestelling'. Dit tekort kan ertoe leiden dat bewoners een groot beroep doen op individuele woningaanpassingen uit de Wmo, omdat er geen passende zorg- of aanleunwoning voor handen is, laat staan in de directe omgeving. Daarnaast komen er, door gebrek aan doorstroming, te weinig woningen vrij voor andere doelgroepen zoals starters en gezinnen. In het evaluatierapport worden aanbevelingen gedaan om, samen met de corporaties, de voorraad zorg- en aanleunwoningen te vergroten, zodat er een meer evenwichtige verdeling van verschillende typen woningen over de wijken ontstaat. Juist de mix van bewoners is een kenmerk van de levensloopbestendige wijk.

Ambitie:

- We willen bijdragen aan de variëteit in woonaanbod en we willen voldoende geschikte woningen voor ouderen en mensen met een beperking in toegankelijke wijken om de

¹¹ Zie ook de nota Zaanse Mozaiek en de nota Basiskwaliteit woningbouw, voor meer informatie op het gebied van wonen, welzijn en zorg en richtlijnen die voor nieuwbouw zijn geformuleerd

¹² Onder verzorgd wonen rekenen we corporatiebezit dat voldoet aan de kenmerken van zorgwoning, aanleunwoning, minder-validenwoning en woningen voor specifieke doelgroepen (mensen met een lichamelijke, geestelijke of psychische beperking)

¹³ Onder aanpasbaar wonen rekenen we nultreden-woningen in de huur- en koopsector en corporatiewoningen met het label seniorenwoning.

zelfredzaamheid van burgers te vergroten en daarmee individuele zorgvragen van burgers te verminderen.

Acties:

24. We gaan in 2011 de kansrijke locaties voor verzorgd wonen in beeld brengen. Het gaat zowel om geschikte nieuwbouwlocaties als om een inventarisatie van wooncomplexen die opgewaardeerd kunnen worden tot zorg- of aanleunwoning. Dit start met de vaststelling van een bestuursopdracht en moet leiden tot aanpassingen in de prestatieafspraken met de woningcorporaties op het thema verzorgd wonen (2012 -2015).
25. Bij aanpassing of onderhoud van de openbare ruimte wordt standaard rekening gehouden met minder valide bewoners. (2011- 2014)

Variëteit in het woonaanbod en voldoende geschikte woningen voor ouderen en mensen met een beperking staan nooit op zichzelf. Naast aandacht voor de woningen is ook de woonomgeving belangrijk. Die moet in alle situaties toegankelijk zijn voor de betreffende bewoners. De verkeers-, sociale veiligheid en leefbaarheid horen hier nadrukkelijk bij. De openbare ruimte valt onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid. Niet alleen de inrichting is belangrijk maar daarnaast ook het onderhoudsniveau.

Ambitie:

- We willen dat de openbare ruimte toegesneden is op gebruik door de minder mobiele inwoner.

Acties:

26. De aanpassing van de Openbare Ruimte zoals gepland in het Meerjaren Investerings Plan van Zaanstad wordt zodanig uitgevoerd dat er rekening wordt gehouden met mensen met beperkingen. Hierbij worden de richtlijnen openbare ruimte woonservicewijken toegepast.
27. In de woonservicewijken worden de looproutes naar de belangrijkste voorzieningen versneld aangepast. Dit betekent dat de planning zoals deze was opgenomen in het Meerjaren Investerings Plan zou kunnen gaan wijzigen. (2012 – 2015)

Woonservicewijken:

Het doel van de Wmo is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam deel kunnen nemen aan de maatschappij. Zoals in de inleiding van dit hoofdstuk aangegeven wil de gemeente hiervoor bij voorkeur voorzieningen in de eigen wijk bieden, zodat mensen hun sociale netwerk ook zo lang mogelijk behouden. De koppeling met de woonservicewijken ligt dan ook voor de hand. Het uitgangspunt van een woonservicewijk is om in een wijk te komen tot een integraal aanbod op het gebied van wonen, welzijn, zorg en openbare ruimte voor de doelgroep ouderen en mensen met een beperking¹⁴ en het netwerk in de wijk te versterken.

Het aantal neemt ouderen in de toekomst toe. Het aantal ouderen groeit door (dubbele¹⁵) vergrijzing, extramuralisering en vermaatschappelijking van de zorg.

Een woonservicewijk wordt ontwikkeld door een netwerk van samenwerkende organisaties dat naast de gemeente bestaat uit organisaties op het gebied van wonen welzijn en zorg op wijkniveau. Dit netwerk, ook wel de projectgroep genoemd, sluit zoveel mogelijk aan bij al bestaande overleggen in de wijk en maakt per wijk een uitvoeringsprogramma.

In het coalitieprogramma is aangegeven dat wij het beleid voor de woonservicewijken de komende periode doorzetten en de uitvoering daarvan verbeteren.

We zijn met het instrument woonservicewijken gestart in 2006 in de wijken Westerkoog en Zaandam Zuid. In 2008 volgden de wijken Rosmolenwijk en Wormerveer en in 2010 zijn de wijken Poelenburg en Nieuw-West er bij gekomen. Op dit moment zijn er dus 6 woonservicewijken in ontwikkeling.

¹⁴ Onder mensen met een beperking verstaan we mensen met een lichamelijke beperking, mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychosociale beperking

¹⁵ Dubbele vergrijzing: het aandeel van ouderen in de totale bevolkingsopbouw neemt toe, terwijl ze ook een steeds hogere leeftijd bereiken

In het in 2009 vastgestelde Meerjarenplan Woonservicewijken is aangegeven dat in 2011 wordt besloten of en zo ja in welke wijken nog meer woonservicewijken worden ontwikkeld. Tijdens de Wupweek¹⁶ 2010 in september 2010 is voor in totaal in 13 wijken (waaronder de 6 woonservicewijken) een hoofddoelstelling in het Wup opgenomen om tot een integraal aanbod te komen op het gebied van wonen, zorg en welzijn voor de doelgroep ouderen en mensen met een beperking. Dat betekent dat een uitrol van woonservicewijken naar 7 wijken gewenst is. Deze uitbreiding vindt gefaseerd plaats waarbij de fasering getoetst wordt aan de selectiecriteria zoals vastgesteld in het Meerjarenplan.

Ambitie:

- We willen dat zoveel mogelijk mensen zelfstandig kunnen blijven wonen binnen hun wijk ook als zij minder mobiel zijn of zorg nodig hebben. Hiertoe willen we de uitvoering van de woonservicewijken verbeteren, en daarmee de integraliteit rondom wonen, zorg en welzijn vergroten en willen we het aantal woonservicewijken uitbreiden.

Acties:

28. We gaan de uitvoeringsprogramma's van de 6 in ontwikkeling zijnde wijken: Westerkooog, Wormerveer, Zaandam Zuid, Rosmolenwijk, Nieuw West en Poelenburg realiseren per eind 2015.
29. We gaan het aantal woonservicewijken uitbreiden van 6 naar 13 door deze gefaseerd uit te breiden naar de 7 wijken waar levensloopbestendigheid een hoofddoelstelling in het Wup 2012-2015 is:
 - start in 2012: Krommenie, Pelders- Hoornseveld, Oud Koog, Oud Zaandijk, Kogerveld
 - start in 2013: Zaandam Noord en Westzaan.
30. We gaan ook voor de nieuwe woonservicewijken, gefaseerd, een uitvoeringsplan opstellen (2012 – 2015).

¹⁶ Tijdens de wupweek heeft de gemeente met partners de top-3 prioriteiten aangegeven voor alle wijken van Zaanstad voor de periode 2012-2015. Dit zijn zowel sociale- economische als fysieke doelstellingen. Jongeren en ouderen zijn de meest genoemde doelgroepen.

3.3 Kansen voor kinderen en jongeren

Als het gaat om kansen voor kinderen en jongeren bevat de Wmo het prestatieveld: opvoedingsondersteuning. Wij geven dat onder andere vorm door de Centra Jong voor jeugd en gezin. Daarnaast kunnen bepaalde aspecten van het jeugdbeleid ook tot het domein van de Wmo worden gerekend; zo heeft bijvoorbeeld jongerenoverlast raakvlakken met het eerste prestatieveld van de Wmo dat gaat over de sociale samenhang en leefbaarheid in een wijk.

Voor dit Wmo-beleidsplan is de volgende insteek gekozen als het gaat om kansen voor kinderen en jongeren: het in december 2010 vastgestelde beleidskader 'Oog voor jongeren 2011-2016' is leidend. Dat wil zeggen: in het Wmo-beleidsplan worden geen nieuwe ambities vastgesteld als het gaat om kinderen en jongeren, maar worden de drie relevante ambities uit 'Oog voor jongeren' in deze paragraaf weergegeven zodat toch een compleet beeld van het Wmo-domein wordt gegeven.

In 'Oog voor jongeren' is de volgende ambitie opgenomen: Zaanstad wil dat jongeren veilig en gezond opgroeien, wil jongeren kansen bieden om hun talenten te ontwikkelen, een goed opleidingsniveau te behalen en perspectief te hebben op een baan en een eigen inkomen. Ook wil Zaanstad jongeren binden aan de stad, door voor en met hen een goede woon-, leef- leer- en werkomgeving te creëren.

Om deze ambitie vorm te geven onderscheiden we in het beleidskader 'Oog voor jongeren' de volgende doelstellingen:

1. Kinderen en jongeren groeien in Zaanstad gezond en veilig op
2. Jongeren veroorzaken minder overlast
3. Jongeren participeren actief in de Zaanse samenleving

Voor alle deelterreinen geldt dat we ons richten op kinderen en jongeren in de leeftijd van 0 - 23 jaar en hun ouders.

Kinderen en jongeren groeien in Zaanstad gezond en veilig op

Kinderen en jongeren kunnen hun talenten ontwikkelen als zij in hun directe omgeving veiligheid, steun en stimulans ondervinden. Ook in Zaanstad groeien de meeste kinderen onder goede omstandigheden op. Maar er is ook een groep, die op te jonge leeftijd al veel belemmeringen in hun dagelijks leven ervaart. Wij willen bereiken dat in Zaanstad ook deze kinderen en jongeren gezond en veilig kunnen opgroeien.

