

# **Concept Wmo beleidsplan 2012 - 2015 gemeente Muiden**

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1. Achtergrond en aanleiding</b>	<b>5</b>
1.1 <i>Wettelijk kader voor de maatschappelijke ondersteuning</i>	
1.2 <i>Stelsel van maatschappelijke ondersteuning</i>	
1.3 <i>Verantwoordelijkheden van de gemeente Muiden</i>	
<b>2. Participatie binnen de Wmo</b>	<b>8</b>
2.1 <i>Gedeelde verantwoordelijkheid van burgers en organisaties</i>	
2.2 <i>Interactieve beleidsvorming</i>	
2.3 <i>De Sociale Agenda is deels opgenomen in het Wmo beleidsplan</i>	
<b>3. Visie op maatschappelijke ondersteuning</b>	<b>10</b>
3.1 <i>De behoefte centraal in beleid en bij uitvoering</i>	
3.2 <i>Wmo beleid is gericht op de toekomst</i>	
<b>4. Maatschappelijke regie</b>	<b>11</b>
4.1 <i>De gemeente als regisseur</i>	
4.2 <i>Samenwerken</i>	
4.3 <i>Regierol van de gemeente Muiden</i>	
4.4 <i>Rol maatschappelijke partners bij de ontwikkeling van sociaal beleid</i>	
4.5 <i>Het belang van een Sociale Agenda</i>	
<b>5. Uitgangspunten landelijk en regio</b>	<b>14</b>
5.1.1 <i>Landelijke uitgangspunten</i>	
5.1.2 <i>Welzijn Nieuwe Stijl</i>	
5.2.1 <i>Regio Gooi en Vechtstreek</i>	
5.2.2 <i>Beleidskader Wmo 2012 – 2015</i>	
<b>6. Uitgangspunten gemeente Bussum</b>	<b>18</b>
<b>6.1 De behoefte centraal</b>	<b>18</b>
6.1.1 <i>Beleidsdoel</i>	
6.1.2 <i>Het onderzoeken van de behoefte</i>	
6.1.3 <i>De nieuwe en veranderende behoefte</i>	
6.1.4 <i>Wat gaan we doen?</i>	
<b>6.2 Gehoor geven aan de vraag</b>	<b>21</b>
6.2.1 <i>Beleidsdoel</i>	
6.2.2 <i>De vraag centraal in Wmo-beleid is cyclisch</i>	
<b>6.3 Samenvatting speerpunten behoefte en vraag centraal</b>	<b>22</b>

<b>6.4</b>	<b>Van vraag naar oplossing</b>	<b>23</b>
6.4.1	<i>Vragen voorkomen: preventie en signalering</i>	
6.4.2	<i>Beleidsdoelen</i>	
6.4.3	<i>(Preventief) huisbezoek</i>	
6.4.4	<i>Speerpunten bij vragen voorkomen: preventie en signalering</i>	
<b>6.5</b>	<b>Mantelzorgers en vrijwilligers</b>	<b>25</b>
6.5.1	<i>Beleidsdoelen</i>	
6.5.2	<i>Wat gaan we doen?</i>	
6.5.3	<i>Speerpunten bij zorgen voor elkaar: mantelzorgers en vrijwilligers</i>	
<b>6.6</b>	<b>Compenseren</b>	<b>27</b>
6.6.1	<i>Beleidsdoel</i>	
6.6.2	<i>Wat gaan we doen?</i>	
6.6.3	<i>Speerpunten bij compenseren</i>	
<b>6.7</b>	<b>Maatschappelijke zorg</b>	<b>29</b>
6.7.1	<i>Speerpunt van maatschappelijke zorg</i>	
<b>7.</b>	<b>Projecten lokaal Wmo beleid</b>	<b>30</b>
7.1.1	<i>De welzijnsbehoeften zoals geformuleerd in deel 2 zijn:</i>	
7.1.2	<i>Als resultaat hebben we vier nieuwe Wmo-projecten geformuleerd:</i>	
7.2	<i>Waar gaan we ons op richten in de toekomst?</i>	
<b>8.</b>	<b>Financiën</b>	<b>33</b>
8.1	<i>Wmo budget is niet afgebakend</i>	
8.2	<i>Centraal stellen van de behoefte</i>	
<b>Bijlage 1</b>		<b>34</b>
	<i>Artikel 11 en 12 van de Wmo</i>	
<b>Bijlage 2</b>		<b>35</b>
	<i>Vervolg uitwerking 'compenseren'</i>	