De eigen kracht van gezinnen staat hierbij centraal. Wij verwachten van ouders dat zij zich als verantwoordelijke opvoeders gedragen en verantwoordelijkheid nemen over onwenselijk gedrag van hun kinderen ten aanzien van derden. De gemeente draagt zorg voor een basisinfrastructuur van openbare gezondheids- en welzijnsvoorzieningen van goede kwaliteit en heeft een faciliterende en stimulerende rol ten aanzien van voorzieningen die niet tot haar wettelijke verantwoordelijkheid behoren.

Om kinderen, jongeren en hun ouders, die het zelf niet redden of een extra risico lopen, gericht te kunnen ondersteunen is het van belang dat belemmeringen in gezinnen zo snel mogelijk in zicht komen en met ouders wordt besproken. Ten aanzien van ouders die hun kinderen aan onacceptabele risico's bloot stellen en die daar niet op aanspreekbaar zijn, moet een alerte omgeving dat bij hulpverlenende instellingen melden.

Als gemeente werken we samen met gemeentelijke gefinancierde partijen aan deze specifieke doelen en we vragen actieve betrokkenheid van andere relevante partijen als het onderwijs, ook voorschoolse voorzieningen, de jeugdzorginstellingen, het Centrum voor Werk en Inkomen, het Openbaar Ministerie en de politie. Het nieuwe regeerakkoord stelt dat gemeenten de verantwoordelijkheid krijgen voor de gehele jeugdzorg. Het is belangrijk om in de uitvoering van de zorg voor jeugd en gezinnen op regioniveau samen te werken. Zaanstad streeft er naar om (de verantwoordelijkheid over) de uitvoering van de zorg voor jeugd in de regio Zaanstreek-Waterland te organiseren en is bereid daarvoor taken op zich te nemen voor de gehele regio.

Ambitie:

- We gaan het signaleren van problemen, adviseren en ondersteunen bij opvoeden en opgroeien versterken, waardoor het beroep op zware vormen van jeugdhulpverlening in 2016 ten opzichte van 2009 niet verder is toegenomen.

Jongeren veroorzaken minder overlast

Zaanstad is een relatief veilige stad. Dat neemt niet weg dat we ook in onze stad te maken hebben met overlast door groepen jongeren die zich luidruchtig ophouden in de openbare ruimte.

De beleving van overlast door jongeren en de meer objectief vast te stellen situatie lopen nogal eens uiteen. Zaanstad wil snel op signalen en meldingen over jeugdoverlast ingaan om zo te voorkomen we dat het groepsgedrag verder uit de hand loopt. Ook ten aanzien van jongeren die niet in groepsverband opvallen vanwege politiecontacten of vanwege ernstig spijbelgedrag, grijpen we zo snel mogelijk in om verergering van de situatie van die individuele jongeren te voorkomen.

De gemeente werkt hierbij samen met scholen, die verzuim moeten melden en aanpakken, het jongerenwerk, het Straathoekwerk, en het sportbuurtwerk, de politie, de woningbouwcorporaties en de Centra Jong. Met elkaar nemen zij deel aan de Jongerenennetwerk-overleggen, die onder regie van de wijkmanagers van de gemeente Zaanstad één keer in de zes weken bij elkaar komen. Ook het HALT-team kan daarbij betrokken worden.

Ambitie:

- Het aantal hinderlijke en overlastgevende groepen jongeren is in 2016 gedaald ten opzichte van 2009. Zaanstad had in 2008 en in 2009 21 hinderlijke - en 1-2 overlastgevende jeugdgroepen. Met de inzet van de Jongerenennetwerk overleggen, het betrekken van ouders en buurtbewoners in de wijk wordt dit aantal teruggedrongen.

Jongeren participeren actief in de Zaanse samenleving

Zaanstad hecht er veel waarde aan om een stad te zijn met een evenwichtige leeftijdsopbouw en met bewoners die actief betrokken zijn bij hun medebewoners en bij de ontwikkelingen in de stad. Samen houden we onze stad leefbaar, ervaren we gezelligheid en steun op momenten dat we dat nodig hebben. Ook jongeren zorgen voor 'reuring en bekaiks'.

Ambities:

- In de verschillende wijken van Zaanstad is meer ruimte beschikbaar, die afgestemd is op de behoeften van kinderen en jongeren om te spelen, te ontspannen, elkaar te ontmoeten en samen activiteiten te ontplooiën;
- De actieve deelname van jongeren in beleidsvorming in de gemeente en in evenementen in wijk en stad is verhoogd;
- Er zijn in 2016 meer huisvestingsmogelijkheden voor jongeren.

Bovenstaande ambities zullen worden vertaald in concrete acties en resultaten; niet in dit Wmo-beleidsplan, maar in het binnenkort vast te stellen uitvoeringsplan Jeugd & Onderwijs.

3.4 Zinvolle dagbesteding bieden; meedoen, eenzaamheid terugdringen

De belangrijkste doelstelling van de Wmo is dat burgers meedoen aan de samenleving; oftewel een zinvolle dagbesteding hebben. Vooral ouderen, mensen met een beperking of gedragsproblemen, allochtone vrouwen en mensen die moeilijk bemiddelbaar zijn naar de arbeidsmarkt, hebben vaak een kleiner netwerk en minder mogelijkheden om mee te doen in de samenleving. Zij hebben een grotere kans op eenzaamheid en verkommering. Uit recent onderzoek blijkt dat 28% van de mensen tussen de 30 en 75 jaar aangeeft eenzaam te zijn, 6% hiervan verkeert in een sociaal isolement (bron: DSP-groep, 2010). Gemeente Zaanstad heeft in 2009 een behoefte-onderzoek uitgevoerd onder mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, mensen met psychiatrische en/of psychosociale problemen en allochtone ouderen in de stad. Een belangrijke conclusie van dit onderzoek is dat deze mensen, net als andere burgers, zinvolle dagbesteding, mogelijkheden tot ontplooiing en meedoen aan de samenleving, nodig hebben om goed in hun vel te zitten. Ook hier geldt dat goede welzijnsvoorzieningen preventief werken en de zorgvraag kunnen verminderen.

Het bieden van begeleiding en dagbesteding voor diverse doelgroepen is nieuw voor de gemeente. In 2008 en 2009 zijn er wijzigingen in de AWBZ doorgevoerd, de zogenoemde pakketmaatregelen. Het kabinet wilde met deze verandering zo'n € 800 miljoen bezuinigen. De pakketmaatregelen hadden tot gevolg dat de lichte vormen van begeleiding aan kwetsbare groepen niet langer onder de AWBZ vielen. Het Rijk is van mening dat deze onderdelen niet in de volksverzekering thuishoren maar door mensen zelf opgevangen moeten worden. Echter, daar waar mensen ondersteuning nodig hebben, kunnen zij zich wenden tot de gemeente, het onderwijs of de ziektekostenverzekering. Dat betekent onder andere dat zorgaanbieders die hun activiteiten eerst via de AWBZ financierden nu een beroep doen op gemeenten met subsidieaanvragen in het kader van de Wmo.

Na de invoering van de pakketmaatregelen bleek dat een deel van de mensen hun ondersteuning inderdaad zelf kon organiseren. Er blijven echter ook mensen die dat niet kunnen. Om die mensen te ondersteunen hebben gemeenten op onderdelen compensatie van het Rijk ontvangen. Deze compensatie bedraagt slechts ongeveer 10% van het oorspronkelijke budget waardoor het voor gemeenten niet mogelijk is het aanbod in stand te houden zoals het was. Ook in Zaanstad hebben zorgaanbieders en mensen die hun ABWZ-indicatie verloren (vooral ouderen en mensen met psychosociale problemen) een beroep gedaan op ondersteuning bij de gemeente. De gemeente heeft geconstateerd dat het huidige aanbod van welzijnsactiviteiten niet geheel past bij de vraag van de doelgroepen. Voor de pakketmaatregelen heeft Zaanstad in 2009 circa € 500.000 ontvangen. Daarom is met dit geld de gemeente in 2010 gestart met een pilot: 'Projecten Dagbesteding' om nieuwe vormen van dagbesteding en begeleiding uit te proberen en instellingen in de stad op het gebied van zorg en welzijn verregaand met elkaar te laten samenwerken. Hiertoe is een aantal projecten gestart die de volgende opdracht hadden:

- het aanbod van begeleiding of dagbesteding wordt zoveel mogelijk collectief uitgevoerd;
- instellingen, die met de betrokken doelgroep werken, werken samen en bundelen kennis en activiteiten zodat dubbelingen worden voorkomen;
- er wordt meer samengewerkt met vrijwilligers en
- het bestaande aanbod van welzijnsactiviteiten wordt toegankelijker gemaakt voor mensen met een beperking

Met de pakketmaatregelen zijn de lichtste vormen van begeleiding uit de AWBZ gehaald. Het Rijk is van plan in de komende regeerperiode de gehele functie Begeleiding & Dagbesteding uit de AWBZ te decentraliseren naar de gemeenten, waarbij opnieuw een financiële bezuiniging is aangekondigd. Dit betekent dat de gemeente niet alle begeleiding in de vorm van dagbesteding zal kunnen organiseren. Daarom is het belangrijk nu al de samenwerking tussen betrokken instellingen vorm te geven en te ondersteunen en projecten op te zetten die voldoen aan de bovengenoemde opdracht. Zo hopen we de overgang van de functie Begeleiding & Dagbesteding voor de burger soepel te laten verlopen.

Met de functie Begeleiding & Dagbesteding komt er naar verwachting ca € 25 miljoen naar de gemeente. Op dit moment is nog niet bekend wat exact het budget zal zijn, net zomin is bekend of er geld komt voor de uitvoering van deze omvangrijke operatie. Zaanstad zal al wel investeren in

ambtelijke capaciteit in de vorm van een procesmanager. Zo hopen we de overgang van de functie Begeleiding & Dagbesteding voor de burger soepel te laten verlopen.