## Inleiding

'Meedoen' is het devies van de Wmo. Meedoen over de volle breedte van de Nederlandse bevolking: jong en oud, ongeacht iemands maatschappelijke of economische positie, ongeacht beperkingen. Voor veel mensen is deelnemen aan de samenleving en zich inzetten voor anderen een vanzelfsprekendheid. Soms lukt dat meedoen niet op eigen kracht. Dat kan zijn omdat burgers de weg niet weten, de regie kwijt zijn, problemen hebben met het opgroeien of opvoeden van hun kinderen. Soms gaat het om mensen die zelf de hulpverlening niet weten te vinden: ouderen in een isolement, mensen die zich schamen zorg te vragen of mensen die geen zorg willen vragen, terwijl ze dat eigenlijk wel nodig hebben ('zorgwekkende zorgmijders'). Anderen hebben enige mate van ondersteuning nodig, omdat ze sommige dingen vanwege een beperking niet zelf kunnen. Als mensen hulp nodig hebben bij het individueel bijdragen aan de samenleving dient er in die vraag te worden voorzien. Het gaat hierbij om het herstellen van de zelfredzaamheid om zo mensen toe te rusten om maatschappelijk te participeren.

Dit doel, 'meedoen', wil de gemeente Muiden bereiken door de zorg en ondersteuning aan burgers op een andere manier te regelen. Er is een krachtige, sociale structuur nodig waar zelforganisatie, maatschappelijke binding en eigen verantwoordelijkheid een belangrijke plaats innemen. Daarvoor is een samenhangend beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, wonen en welzijn én op aanpalende terreinen van belang. Voor de overheid is de Wmo één van de antwoorden op de vragen waarmee de samenleving geconfronteerd wordt als gevolg van demografische, sociaal-culturele en sociaaleconomische ontwikkelingen, nu en in de toekomst.

Binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is het verplicht om elke vier jaar een beleidsplan op te stellen (artikel 3 Wmo). De nieuwe beleidsperiode loopt van 2012 tot en met 2015. Sinds 2007 (de invoering van de Wmo) zijn er veel landelijke ontwikkelingen geweest en zijn de gemeenten aan de slag gegaan met 'de Kanteling'. Vanwege de omvangrijke opdracht heeft de regio daarom nauw met elkaar samengewerkt. Hierdoor ontstond er voldoende capaciteit om het beleid voor te bereiden en de transitie zo goed mogelijk te laten verlopen.

Naast regionale samenwerking hebben de afzonderlijke gemeenten gewerkt aan een lokale kleur. Gemeente Muiden is eind 2009 begonnen met dit beleidsproces. We hebben als resultaat een Sociale Agenda samengesteld met daarin o.a. de vraag: 'Welke ondersteuning hebben inwoners nodig om te kunnen participeren?'. Met de Sociale Agenda gaven we antwoorden op de zogenaamde 'compensatieplicht' van de Wmo. In deel 3 zijn namelijk projecten geformuleerd die aansluiten op de behoeften van de inwoners van de gemeente Muiden. In dit beleidsplan zullen we hier vervolg aan geven en de beleidslijnen voor de komende jaren verder uiteen zetten.

# 1. Achtergrond en aanleiding

## 1.1 *Wettelijk kader voor de maatschappelijke ondersteuning*

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is in 2007 van kracht geworden. De wet heeft de volgende drie uitgangspunten.

### a. *Participatie*

Iedereen doet mee aan de samenleving ongeacht lichamelijke of geestelijke beperkingen.

### b. *Zelfredzaamheid*

Zelfredzaamheid staat voorop. Dit betekent dat de gemeente pas compenseert als de zelfredzaamheid te kort schiet.

### c. *Compensatie*

De gemeente zorgt ervoor dat mensen met een beperking mee kunnen doen aan de samenleving door hun beperking te compenseren met maatschappelijke ondersteuning.