De resultaten van de pilot zullen halverwege 2011 zichtbaar zijn. Dan kan, ook voorsortierend op verdere decentralisatie van de functie Begeleiding & Dagbesteding, worden beoordeeld of de projecten hun doelstellingen hebben behaald en aan welke projecten behoefte is, welke activiteiten collectief georganiseerd kunnen worden en hoe instellingen efficiënt en effectief samen kunnen werken op het terrein van dagbesteding.

Er is een groep mensen die bij de gemeente bekend is via de Wet Werk en Bijstand en vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt heeft die we willen aanspreken op wat zij zouden kunnen bijdragen aan de samenleving. Dat versterkt tegelijk hun gevoel van eigenwaarde. Er worden pilots gestart waarbij mensen met een grote achterstand op de arbeidsmarkt worden ingezet voor eenvoudige zorgtaken ten behoeve van mensen die ondersteuning vanuit de Wmo nodig hebben. Immers, de sterk toenemende zorgvraag, gekoppeld aan de grote bezuinigingsopgave voor de komende twee bestuursperiodes, geeft een extra impuls aan het zoeken naar dit soort slimme, innovatieve mogelijkheden om de claims op individuele voorzieningen terug te dringen en de inzet van vrijwilligers in de zorg te vergroten. Het is daarbij wel zaak om per individu inzicht te krijgen wat betrokkene en zijn omgeving nog zelf kunnen en welke vorm van ondersteuning gewenst is. Het idee van de pilot 'Projecten Dagbesteding' is ook om uit te vinden hoeveel begeleiding voor de WWB'ers nodig is. De pilots moeten ons leren hoe de inzet van WWB'ers kan worden georganiseerd en begeleid.

Zo nodig vindt over eventueel benodigde financiële dekking voor de begeleiding in 2011 nadere besluitvorming plaats.

In de re-integratienota is vastgesteld dat de ingezette lijn van de 'kortste weg naar werk' wordt voortgezet. Gezien de financiële belangen voor de gemeente, de wettelijke WWB en de grootste slagingskans op uitstroom naar werk is de keuze gemaakt om de middelen primair in te zetten bij klanten met een arbeidsperspectief (trede 3, 4, en 5 van de re-integratieladder)

Het is te verwachten dat hierdoor een deel van de mensen in trede 1 en 2 aanklopt bij voorzieningen als maatschappelijk werk, Brijderstichting, Welsaen etc. Dit kan extra druk betekenen op de genoemde instellingen. Het college zet in om met de instellingen een vroegtijdig signaleringssysteem – in een nog nader te bepalen vorm - af te spreken, zodat instellingen regelmatig aan de gemeente doorgeven of zij een toename zien van het aantal klanten en/of de ernst van de hulpvragen. Zo nodig kan dan snel worden bijgestuurd.

Gezien de hierboven beschreven ontwikkelingen is het wenselijk dat Zaanstad over een instrument beschikt waarmee inzichtelijk wordt in welke mate bewoners die een beroep doen op de bijstand of andere gemeentelijke financiële voorzieningen participeren en of zij door deelname aan participatiebevorderende projecten vooruitgang boeken.

Hiertoe is een landelijk instrument ontwikkeld: de participatieladder. Zaanstad wil de participatieladder invoeren voor het Wmo-domein. De voorbereidingen hiervoor worden in 2012 getroffen met als doel deze ladder in 2013 in te voeren.

Op het WWB-domein wordt hiertoe met de re-integratieladder gewerkt. Afstemming in beide domeinen is daarbij belangrijk.

Ambities:

- We willen dat mensen zoveel mogelijk worden betrokken bij de samenleving en participeren naar vermogen zodat de kans op maatschappelijke uitval, isolement en eenzaamheid wordt verminderd. Hiertoe wordt op het Wmo-domein de participatieladder ingevoerd waarbij afstemming met de re-integratieladder, die op het WWB-domein wordt gebruikt, belangrijk is.
- We willen een financieel houdbaar stelsel van ondersteuning opzetten en de bestaande zorginfrastructuur benutten. We willen met minder geld hetzelfde aantal mensen ondersteunen en begeleiden. Hiertoe willen we de ondersteuning dicht bij de bewoners in de wijken organiseren en zoveel mogelijk organiseren in de vorm van algemene voorzieningen. Hiertoe is

in de pilot die in 2010 is gestart de opdracht geweest dat er combinaties tussen zorg en welzijn moesten worden gevonden

Acties:

31. We gaan in 2011 de pilot 'Projecten Dagbesteding' evalueren en besluiten of en welke projecten voor dagbesteding door kunnen gaan. De inzet is om van de € 500.000 die reeds eerder beschikbaar is gesteld, maar waarvoor tot nu toe alleen op projectbasis financiering plaatsvond, € 400.000 structureel in te zetten en € 100.000 als bezuiniging in te boeken.
32. We gaan de overheveling van de functie Begeleiding & Dagbesteding voorbereiden.
33. We gaan sterker inzetten op de combinatie van formele (professional) en informele (vrijwilliger) ondersteuning (2012).
34. We gaan onderzoeken hoe de participatieladder, in afstemming met de re-integratieladder, kan worden ingevoerd (2013) om daarmee inzichtelijk te maken in welke mate bewoners die een beroep doen op de bijstand of andere gemeentelijke financiële voorzieningen participeren en om beter zicht op de effectiviteit van het welzijnsaanbod te krijgen.
35. We gaan verkennen of het mogelijk is om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen met een WWB-uitkering in te zetten voor de ondersteuning van mensen met beperkingen en onderzoeken daartoe op korte termijn wat deelname aan een pilot op dit gebied samen met andere gemeenten kost in geld en capaciteit en wat deze oplevert (2011).
36. We gaan een vroegsignaleringsysteem opzetten in overleg met welzijnsinstellingen om te monitoren of de druk op welzijnsinstellingen toeneemt naar aanleiding van de uitvoering van de re-integratienota (2011).

3.5 Zorg voor kwetsbare inwoners

Sommige inwoners van Zaanstad bevinden zich in een kwetsbare positie¹⁷. Door een combinatie van problemen zoals schulden, verslaving, dakloosheid, beperkingen op psychisch vlak en/of door psychosociale klachten. Hierdoor ligt verwaarlozing (van zichzelf) en overlast (voor andere inwoners) op de loer en komt de zelfredzaamheid en deelname aan de samenleving onder druk te staan.

De groep kwetsbaren in Zaanstad heeft een geschatte omvang van tussen de 1.100 en 2.200 personen (gemiddeld ca. 1% van de Zaanstaders; bijlage 5). Een fundamenteel deel van deze groep zal altijd enige vorm van ondersteuning nodig hebben om de meest basale zaken in hun leven (zoals huisvesting, veiligheid, gezondheidszorg, etc.) te kunnen organiseren. Voor die groep is het nodig dat hun problemen tijdig worden gesignaleerd en dat zij worden toegeleid naar hulp en ondersteuning.

Gemeente Zaanstad wil dat iedereen en dus ook deze burgers deelnemen aan de maatschappij. Iedereen heeft zelf verantwoordelijkheid om deel te nemen aan de maatschappij: primair de burger zelf en zijn directe omgeving, maar als het daarmee onvoldoende lukt, ook de maatschappelijke instellingen en de gemeente. De rol die de gemeente hierin heeft vloeit voort uit de compensatieplicht van de Wmo, maar ook uit de verantwoordelijkheid voor het tegengaan van overlast voor andere burgers.

Op het gebied van de kwetsbare groepen is gemeente Zaanstad centrumgemeente voor de Zaanstreek en voor de vrouwenopvang ook voor de regio Waterland. In die hoedanigheid voert Zaanstad al jaren de wettelijke taken uit voor de Maatschappelijke opvang, Verslavingzorg, Vrouwenopvang en de Openbare geestelijke gezondheidszorg (Oggz). Om deze reguliere taken goed uit te kunnen voeren behoren vangnetvoorzieningen zoals het Meldpunt Overlast en Bemoeizorg (MOB), Sociaal Pension Zaanerf, (woon)begeleiding en zaken als inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, sociale activering (zoals dagbesteding), GAVO-trajecten (Geïntegreerde Aanpak van Verslaafden en Overlast), tot het instrumentarium van de gemeente. Sinds de invoering van de Wmo is het taakveld van de gemeente op dit terrein uitgebreid; gemeenten hebben een verantwoordelijkheid gekregen in de nazorg van ex-gedetineerden en de uitvoering van de Wet tijdelijk Huisverbod.

De kans op kwetsbaarheid en maatschappelijke terugval is de laatste jaren gestegen. Dit komt onder andere door veranderingen ten gevolge van een terugtrekkende rijksoverheid. Maar ook de economische crisis die bezuinigingen tot gevolg had en individualisering in de samenleving dragen hieraan bij.

In de laatste jaren is dit merkbaar in het gestegen aantal meldingen bij het MOB, de schuldhulpverlening en in de opvang van een kleine, maar moeilijke groep overlastgevers. In de toekomst gaat ook meespelen dat Zaanstad heeft besloten tot een aanscherping ten aanzien van het re-integratie- en activeringsaanbod voor uitkeringsgerechtigden en ten aanzien van schuldhulpverlening waardoor de kans bestaat dat meer mensen een beroep op voorzieningen van de Wmo gaan doen.

Gemeente Zaanstad staat daarmee voor de opgave om binnen de Wmo met minder geld een omvangrijkere groep mensen te ondersteunen. Daarom is het van belang kritischer naar werkprocessen en naar de doelmatigheid van het hulp- en ondersteuningsaanbod te kijken.

Ambities:

- We willen dat de gehele groep kwetsbare burgers zo klein mogelijk blijft, niet groter dan gemiddeld 1 procent van bevolking van de Zaanstreek en dat hun positie verbetert binnen de eigen mogelijkheden, dat de beeldvorming over hen en de bejegening naar hen toe verbetert.

¹⁷ Het gaat hier om de doelgroepen uit de prestatievelden 7, 8 en 9 van de Wmo. Groepen die als (zeer) kwetsbaar worden beschouwd zijn o.a. dak- en thuislozen, zwerfjongeren, chronisch verslaafden, veelplegers, langdurig zorgafhankelijken in de ggz, (ex)psychiatrisch patiënten, zorgmijders of mensen met een veelheid aan psychosociale problemen zoals schulden, werkloosheid, verslaving, of verwaarlozing, zie ook bijlage 5: kwetsbare burgers.