## 1.2 *Stelsel van maatschappelijke ondersteuning*

De bedoeling van de Wmo is dat de gemeente een stelsel van maatschappelijke ondersteuning opzet dat er voor zorgt dat de mensen net die helpende hand krijgen die ze nodig hebben. De Wmo bestrijkt een heel breed terrein. De Wmo noemt negen prestatievelden waarvoor de gemeente maatschappelijke ondersteuning moet regelen. Dat zijn:

1. Bevorderen van de sociale samenhang in en de leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten (sociale cohesie).
2. Het ondersteunen van jeugd en ouders bij opgroeien en opvoeden.
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
5. Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
6. Het verstrekken van collectieve en individuele voorzieningen aan mensen met een beperking.
7. Het regelen van maatschappelijke opvang (o.a. vrouwenopvang, daklozenopvang) en het bestrijden van huiselijk geweld.
8. Het zorgen voor openbare geestelijke gezondheidszorg.
9. Verslavingsbeleid.

### *Zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie: eigen verantwoordelijkheid*

Iedereen zorgt dus zoveel mogelijk voor zichzelf. En iedereen doet zoveel mogelijk mee in de samenleving. Ook mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking. Ook kwetsbare inwoners. Lukt dat niet dan hoort een inwoner in eerste instantie een beroep te doen op hulp en bijstand door gezin, familie, burens en kennissen. De gemeente biedt de helpende hand als deze hulp niet toereikend is. Dan heeft de gemeente de plicht te compenseren.

### *Compensatieplicht*

Artikel 4 van de Wmo verplicht de gemeente om mensen met beperkingen in de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, ondersteuning te bieden die hen in staat stelt:

- een huishouden te voeren;
- zich te verplaatsen in en om de woning;
- zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
- medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

Het kabinet-Rutte heeft besloten de functie (extramuraal) begeleiding uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) te schrappen en deze onder de reikwijdte van de compensatieplicht van artikel 4 te brengen. De compensatieplicht wordt naar verwachting vanaf 1 januari 2013 uitgebreid met een extra lid e.

### **1.3 Verantwoordelijkheden van de gemeente Muiden**

De vraag om ondersteuning neemt toe door vergrijzing en overdracht van taken vanuit het rijk. Tegelijkertijd wordt de gemeente Muiden geconfronteerd met minder financiële middelen. Dit betekent dat het bestuur prioriteiten moet stellen. In dit beleidsplan schetst de gemeenten Muiden hoe de inwoners toch op voldoende steun kunnen rekenen en mee kunnen doen in de samenleving. De gemeente besteedt de komende jaren aandacht aan de zelfredzaamheid, aan het centraal stellen van de vraag van de inwoner, aan zelfregie, aan mantelzorgers en vrijwilligers. Muiden bevordert een sterke sociale samenhang, participatie en maatschappelijke binding. De rol van het Wmo loket Wijzer wordt aangescherpt. De gemeente verruimt de eigen bijdrageregeling. De gemeente werkt samen met de gemeenten in de Gooi en Vechtstreek, in het bijzonder met de gemeente Bussum en Naarden om een efficiënte en effectieve uitvoering te realiseren.

Het compenseren, het inspelen op werkelijke behoeften van mensen, betekent een cultuuromslag in het denken. Het is een kanteling in het denken over beperkingen en oplossingen en de rol van de gemeente, de rol van de inwoners en de rol van onze (maatschappelijke) partners (de aanbieders van maatschappelijke zorg). Aan het opstellen van dit beleidsplan is daarom een interactief participatietraject vooraf gegaan. De keuzes die Muiden heeft gemaakt zijn onder andere door de uitkomsten van dit traject geïnspireerd. De keuzes zijn vastgelegd in dit plan met een sterke, richtinggevende visie op de Wmo en de hieruit voortvloeiende doelstellingen en resultaten.

Tijdens de hele periode 2012-2015 blijft de gemeente helder en consequent communiceren over het gedachtegoed in dit Wmo-beleidsplan. Muiden is blijvend in een maatschappelijke dialoog met haar inwoners en met haar (keten)partners in de maatschappelijke ondersteuning. De Wmo raad waar de gemeente Muiden bij aan hoopt te sluiten heeft hierin een belangrijke rol.

Gemeente Muiden heeft een aantal prestatievelden van de Wmo belegd bij de gemeente Bussum. De gemeente heeft afspraken rondom samenwerking gemaakt met de gemeenten Bussum en Naarden. De gemeente Muiden blijft verantwoordelijk

voor het beleid en heeft daarnaast verantwoordelijkheden in het uitvoeren van het lokale sociaal beleid. Te denken valt aan het versterken van sociale samenhang in de buurt, het jongerenwerk en het vrijwilligersbeleid. De Sociale Agenda gaat in op het gehele lokale sociaal beleid. Voor het Wmo beleidsplan zullen we daarom gebruik maken van de Sociale Agenda die zijn gericht op de Wmo. Voor de overige prestatievelden zullen we de beleidsplannen van de gemeente Bussum en de gemeente Naarden als leidraad nemen.