- We willen de daklozen, chronisch verslaafden, slachtoffers (en daders) van huiselijk geweld, zo volledig mogelijk in beeld houden en we willen ons inzicht vergroten in hun problemen om het aanbod gericht in te zetten met een sluitende ketenaanpak waarbij doorstroming in de keten uitgangspunt is en we uitgaan van de 'klant centraal'.
- We willen huisuitzettingen en dakloosheid zoveel mogelijk tegengaan zodat niemand op straat de nacht hoeft door te brengen. Dit houdt in dat het aantal huisuitzettingen tot 2014 gemiddeld niet toeneemt ten opzichte van het niveau 2010.
- We willen dat ex-gedetineerden de kans krijgen op terugkeer in de maatschappij. Vanaf 2012 worden alle ex-gedetineerden op de 5 leefgebieden (inkomen, wonen, zorg, werk/opleiding en identiteitsbewijs) gescreend door de nazorgcoördinator en heeft 80% van de groep die op die 5 terreinen een hulpvraag heeft, een passend aanbod gekregen.
- We willen huiselijk geweld zoveel mogelijk voorkomen en wanneer het zich toch voordoet dat het zo snel mogelijk wordt herkend en gestopt. We willen dat het aantal meldingen van huiselijk geweld niet boven de 1.400 per jaar stijgt en dat het aantal eerste meldingen van huiselijk geweld in 2011 stabiliseert waarna het vanaf 2012 daalt.
- We willen alcoholgebruik door jeugd onder de 18 jaar voorkomen, conform het VNG standpunt. De huidige alcoholpreventie richt zich op de leeftijd tot 16 jaar dit wordt uitgebreid naar 18 jaar.
- Wij willen de deelname van de GGZ-doelgroep aan de maatschappij verbeteren. Hiertoe moeten we de doelgroep eerst beter in beeld krijgen. Dit doen we door het huidige maatschappelijk steunsysteem verder vorm te geven waarbij voor de groep (ex)-psychiatrische patiënten een laagdrempelig aanbod met een gastvrije houding/benadering wordt ontwikkeld.

Acties:

37. We gaan verder met de uitvoering van het Zaanstedelijk Kompas. Acties voor de komende periode (2011-2014) zijn onder andere:
 - het opnieuw beoordelen van de ambities van het Zaanstedelijk Kompas voor de verschillende doelgroepen. Het Zaanstedelijk Kompas bevat bindende afspraken met het Rijk; gezien de bezuinigingen worden de ambities van het plan nog een keer kritisch bekeken om te bepalen of de opgave realistisch is. In 2011 volgt naar aanleiding van de conclusie eventueel een aanpassingsvoorstel aan B&W en Raad.
 - het verbeteren van de samenwerking in de keten door met de uitvoerende instellingen te werken aan één coördinatiepunt en één uniforme werkwijze vanuit de optiek de 'klant centraal'.
 - het opstellen van een Oggz-monitor om de doelgroep naar aard en aantal in beeld te krijgen en te houden en de effectiviteit van het zorgaanbod zichtbaar te maken.
 - Het verkennen van landelijke goede voorbeelden om het realiseren van (formele) toegang tot Maatschappelijke Opvang(voorzieningen) en een entree voor de Oggz voor te bereiden. Deze toegang wordt gekenmerkt door eenvoud, overzicht, voortvarendheid en een sluitende keten. Deelnemende partijen zijn gezamenlijk resultaatverantwoordelijk op cliëntniveau.
 - het maken van aanvullende afspraken met de betrokken instellingen over een gezamenlijke intake en werkafspraken voor cliënten die te maken hebben met schuldenproblematiek, ter uitwerking van het geactualiseerde schuld-dienstverleningsbeleid en de effecten daarvan. Daarbij worden relevante partijen en ketenpartners, waaronder de woningbouwcorporaties betrokken.
 - het aanstellen van een nazorgcoördinator die de nazorg voor ex-gedetineerden vorm gaat geven en de verantwoordelijkheid krijgt om op de 5 leefgebieden (inkomen, wonen, zorg, werk/opleiding en identiteitsbewijs) ondersteuning te bieden. Hiertoe volgt eind 2011 een voorstel over het vervolg na 2011.
 - het maken van afspraken met het zorgkantoor/de zorgverzekeraar(s) om inhoudelijke en financiële afstemming tussen Wmo en AWBZ te verbeteren.
38. We gaan differentiatie in het woon- en opvangaanbod en doorstroom naar de juiste opvangvorm stimuleren. Hiertoe wordt herhuisvesting van het huidige sociaal pension Zaanerf gerealiseerd en wordt een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar een meer gedifferentieerd huisvestingsaanbod voor de maatschappelijke opvang waaronder de vrouwenopvang; daarbij kijken we naar 'best practises' elders (zoals bijvoorbeeld Domus,

- 'Skaeve Huse' of 'hufferwoningen') en blijven we slachtoffers van huiselijk geweld passende opvang op tijdelijke basis bieden. (2012-2013)
39. We gaan de 'eigen kracht' en daarmee de zelfredzaamheid van de kwetsbaren zoveel mogelijk vergroten. Dit betekent dat wij:
- de taken op het terrein van kwetsbare inwoners op alle fronten uitvoeren waarbij we wijzigingen aanbrengen in werkprocessen en de efficiency en effectiviteit van het hulp- en ondersteuningaanbod vergroten waarbij prioriteit wordt gegeven aan het beroep doen op de zelfredzaamheid van mensen, door hen voor zover dat mogelijk is, aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden.
 - Bij de taken die de gemeente krijgt in verband met de decentralisatie AWBZ op het gebied van Begeleiding & Dagbesteding, worden succesvolle praktijkvoorbeelden, waarbij laagdrempeligheid, vraaggerichtheid en praktische samenwerking in het aanbod kenmerkend zijn, gestimuleerd.
 - bij subsidiëring van activiteiten prioriteit geven aan programma's die inzetten op stabilisatie en herstel van mensen;
 - in gesprek gaan over de benutting van 'eigen kracht' met de doelgroep kwetsbaren en professionals en vrijwilligers die met deze groep contact hebben. De uitkomsten van de gesprekken worden vertaald in subsidievoorwaarden voor de instellingen.
 - het Maatschappelijk Steunsysteem¹⁸ in de Zaanstreek behouden en daarbij agenderen: het bij elkaar brengen van kleinschalige, particuliere initiatieven en het professionele aanbod in de stad en het operationaliseren van 'laagdrempelig aanbod' en een 'gastvrije houding' ten aanzien van deze doelgroep (2012).
40. We gaan de overlast verminderen in wijken of buurten die veel overlast van de doelgroep ervaren. De inzet die hierop wordt gepleegd is afhankelijk van de uitkomsten uit de jaarlijkse actualisatie van de Wups en de uitvoering hiervan. Daarnaast doen we een haalbaarheidsonderzoek naar de mogelijkheid om overlast in een wijk te verminderen met een gecombineerde voorziening (inloop, dagopvang en/of specifieke dagbesteding voor (groepen) overlastgevers, al dan niet inclusief een gebruikersruimte) (2013).
41. We gaan alcoholgebruik door jongeren onder de 18 jaar ontmoedigen. Alcoholpreventie wordt hiermee op een grotere doelgroep ingezet (van 16 naar 18 jaar uitgebreid). Waar problematisch middelengebruik (alcohol en drugs) zich voordoet onder jongeren en volwassenen willen wij dit zo vroeg mogelijk aanpakken. Wanneer verslavingsbehandeling niet helpt om iemand van de verslaving af te helpen, streven we naar gecontroleerd en begeleid gebruik om te voorkomen dat zich fysieke en sociale neveneffecten voordoen (2012).
42. We gaan in 2011 de positie/inrichting van het Steunpunt Huiselijk Geweld evalueren in het licht van effectiviteit en efficiëntie binnen de keten, landelijke ontwikkelingen (o.a. nieuwe kwaliteitseisen en meldcodes) en de bezuinigingen. De uitvoering van de Wet Tijdelijk Huisverbod wordt jaarlijks gemonitord en zonodig bijgesteld.

¹⁸ Het Maatschappelijk Steunsysteem is een platform waar de betrokken organisaties hun activiteiten voor kwetsbare mensen, met name ggz-cliënten, uitwisselen en afstemmen en mogelijk tot samenwerking hierin komen. De deelnemers zijn zowel zorg/welzijnorganisaties als cliëntenorganisaties.

4. Wmo financiën

Het huidige budget

De Gemeente Zaanstad besteedt per jaar ca. 30 miljoen aan de Wmo.

Hiervan wordt circa € 16 miljoen besteed aan individuele voorzieningen: Wmo-voorzieningen op indicatie zoals rolstoelen, hulp bij het huishouden en scootmobielen en circa € 14 miljoen aan algemene voorzieningen: voorzieningen zonder indicatie, voor het overgrote deel uitgevoerd door instellingen via subsidies zoals het maatschappelijk werk, de Buurthulpcentrale, activiteiten in buurtcentra en ondersteuning voor mantelzorgers.

De verdeling over de beleidsterreinen is terug te vinden in bijlage 6.

Sinds de invoering van de Wmo in 2007 is gebleken dat de Wmo-inkomsten vanuit het rijk per jaar kunnen fluctueren door bijvoorbeeld de correcties in verband met de 'pakketmaatregelen' AWBZ, de zogenaamde grensstrookmiddelen voor de maatschappelijke opvang en de aangekondigde neerwaartse bijstelling van het Wmo-budget.

In 2007 heeft de gemeenteraad besloten om de financiële mee- en tegenvallers in de Wmo te laten verlopen via de toen ingestelde Wmo-reserve. Vanuit de reserve is een deel van de Wmo-intensivering gefinancierd die aanvankelijk tijdelijk waren maar bij de Kadernota 2010 structureel zijn gemaakt. Tevens fungeert de reserve als buffer voor de oplopende uitgaven op de individuele voorzieningen; sinds 2009 zijn de uitgaven voor de individuele voorzieningen circa € 0,8 miljoen hoger dan het bedrag in de gemeentebegroting. Dat er nu een tekort ontstaat komt deels doordat Zaanstad zeer zuinig met deze middelen omspringt; in de begroting is structureel circa € 2 mln van de inkomsten voor individuele voorzieningen (die de gemeente ontvangt op grond van een verdeelmodel vanuit het rijk via het gemeentefonds) bestemd voor andere gemeentelijke taken dan de Wmo. Door de toenemende vraag naar individuele voorzieningen ontstaan er tekorten. Sturingsmogelijkheden zitten primair in het niveau van de voorzieningen die verstrekt worden, de gemeente bepaalt dit niveau in haar verordening individuele voorzieningen, maar de ondergrens wordt in de praktijk bepaald door de jurisprudentie over de compensatieplicht (de gemeente treft voorzieningen op het gebied van maatschappelijke voorzieningen opdat mensen met een beperking zodanig worden gecompenseerd dat zij zelfredzaam kunnen zijn en maatschappelijk kunnen participeren) die de gemeente op grond van de Wmo heeft. Ook is sturing mogelijk door voor een aantal voorzieningen een eigen bijdrage te heffen (voor enkele voorzieningen mag dat wettelijk niet, en ook de hoogte is wettelijk begrensd). De verstrekking van individuele voorzieningen is een open einde regeling, in die zin dat de gemeente geen sturing heeft op het aantal mensen dat een voorziening aanvraagt en daar volgens de normen van de verordening recht op heeft. Naar verwachting gaat dit aantal aanvragen de komende jaren stijgen door o.a. de vergrijzing. Het structurele tekort wordt nu nog gedekt uit de Wmo-reserve maar die raakt daardoor uitgeput, waardoor het tekort vanaf 2015 zichtbaar wordt in de exploitatiebegroting.

De bezuinigingsopgave 2012-2014

Als bezuinigingsopgave voor de Wmo is de volgende reeks vastgesteld: van € 0,4 miljoen in 2012 oplopend naar € 0,7 miljoen in 2013 en naar € 1,0 miljoen in 2014. Bij de vaststelling van de bestuursopdracht voor het Wmo-beleidsplan en in de begroting 2011 is als volgorde voor het zoeken van bezuinigingsmaatregelen vastgelegd; eerst zoeken naar effectiviteit en efficiency om bezuinigingen in te boeken, vervolgens naar het instellen dan wel verhogen van de eigen bijdrage voor voorzieningen/activiteiten en pas als er dan nog meer bezuinigingsmaatregelen moeten worden gevonden om de taakstelling te halen, te kijken naar het verminderen van voorzieningen.

Parallel aan de totstandkoming van het Wmo-beleidsplan is gewerkt aan voorstellen om de bezuinigingsopgave voor de Wmo in te vullen. Bijzonder is dat directeuren van 18 organisaties in Zaanstad, verzameld in het zogeheten directeurenoverleg, hebben aangeboden aan de gemeente om met voorstellen te komen over de invulling van die bezuinigingen op de algemene voorzieningen. Na een intensief proces waarbij op de hoofdthema's van het ontwerp Wmo-beleidsplan en met ambtelijke inbreng vanuit de gemeente voorstellen verder zijn uitgewerkt, heeft dit uiteindelijk geleid tot een advies vanuit het directeurenoverleg (bijlage 9).

Een belangrijk element in het bezuinigingsvoorstel van de directeuren is een kader van drie enveloppen: € 600.000 door het verhogen van effectiviteit en efficiency, € 200.000 door het

verhogen dan wel invoeren van een eigen bijdrage via een verenigingsmodel en tenslotte € 200.000 voor het verminderen van voorzieningen. Volgorde van kijken (eerst naar efficiencywinst) en uitkomst laten zien dat gekozen is voor maatregelen waar bewoners van Zaanstad zo min mogelijk 'last' van zullen hebben.

Deze bezuinigingen kunnen niet worden uitgevoerd zonder tot een herontwerp te komen van het Wmo-domein rond welzijn en zorg. Een herontwerp vraagt een andere benadering van ondersteuning aan de burger en een andere manier van werken. De Klant Centraal, de Kanteling en Welzijn Nieuwe Stijl zijn methoden om het herontwerp vorm te geven. Een andere manier van werken zal enerzijds geld opleveren door efficiency in de keten, een grotere eigen verantwoordelijkheid van de burger en een verschuiving van individuele naar collectieve voorzieningen. Anderzijds vraagt het een investering in deskundigheid en een organisatieverandering. Het directeurenoverleg heeft rekening gehouden met deze benodigde investering door bruto € 1.4, miljoen te besparen en daarvan € 400.000 in te zetten als investering ten behoeve van het verandertraject en zo netto € 1 miljoen te besparen. Deze besparingen zijn ook opgenomen in bijlage 9.

Voor de eigen bijdrage is het idee ontstaan om te gaan werken met een verenigingsmodel waar burgers tegen kleine betaling lid van kunnen worden en waar leden, tegen een lager tarief gebruik kunnen maken van diensten, activiteiten en ondersteuning dan niet-leden. Op korte termijn wordt gestart met uitwerking van dit idee, waar sterk wordt meegewogen wat het effect op het inkomen is van de belangrijkste doelgroepen.

Voor de jaarschijf van 2012 is al invulling gegeven aan bezuinigingen op maatregelniveau en wel op de volgende wijze:

€ 25.000 door samenwerking van de diverse organisaties ter verkleining van de gezamenlijke overhead, € 40.000 door de eigen bijdrage op de goedkoopste voorzieningen te verhogen en daarbij gezamenlijk één tarief te gaan hanteren. € 250.000 door het niet meer besteden van projectmatige, niet structureel ingezette middelen (d.w.z. geen uitbreiding van voorzieningen), en € 85.000 door vermindering van subsidies naar rato van het subsidiebedrag per instelling (de zogenaamde 'kaasschaaf'),

De bezuinigingsmaatregelen voor 2013 en 2014 zullen binnen de kaderstellende enveloppen, in samenwerking met het directeurenoverleg worden uitgewerkt in de komende periode. De Participatieraad en de Seniorenraad zullen in dit proces worden geconsulteerd. Een en ander moet uitmonden in voorstellen voor de Kadernota 2013. Afspraken over hoe te komen tot het herontwerp van het Wmo-domein rondom welzijn en zorg tussen gemeente en het directeurenoverleg zullen in 2011 worden vastgelegd in een convenant.

Acties:

43. De gemeente doet in 2011 een voorstel voor verdere samenwerking met de partners bij de herinrichting van het Wmo domein, waarschijnlijk in de vorm van een convenant.

Individuele voorzieningen

Het voorstel van het directeurenoverleg heeft betrekking op de algemene voorzieningen. Naast die bezuinigingsopgave zal voor het structurele tekort op de individuele voorzieningen van ca € 0,8 miljoen per jaar ook een oplossing moeten worden gevonden door de uitgaven terug te dringen. Ook daarvoor zullen voorstellen in de Kadernota/begroting 2012 worden opgenomen. Vooralnog gaan de gedachten voor het oplossen van het structurele tekort op de individuele voorzieningen uit naar de volgende maatregelen:

Maatregel	Geschatte besparing	Jaar
Aanscherpen van de criteria indicatiestelling huishoudelijke hulp, woonvoorzieningen	€ 200.000 olopend naar € 400.000	2012 2013
Invoeren van eigen bijdrage	€ 80.000	Vanaf 2012

voor woonvoorzieningen en vervoersvoorzieningen*		
Totaal	€ 280.000	vanaf 2012
Totaal	€ 480.000	vanaf 2013

** Voor een aantal individuele voorzieningen zoals hulp bij het huishouden wordt al een eigen bijdrage gevraagd. Hier geldt een afstemming met de eigen bijdrage voor de AWBZ; een burger die van AWBZ en Wmo gebruik maakt betaalt nooit meer dan een inkomensafhankelijke maximum. Voor een deel van de algemene voorzieningen wordt ook een eigen bijdrage gevraagd en daar is geen afstemming met de eigen bijdrage van de individuele voorzieningen. De consequenties van de invoering/verhoging van eigen bijdragen of het eventueel invoeren van een verenigingsmodel bij de algemene voorzieningen zullen in relatie worden gebracht met de eigen bijdrage voor individuele voorzieningen. Waar er rekeningmee wordt gehouden dat eventuele stapeling van kosten voor de bewoners kan optreden die ongewenst is. Bij het in beeld brengen van de consequenties gaat het zowel om de kosten van inning, als om het verwachte effect op het gebruik van de voorzieningen. Daarbij zijn er drie mogelijkheden:*

- a. de gebruikers blijven de voorziening aanvragen en betalen de (hogere) bijdrage;*
- b. de gebruikers gaan minder beroep doen op de voorziening (NB: dit leidt dan ook tot een daling van de gemeentelijke uitgaven) maar vinden een oplossing in eigen kring;*
- c. of de gebruikers gaan vanwege de eigen bijdragen minder beroep doen op de voorziening maar dit leidt vroeg of laat tot knelpunten voor henzelf en/of hun omgeving. Als dat laatste naar verwachting het geval zal zijn kan dat een argument zijn om de eigen bijdragen niet in te voeren of te verhogen.*

De bezuinigingen op de algemene voorzieningen en de maatregelen om het tekort op de individuele voorzieningen op te lossen hangen, afgezien van de eigen bijdragen, ook nog op een andere manier met elkaar samen. Hoe beter het lukt om de algemene voorzieningen effectiever en efficiënter vorm te geven, hoe meer dat een beroep op de individuele voorzieningen kan worden voorkomen en hoe minder maatregelen er genomen hoeven te worden rond de individuele voorzieningen omdat het tekort dan al minder wordt. Dit wordt een belangrijk aspect bij het herontwerp van het welzijnsveld en is ook één van de te verwachten effecten van het invoeren van De Kanteling zoals eerder in dit beleidsplan beschreven.

Financiële consequenties van dit beleidsplan

Dit Wmo-beleidsplan bestaat zowel uit continuering van bestaand beleid als uit een aantal nieuwe acties.