### *Beleidsplan*

Artikel 3 van de Wmo verplicht de gemeenteraad om elke vier jaar een beleidsplan vast te stellen voor maatschappelijke ondersteuning. In het plan geeft de gemeenteraad kaderstellend aan:

- wat de gemeentelijke doelstellingen zijn op de negen prestatievelden;
- hoe het samenhangende Wmo beleid zal worden uitgevoerd en welke acties zullen worden ondernomen;
- welke resultaten de gemeente wenst te behalen;
- welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen;
- welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om voor degene aan wie ondersteuning als bedoeld in de prestatievelden 2, 5 en 6 wordt verleend, keuzevrijheid te bieden;
- op welke wijze de gemeenteraad en het college zich hebben vergewist van de behoeften van kleine doelgroepen.

## 2. Participatie binnen de Wmo

### 2.1 *Gedeelde verantwoordelijkheid van burgers en organisaties*

Voor het bevorderen van sociale samenhang dient de gemeente organisaties en burgers mee te laten denken en ruimte te geven om zelf initiatieven te ontplooien. Met andere woorden: de gemeente dient in te zetten op het delen van de verantwoordelijkheid voor maatschappelijke vraagstukken. Ook kan gesteld worden dat de overheid wil inzetten op de eigen verantwoordelijkheid van de individuele burgers; het bevorderen van het actief burgerschap. De stelling is dat dit tot meer betrokkenheid van de burger leidt, tot meer initiatief (ontplooiing van activiteiten) en daarmee als resultaat een betere sociale samenhang in de gemeenschap tot gevolg heeft. Maar voordat een burger of een maatschappelijke organisatie actief

Een visie die uitgaat van de behoefte van inwoners impliceert dat de inhoud van het beleidsplan dat uit die visie voortkomt, niet achter een bureau bedacht kan worden. Aan het opstellen van dit Wmo beleidsplan voor de periode 2012-2015 is dan ook een interactief beleidsontwikkelingstraject vooraf gegaan.

Op basis van artikel 11 en 12<sup>1</sup> van de Wmo dient er bij de totstandkoming van het beleidsplan sprake te zijn geweest van 'participatie'. Participatie wordt in artikel 11 ook wel interactieve beleidsvorming genoemd. Kanttekening hierbij is dat gemeente Muiden haar participatie niet mag beleggen bij de uitvoerende gemeenten. Zij dient een eigen plan te schrijven en een eigen procedure te volgen.

### 2.2 *Interactieve beleidsvorming*

Interactieve beleidsvorming heeft als doel de totstandkoming van een voldragen beleidsplan Wmo 2012-2015 en het creëren van draagvlak voor de uitvoering van dit plan. Dit gebeurt door:

- a. een inventarisatie van de wensen van de inwoners
- b. de maatschappelijke instellingen en vrijwilligersorganisaties de gelegenheid bieden hun professionele blik over de plannen te laten gaan

Interactieve beleidsvorming staat voor een procesmatige aanpak in dialoog met belanghebbenden. Met de ruimte voor dialoog onderscheidt de interactieve werkwijze zich van de meer traditionele vormen van inspraak. Interactief beleid gaat verder dan inspraak. Bij interactief beleid betreft de overheid in een zo vroeg mogelijk stadium burgers, maatschappelijke organisaties, bedrijven of andere overheden bij het beleid, om in open wisselwerking of samenwerking met hen tot de voorbereiding, bepaling, uitvoering of evaluatie van beleid te komen.

In de gemeente Muiden hebben we samen met de gemeenten Bussum en Naarden participatiemomenten gecreëerd. Zowel op het niveau van de inwoners en de cliënten als op het professionele niveau (bijvoorbeeld het participatiecafé en de operationele sector overleggen). Daarnaast is de Sociale Agenda samen met de inwoners en maatschappelijke partners tot stand gekomen. Hierbij ging het om de bewonersenquête en de vele bijeenkomsten met de professionele instellingen (op gebied van wonen, welzijn en

---

<sup>1</sup> De wetteksten van artikel 11 en 12 zijn opgenomen in de bijlage

zorg). Hiermee voldoet de gemeente Muiden aan de verplichtingen van de Wmo, artikel 11, lid 1. Hierin wordt verwezen naar de inspraakverordening van de eigen gemeente. In de inspraakverordening van de gemeente Muiden wordt in artikel 2, lid 1 bepaald dat er altijd inspraak verleend dient te worden als de wet daartoe verplicht. In een eerder stadium is hieraan voldaan.