De in dit plan opgenomen acties kunnen naar verwachting worden uitgevoerd binnen de bestaande budgettaire kaders: dat wil zeggen nu binnen het huidige budget, en in de komende jaren binnen het budget na doorvoering van de bezuinigingsmaatregelen. Immers, veel acties in dit plan kosten geen geld, maar bestaan uit een aanscherping van de werkwijze die gericht is op een grotere efficiency/effectiviteit. Dat gebeurt over het algemeen binnen de bestaande capaciteit van de gemeentelijke organisatie en de betreffende instellingen. Uitzonderingen daarop zijn het invoeren van de werkwijze de 'Klant centraal' c.q. de Kanteling: die houden wel een grote omslag in, en vergen een investering in opbouw van de organisatie en scholing van medewerkers. Dit is ook aangegeven in de programmabegroting 2011. De gewenste besparing zal binnen de periode van het volgende Wmo-beleidsplan (vanaf 2015) zichtbaar worden.

Zoals in hoofdstuk 3.4 aangegeven bij zinnvolle dagbesteding bevat dit een nieuwe actie voor de gemeente. Er zijn onderdelen uit de AWBZ geschrapt en gemeenten hebben circa 10% van het budget van het rijk ontvangen om op onderdelen begeleiding te kunnen bieden aan kwetsbare burgers. Voor Zaanstad is er in 2008 als gevolg van de maatregel OBpsychosociaal € 400.000 overgeheveld die nu structureel wordt ingezet voor cliënten in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang en voor ontregelde huishoudens.

In 2009 is als gevolg van de Pakketmaatregel een bedrag van € 500.000 overgeheveld naar gemeente Zaanstad en toegevoegd aan de Wmo-middelen in de programmabegroting. Deze middelen zijn tot nu toe op projectbasis ingezet voor de pilot 'Projecten Dagbesteding'. In 2011

worden deze pilots geëvalueerd en wordt besloten of en welke projecten voor dagbesteding door kunnen gaan. De inzet is om van de € 500.000 die beschikbaar is € 400.000 structureel in te zetten waarbij de projecten geleidelijk een meer structureel karakter krijgen en er wordt voorgesorteerd op de overheveling van de functie Begeleiding & Dagbesteding en € 100.000 als bezuiniging in te boeken. Deze maatregel is ook in het directeurenoverleg besproken en overgenomen in de 15 maatregelen van de directeuren.

Meerjarige subsidie afspraken

In het coalitieakkoord is opgenomen dat er met de grote gesubsidieerde instellingen meerjarige afspraken worden gemaakt. Het financieel kader is daarbij het uitgangspunt en de ruimte moet dan gezocht worden in het meer of minder afnemen van producten en diensten. In 2011 wordt een voorstel voor de nadere uitwerking hiervan opgesteld; dit zal onder meer betrekking hebben op Wmo-subsidies. Met betrekking tot de loon- en prijscompensatie gaat vooralsnog de gedachten uit naar een voorstel in de volgende richting: loon en prijscompensatie worden berekend op basis van het Centraal Economisch Plan van het centraal plan bureau.

Dit voorstel zal door de gemeente worden ingebracht in het overleg over het convenant met het directeurenoverleg.

5. Overzicht van voorgenomen acties

Hoofdstuk 2

Acties:

1. We gaan de Wmo-gerelateerde acties uit de Wups uitvoeren waarvan de hoofdacties zijn om jongerenoverlast te voorkomen en tegen te gaan en om wijken voor ouderen en mensen met een beperking geschikt te maken (2012 – 2014).
2. We gaan het ondernemerschap in de wijk stimuleren door de voorzieningen voor zorg en welzijn meer integraal en via één “hoofdaannemer” te organiseren (2014).
3. We gaan in 2012 met de Wmo Participatieraad in gesprek om een pilot Design For All¹⁹ te starten.

Hoofdstuk 3.1a

Ambities:

- We willen de komende vier jaar het aantal actieve vrijwilligers minimaal op peil houden (19%).
- We willen vrijwilligersorganisaties ondersteunen bij het vinden, behouden en ondersteunen van vrijwilligers.
- We willen ondersteuning bieden aan die individuele vrijwilligers voor wie het doen van vrijwilligerswerk voor een aanzienlijk deel invulling geeft aan hun maatschappelijke participatie bijvoorbeeld mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en/of aan organisaties die ruimte geven aan dat soort vrijwilligers.
- We willen dat vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties zich gewaardeerd voelen.

Acties:

4. We gaan regie nemen om samenwerking op wijkniveau te organiseren op het gebied van werving, inzet, ondersteuning en waardering van vrijwilligers(werk) (2012).
5. We gaan het ondersteuningsaanbod van de vrijwilligerscentrale meer toespitsen op de behoefte van de vrijwilligersorganisaties zoals uit het vierjaarlijks Digimon onderzoek naar voren komt. Dit zou bijvoorbeeld kunnen betekenen dat de nadruk kan verschuiven naar het zichtbaar maken van vraag en aanbod (2012).
6. We gaan een voorstel doen voor het efficiënt en effectief bundelen van deskundigheidsbevordering van diverse organisaties in één gezamenlijke vrijwilligersschool waarbij ondermeer deskundigheidsbevordering wordt opgezet met betrekking tot nieuwe vrijwilligers, zorgvrijwilligers, re-integratievrijwilligers en jongere vrijwilligers (2011).
7. We gaan onderzoeken hoe we het voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties overzichtelijker en makkelijker kunnen maken om een beroep te doen op financiële middelen zoals fondsen, waarderingssubsidies, leefbaarheidsbudgetten en vouchers (2013).

Hoofdstuk 3.1b

Ambities:

- We willen dat het aantal mantelzorgers dat niet weet waar zij terecht kunnen voor ondersteuning lager wordt (24% in 2009²⁰).
- We willen het bereik van het Centrum Mantelzorg vergroten van 560 in 2009 naar minimaal 800 in 2014 om ervoor te zorgen dat de groep zwaarbelaste mantelzorgers van 1000 niet groter wordt. Daarbij hebben we specifieke aandacht voor het vergroten van het bereik onder de doelgroepen: jonge mantelzorgers, allochtone mantelzorgers, mantelzorgers van GGZ-cliënten en werkende mantelzorgers. De uitdaging hierbij is om, met gelijkblijvende middelen, meer matig tot zwaar belaste mantelzorgers bereiken.
- We willen dat het percentage mantelzorgers dat aangeeft zwaar belast te zijn niet hoger wordt (19% in 2008²¹).
- We willen dat de mantelzorgondersteuning vraaggericht, bij voorkeur op wijkniveau wordt ingezet. Dat betekent dat in overleg met de mantelzorger wordt bepaald welke ondersteuning het best past en wordt ingezet.

¹⁹ Design For All staat voor het vragen van aandacht bij ontwerpers om een ontwerp te maken dat voor iedereen toegankelijk en gebruiksvriendelijke is, ook voor mensen die niet van de gemiddelde maat of volledig gezond zijn.

²⁰ Wordt gevraagd in het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek onder aanvragers van individuele voorzieningen.

²¹ Dit wordt in de Zaanpeiling gevraagd

Acties:

8. We gaan Centrum Mantelzorg op een aantal punten effectiever maken (2011-2014) door in de subsidievoorwaarden o.a. het volgende op te nemen:
 - Het Centrum beoordeelt bij de intake, in overleg met de mantelzorger, welke ondersteuning nodig is.
 - Centrum Mantelzorg gaat meer bekendheid geven aan de term 'mantelzorg'.
 - Centrum Mantelzorg gaat samenwerken met andere organisaties op het gebied van mantelzorg en gaat daarbij ook samenwerken met organisaties voor specifieke doelgroepen zoals organisaties voor jongeren, allochtonen en mantelzorgers van GGZ-cliënten en zorgt daarbij voor onderlinge afstemming van het aanbod tussen organisaties;
 - Centrum Mantelzorg gaat initiatieven op het gebied van mantelzorg door vrijwilligersorganisaties zoals kerken, moskeeën, Zonnebloem, Humanitas op wijkniveau in kaart brengen en zorgen voor een efficiënte afstemming.
 - We continueren de jaarlijkse dag van de mantelzorg waarbij waardering voor mantelzorgers en werving van mantelzorgers centraal staan.
9. We gaan de frontoffice van Centrum Mantelzorg onderbrengen bij het Wmo-loket Zorgzaan (2011). Vanuit de werkwijze 'de klant centraal' wordt er verder doorgevraagd bij het Wmo-loket zodat mantelzorgers vroeg opgespoord worden en zo nodig naar ondersteuning doorverwezen worden.
10. We gaan een haalbaarheidsonderzoek doen naar mogelijkheden om snel en eenvoudig mantelzorgwoningen te plaatsen met een eventuele pilot in de woonservicewijken (2012).
11. We gaan werkgevers in Zaanstad benaderen om samen met hen de mantelzorgers werkzaam in hun bedrijf te wijzen op de mogelijke ondersteuning die Centrum Mantelzorg kan bieden (2012).

Hoofdstuk 3.2. Welzijn en Zorg

Ambities:

- We willen een financieel houdbaar stelsel van voorzieningen voor nu en in de toekomst. Om mensen in staat te stellen zo lang mogelijk zelfredzaam te zijn biedt de gemeente een stelsel van voorzieningen waar mensen zonnodig gebruik van kunnen maken. Door een passend aanbod van algemene en welzijnsvoorzieningen worden mensen goed ondersteund en wordt de toestroom naar de individuele voorzieningen verminderd.
- We willen bij de indicatiestelling de mogelijkheden van de burger, zijn eigen netwerk en de voorzieningen in de wijk waarin hij woont, centraal stellen.
- We willen dat iedere burger met een ondersteuningsvraag voor de Wmo wordt geholpen via de werkwijze: de klant centraal.
- We willen dat burgers die een zorg- of welzijnsgerelateerde ondersteuningsvraag hebben, de weg weten te vinden naar hulp en voorzieningen. Als zij er zelf niet uitkomen, weten zij de weg naar het Wmo-loket Zorgzaan te vinden zodat de gemeente hen kan helpen.
- We willen dat de burgers naar tevredenheid²² worden geholpen bij het vinden van een oplossing/antwoord voor hun hulpvraag en dat het percentage gebruikers van individuele Wmo voorzieningen dat aangeeft dat de toegekende voorzieningen bijdraagt aan de zelfredzaamheid ten minste gelijk blijft (78%).
- We willen een goede spreiding van voorzieningen met een zo efficiënt en effectief mogelijk gebruik van beschikbare maatschappelijke ruimten.
-

Acties:

12. We gaan regie voeren op het proces om, voor zover nog niet aanwezig, te komen tot een dienstenaanbod op wijkniveau dat goed aansluit bij de behoefte van bewoners. Dat kan gesubsidieerd zijn, maar ook niet gesubsidieerde organisaties zoals kerken of commerciële partijen kunnen daarbij een rol spelen. We richten ons daarbij op verschillende producten. Voorbeelden daarvan zijn gemaksdiensten (bijvoorbeeld klussendiensten, maaltijdvoorzieningen, was/strijkservice, ramenlap) zodat er minder (snel) huishoudelijke hulp geïndiceerd hoeft te worden. Een ander voorbeeld is de inzet van vrijwilligers voor diensten

²² Dit wordt gemeten in het SGB0-onderzoek naar klanttevredenheid dat elk jaar plaatsvindt

zoals vervoer. Er wordt ook gekeken naar de mogelijkheden voor ontmoeting en dagbesteding. Een eerste inventarisatie van mogelijke samenwerking op het gebied van gemaksdiensten wordt uitgevoerd door het Directeurenoverleg en kan ertoe leiden dat eventuele dubbelingen uit het aanbod worden gehaald. Gebruik maken van elkaars accommodaties zal gestimuleerd worden zodat de betrokken partijen een efficiency slag maken in bundeling van het aanbod (2012 - 2014).

13. We gaan de indicatiecriteria voor individuele voorzieningen herzien waarbij sterker de relatie wordt gelegd met de mogelijkheden van de burger, zijn eigen netwerk en de voorzieningen in de wijk waarin hij woont (2013).
14. We gaan de bureaucratie rond de aanvragen voor individuele voorzieningen verminderen door het vereenvoudigen van de aanvraagprocedure en het terugdringen van administratieve lasten (2012).
15. We gaan, wanneer we indicaties voor 75+ers afgeven, deze voor onbepaalde tijd afgeven, tenzij de vraag slechts tijdelijke ondersteuning betreft (2014).
16. We gaan onderzoeken of het haalbaar is om uitleen op te zetten voor voorzieningen voor incidenteel gebruik, zoals scootmobielen (2012).
17. We gaan de manier van omgaan met de klant meer resultaatgericht, met minder bureaucratie en vraaggericht opzetten door 'het gesprek' aan te gaan met de klant (2013).
18. We blijven de doorlooptijden van de afhandeling van de aanvragen voor individuele voorzieningen bewaken. De ambitie blijft om 95% van de aanvragen binnen 8 weken af te handelen (2011-2014).
19. We gaan de bekendheid van het Wmo-loket Zorgzaan vergroten zodat 17% van de Zaanse burgers in 2014 het loket weet te vinden. Dit was in 2008 12% (Bron: Zaanpeiling 2008). Hiertoe gaan we PR inzetten op creatieve, alternatieve, goedkope manieren, behouden we het Zorgzaan-logo en behouden we de decentrale spreekuren.
20. We gaan het Wmo-loket Zorgzaan binnen het bestaande budget doorontwikkelen en verbreden (2012 – 2014) door:
 - In 2011 de front-Office van Centrum Mantelzorg bij Zorgzaan onder te brengen met als doel de doelgroep mantelzorgers nog beter te bereiken;
 - Gericht samen te werken met betrokken partners op het gebied van PR richting doelgroepen (2011 – 2014);
 - Voor de doelgroep met een psychosociale beperking aan te haken bij het Maatschappelijk Steunsysteem waar al veel van de samenwerkingspartners van Zorgzaan zijn vertegenwoordigd (2013).
21. We gaan de digitale dienstverlening via de gemeentelijke website en het speciale Zorgzaan-portal verbeteren (2014).
22. We gaan een accommodatiebeleidsplan opstellen. (2011)
23. We nemen vanaf 2012 de resultaten van het accommodatiebeleidsplan op in het beleid.

Hoofdstuk 3.2 Wonen en Openbare ruimte

Ambities:

- We willen bijdragen aan de variëteit in woonaanbod en we willen voldoende geschikte woningen voor ouderen en mensen met een beperking in toegankelijke wijken om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten en daarmee individuele zorgvragen van burgers te verminderen.
- We willen dat de openbare ruimte toegesneden is op gebruik door de minder mobiele inwoner.
- We willen dat zoveel mogelijk mensen zelfstandig kunnen blijven wonen binnen hun wijk ook als zij minder mobiel zijn of zorg nodig hebben. Hiertoe willen we de uitvoering van de woonservicewijken verbeteren, en daarmee de integraliteit rondom wonen, zorg en welzijn vergroten en willen we het aantal woonservicewijken uitbreiden.

Acties:

24. We gaan in 2011 de kansrijke locaties voor verzorgd wonen in beeld brengen. Het gaat zowel om geschikte nieuwbouwlocaties als om een inventarisatie van wooncomplexen die opgewaardeerd kunnen worden tot zorg- of aanleunwoning. Dit start met de vaststelling van een bestuursopdracht en moet leiden tot aanpassingen in de prestatieafspraken met de woningcorporaties op het thema verzorgd wonen (2012 -2015).

25. Bij aanpassing of onderhoud van de openbare ruimte wordt standaard rekening gehouden met minder valide bewoners. (2011- 2014).
26. De aanpassing van de Openbare Ruimte zoals gepland in het Meerjaren Investerings Plan van Zaanstad wordt zodanig uitgevoerd dat er rekening wordt gehouden met mensen met beperkingen. Hierbij worden de richtlijnen openbare ruimte woonservicewijken toegepast.
27. In de woonservicewijken worden de looproutes naar de belangrijkste voorzieningen versneld aangepast. Dit betekent dat de planning zoals deze was opgenomen in het Meerjaren Investerings Plan zou kunnen gaan wijzigen. (2012 – 2015)
28. We gaan de uitvoeringsprogramma's van de 6 in ontwikkeling zijnde wijken: Westerkoog, Wormerveer, Zaandamzuid, Rosmolenwijk, Nieuw West en Poelenburg realiseren per eind 2015.
29. We gaan het aantal woonservicewijken uitbreiden van 6 naar 13 door deze gefaseerd uit te breiden naar de 7 wijken waar levensloopbestendigheid een hoofddoelstelling in het Wup 2012-2015 is:
 - start in 2012: Krommenie, Pelders- Hoornseveld, Oud Koog, Oud Zandijk, Kogerveld
 - start in 2013: Zaandam Noord en Westzaan.
30. We gaan ook voor de nieuwe woonservicewijken, gefaseerd, een uitvoeringsplan opstellen (2012 – 2015).

Hoofdstuk 3.3

Ambities:

- We gaan het signaleren van problemen, adviseren en ondersteunen bij opvoeden en opgroeien versterken, waardoor het beroep op zware vormen van jeugdhulpverlening in 2016 ten opzichte van 2009 niet verder is toegenomen.
- Het aantal hinderlijke en overlastgevendende groepen jongeren is in 2016 gedaald ten opzichte van 2009. Zaanstad had in 2008 en in 2009 21 hinderlijke - en 1-2 overlastgevendende jeugdgroepen. Met de inzet van de Jongeren netwerk overleggen, het betrekken van ouders en buurtbewoners in de wijk wordt dit aantal teruggedrongen.
- In de verschillende wijken van Zaanstad is meer ruimte beschikbaar, die afgestemd is op de behoeften van kinderen en jongeren om te spelen, te ontspannen, elkaar te ontmoeten en samen activiteiten te ontplooiën;
- De actieve deelname van jongeren in beleidsvorming in de gemeente en in evenementen in wijk en stad is verhoogd;
- Er zijn in 2016 meer huisvestingsmogelijkheden voor jongeren.

De ambities van hoofdstuk 3.3. worden vertaald in concrete acties en resultaten; niet in dit Wmo-beleidsplan, maar in het binnenkort vast te stellen uitvoeringsplan Jeugd & Onderwijs.

Hoofdstuk 3.4

Ambities:

- We willen dat mensen zoveel mogelijk worden betrokken bij de samenleving en participeren naar vermogen zodat de kans op maatschappelijke uitval, isolement en eenzaamheid wordt verminderd. Hiermee geeft Zaanstad ook uitvoering aan de doelstelling uit de participatievisie. Hiertoe willen we ook de koppeling tussen de Wmo en de WWB versterken.
- We willen een financieel houdbaar stelsel van ondersteuning opzetten en de bestaande zorginfrastructuur benutten. We willen met minder geld hetzelfde aantal mensen ondersteunen en begeleiden. Hiertoe willen we de ondersteuning dicht bij de bewoners in de wijken organiseren en zoveel mogelijk organiseren in de vorm van algemene voorzieningen. Hiertoe is in de pilot die in 2010 is gestart de opdracht geweest dat er combinaties tussen zorg en welzijn moesten worden gevonden

Acties:

31. We gaan in 2011 de pilot 'Projecten Dagbesteding' evalueren en besluiten of en welke projecten voor dagbesteding door kunnen gaan. De inzet is om van de € 500.000 die reeds eerder beschikbaar is gesteld, maar waarvoor tot nu toe alleen op projectbasis financiering plaatsvond, € 400.000 structureel in te zetten en € 100.000 als bezuiniging in te boeken.
32. We gaan de overheveling van de functie Begeleiding & Dagbesteding voorbereiden.

33. We gaan sterker inzetten op de combinatie van formele (professional) en informele (vrijwilliger) ondersteuning (2012).
34. We gaan onderzoeken hoe de participatieladder, in afstemming met de re-integratieladder, kan worden ingevoerd (2013) om daarmee inzichtelijk te maken in welke mate bewoners die een beroep doen op de bijstand of andere gemeentelijke financiële voorzieningen participeren en om beter zicht op de effectiviteit van het welzijnsaanbod te krijgen.
35. We gaan verkennen of het mogelijk is om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen met een WWB-uitkering in te zetten voor de ondersteuning van mensen met beperkingen en onderzoeken daartoe op korte termijn wat deelname aan een pilot op dit gebied samen met andere gemeenten kost in geld en capaciteit en wat deze oplevert (2011).
36. We gaan een vroegsignaleringssysteem opzetten in overleg met welzijnsinstellingen om te monitoren of de druk op welzijnsinstellingen toeneemt naar aanleiding van de uitvoering van de re-integratienota (2011).

Hoofdstuk 3.5

Ambities:

- We willen dat de gehele groep kwetsbare burgers zo klein mogelijk blijft, niet groter dan gemiddeld 1 procent van bevolking van de Zaanstreek en dat hun positie verbetert binnen de eigen mogelijkheden, dat de beeldvorming over hen en de bejegening naar hen toe verbetert.
- We willen de daklozen, chronisch verslaafden, slachtoffers (en daders) van huiselijk geweld, zo volledig mogelijk in beeld houden en we willen ons inzicht vergroten in hun problemen om het aanbod gericht in te zetten met een sluitende ketenaanpak waarbij doorstroming in de keten uitgangspunt is en we uitgaan van de 'klant centraal'.
- We willen huisuitzettingen en dakloosheid zoveel mogelijk tegengaan zodat niemand op straat de nacht hoeft door te brengen. Dit houdt in dat het aantal huisuitzettingen tot 2014 gemiddeld niet toeneemt ten opzichte van het niveau 2010.
- We willen dat ex-gedetineerden de kans krijgen op terugkeer in de maatschappij. Vanaf 2012 worden alle ex-gedetineerden op de 5 leefgebieden (inkomen, wonen, zorg, werk/opleiding en identiteitsbewijs) gescreend door de nazorgcoördinator en heeft 80% van de groep die op die 5 terreinen een hulpvraag heeft, een passend aanbod gekregen.
- We willen huiselijk geweld zoveel mogelijk voorkomen en wanneer het zich toch voordoet dat het zo snel mogelijk wordt herkend en gestopt. We willen dat het aantal meldingen van huiselijk geweld niet boven de 1.400 per jaar stijgt en dat het aantal eerste meldingen van huiselijk geweld in 2011 stabiliseert waarna het vanaf 2012 daalt.
- We willen alcoholgebruik door jeugd onder de 18 jaar voorkomen, conform het VNG standpunt. De huidige alcoholpreventie richt zich op de leeftijd tot 16 jaar dit wordt uitgebreid naar 18 jaar.
- Wij willen de deelname van de GGZ-doelgroep aan de maatschappij verbeteren. Hiertoe moeten we de doelgroep eerst beter in beeld krijgen. Dit doen we door het huidige maatschappelijk steunsysteem verder vorm te geven waarbij voor de groep (ex)-psychiatrische patiënten een laagdrempelig aanbod met een gastvrije houding/benadering wordt ontwikkeld.

Acties:

37. We gaan verder met de uitvoering van het Zaanstedelijk Kompas. Acties voor de komende periode (2011-2014) zijn onder andere:
 - het opnieuw beoordelen van de ambities van het Zaanstedelijk Kompas voor de verschillende doelgroepen. Het Zaanstedelijk Kompas bevat bindende afspraken met het Rijk; gezien de bezuinigingen worden de ambities van het plan nog een keer kritisch bekeken om te bepalen of de opgave realistisch is. In 2011 volgt naar aanleiding van de conclusie eventueel een aanpassingsvoorstel aan B&W en Raad.
 - het verbeteren van de samenwerking in de keten door met de uitvoerende instellingen te werken aan één coördinatiepunt en één uniforme werkwijze vanuit de optiek de 'klant centraal'.
 - het opstellen van een Oggz-monitor om de doelgroep naar aard en aantal in beeld te krijgen en te houden en de effectiviteit van het zorgaanbod zichtbaar te maken.
 - Het verkennen van landelijke goede voorbeelden om het realiseren van (formele) toegang tot Maatschappelijke Opvang(voorzieningen) en een entree voor de Oggz voor te bereiden. Deze toegang wordt gekenmerkt door eenvoud, overzicht, voortvarendheid en

- een sluitende keten. Deelnemende partijen zijn gezamenlijk resultaatverantwoordelijk op cliëntniveau.
- het maken van aanvullende afspraken met de betrokken instellingen over een gezamenlijke intake en werkafspraken voor cliënten die te maken hebben met schuldenproblematiek, ter uitwerking van het geactualiseerde schuld-dienstverleningsbeleid en de effecten daarvan. Daarbij worden relevante partijen en ketenpartners, waaronder de woningbouwcorporaties betrokken.
 - het aanstellen van een nazorgcoördinator die de nazorg voor ex-gedetineerden vorm gaat geven en de verantwoordelijkheid krijgt om op de 5 leefgebieden (inkomen, wonen, zorg, werk/opleiding en identiteitsbewijs) ondersteuning te bieden. Hiertoe volgt eind 2011 een voorstel over het vervolg na 2011.
 - het maken van afspraken met het zorgkantoor/de zorgverzekeraar(s) om inhoudelijke en financiële afstemming tussen Wmo en AWBZ te verbeteren.
38. We gaan differentiatie in het woon- en opvangaanbod en doorstroom naar de juiste opvangvorm stimuleren. Hiertoe wordt herhuisvesting van het huidige sociaal pension Zaanerf gerealiseerd en wordt een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar een meer gedifferentieerd huisvestingsaanbod voor de maatschappelijke opvang waaronder de vrouwenopvang; daarbij kijken we naar 'best practises' elders (zoals bijvoorbeeld Domus, 'Skaeve Huse' of 'hufferwoningen') en blijven slachtoffers van huiselijk geweld passende opvang op tijdelijke basis bieden. (2012-2013)
39. We gaan de 'eigen kracht' en daarmee de zelfredzaamheid van de kwetsbaren zoveel mogelijk vergroten. Dit betekent dat wij:
- de taken op het terrein van kwetsbare inwoners op alle fronten uitvoeren waarbij we wijzigingen aanbrengen in werkprocessen en de efficiency en effectiviteit van het hulp- en ondersteuningaanbod vergroten waarbij prioriteit wordt gegeven aan het beroep doen op de zelfredzaamheid van mensen, door hen voor zover dat mogelijk is, aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden.
 - Bij de taken die de gemeente krijgt in verband met de decentralisatie AWBZ op het gebied van Begeleiding & Dagbesteding, worden succesvolle praktijkvoorbeelden, waarbij laagdrempeligheid, vraaggerichtheid en praktische samenwerking in het aanbod kenmerkend zijn, gestimuleerd.
 - bij subsidiëring van activiteiten prioriteit geven aan programma's die inzetten op stabilisatie en herstel van mensen;
 - in gesprek gaan over de benutting van 'eigen kracht' met de doelgroep kwetsbaren en professionals en vrijwilligers die met deze groep contact hebben. De uitkomsten van de gesprekken worden vertaald in subsidievoorwaarden voor de instellingen.
 - het Maatschappelijk Steunsysteem²³ in de Zaanstreek behouden en daarbij agenderen: het bij elkaar brengen van kleinschalige, particuliere initiatieven en het professionele aanbod in de stad en het operationaliseren van 'laagdrempelig aanbod' en een 'gastvrije houding' ten aanzien van deze doelgroep (2012).
40. We gaan de overlast verminderen in wijken of buurten die veel overlast van de doelgroep ervaren. De inzet die hierop wordt gepleegd is afhankelijk van de uitkomsten uit de jaarlijkse actualisatie van de Wups en de uitvoering hiervan. Daarnaast doen we een haalbaarheidsonderzoek naar de mogelijkheid om overlast in een wijk te verminderen met een gecombineerde voorziening (inloop, dagopvang en/of specifieke dagbesteding voor (groepen) overlastgevers, al dan niet inclusief een gebruikersruimte) (2013).
41. We gaan alcoholgebruik door jongeren onder de 18 jaar ontmoedigen. Alcoholpreventie wordt hiermee op een grotere doelgroep ingezet (van 16 naar 18 jaar uitgebreid). Waar problematisch middelengebruik (alcohol en drugs) zich voordoet onder jongeren en volwassenen willen wij dit zo vroeg mogelijk aanpakken. Wanneer verslavingsbehandeling niet helpt om iemand van de verslaving af te helpen, streven we naar gecontroleerd en begeleid gebruik om te voorkomen dat zich fysieke en sociale neveneffecten voordoen (2012).

²³ Het Maatschappelijk Steunsysteem is een platform waar de betrokken organisaties hun activiteiten voor kwetsbare mensen, met name ggz-cliënten, uitwisselen en afstemmen en mogelijk tot samenwerking hierin komen. De deelnemers zijn zowel zorg/welzijnorganisaties als cliëntenorganisaties.

42. We gaan in 2011 de positie/inrichting van het Steunpunt Huiselijk Geweld evalueren in het licht van effectiviteit en efficiëntie binnen de keten, landelijke ontwikkelingen (o.a. nieuwe kwaliteitseisen en meldcodes) en de bezuinigingen. De uitvoering van de Wet Tijdelijk Huisverbod wordt jaarlijks gemonitord en zonodig bijgesteld.

Hoofdstuk 4

Actie:

43. De gemeente doet in 2011 een voorstel voor verdere samenwerking met de partners bij de herinrichting van het Wmo domein, waarschijnlijk in de vorm van een convenant.

Lijst van gebruikte afkortingen

AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
GAVO-traject	Geïntegreerde Aanpak Verslaafde Overlastgevers-traject
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
MEE	Organisatie die mensen met een handicap, beperking of chronische ziekte helpt en verwijst naar de benodigde instanties
MOB	Meldpunt Overlast en Bemoezorg
Oggz	Openbare geestelijke gezondheidszorg
SMD	Stichting Maatschappelijke Dienstverlening
VNG	de Vereniging Nederlandse Gemeenten
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wup	Wijkuitvoeringsplan
WWB	Wet Werk en Bijstand