#### *Beginspraak en eindspraak*

De vorm van de participatie verschilt per fase van de totstandkoming van het beleidsplan. Grofweg zijn er twee fases: beginspraak en eindspraak. De Wmo bepaalt dat inwoners en organisaties de gelegenheid krijgen vroegtijdig zelfstandig voorstellen te doen voor het beleid. Daarvoor geeft het college informatie aan deze belanghebbenden. Dit valt onder beginspraak. Deze fase van de beleidsvorming heeft met name een interactief karakter.

Ook schrijft de Wmo voor dat het college advies vraagt over het ontwerpplan aan de gezamenlijke vertegenwoordigers van representatieve organisaties van de kant van vragers op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. De inspraakverordening bepaalt dat het college de inwoners ook in de gelegenheid stelt zich uit te spreken over het ontwerpplan. Dit valt onder eindspraak. Deze vorm van beleidsvorming heeft een niet interactief karakter.

#### **2.3 De Sociale Agenda is deels opgenomen in het Wmo beleidsplan**

Het Wmo beleidsplan van de gemeente Muiden zal worden gebaseerd op de Sociale Agenda en de beleidsplannen van de gemeente Bussum en de gemeente Naarden. Voor de prestatievelden die de gemeente Muiden heeft belegd bij de gemeente Bussum zullen we de beleidslijnen van gemeente Bussum volgen. Voor de prestatievelden en onderdelen waar gemeente Muiden zelf doelen kan bepalen heeft de Sociale Agenda al voor een groot deel haar werk gedaan in de beginspraak.

### **3. Visie op maatschappelijke ondersteuning**

#### **3.1 De behoefte centraal in beleid en bij uitvoering**

Het doel van maatschappelijke ondersteuning is dat inwoners zelfredzaam zijn en mee kunnen doen. De gemeente gaat er vanuit dat onze inwoners in eerste instantie zelf verantwoordelijk willen en kunnen zijn voor hun eigen leven en voor de kwaliteit van de samenleving, eventueel met hulp en bijstand van gezin, familie, vrienden, burens en/of kennissen. Wij zijn ervan overtuigd dat inwoners en hun omgeving het vermogen hebben om zelf oplossingen te bedenken en te realiseren voor de problemen waar zij mee te maken hebben. Wanneer maatschappelijke ondersteuning nodig is, dienen we aan te sluiten bij die eigen kracht en verantwoordelijkheid van inwoners en hun omgeving.

Zelfredzaam zijn, initiatief nemen en eigen keuzes maken kan alleen goed als je invloed hebt op je eigen situatie. Dat betekent dat bij maatschappelijke ondersteuning de behoefte van inwoners en hun omgeving centraal moet staan. Wanneer die behoefte (vertaald naar een vraag) niet centraal staat, ondermijnt dat de eigen kracht, de eigen regie, de zelfredzaamheid en de eigen verantwoordelijkheid van inwoners.

Wij gaan daarom de komende jaren een tweeledige verschuiving realiseren:

- de verschuiving van het verstrekken van een vast pakket (individuele- en collectieve) voorzieningen, naar het versterken van de eigen kracht van inwoners en
- het vormgeven van maatschappelijke ondersteuning vanuit de behoefte van inwoners.

Wij, en onze maatschappelijke partners, stellen ons daarbij dienstbaar op ten opzichte van het vermogen van onze inwoners om zelf oplossingen te vinden voor problemen en de eventuele behoefte aan ondersteuning die zij daarbij hebben.

Vanuit deze visie formuleren wij in de volgende hoofdstukken de doelstellingen en speerpunten voor de maatschappelijke ondersteuning voor de komende jaren.

#### **3.2 Wmo beleid is gericht op de toekomst**

Om een Wmo beleidsplan te kunnen maken dat gericht is op de toekomst, is het allereerst van belang om de beleidsvorming interactief vorm te geven. Communicatie is daar een vanzelfsprekend onderdeel van. Daarnaast is communicatie onmisbaar om de kanteling gezicht te geven. Het toekomstige beleid moet ook passen bij de gemeentelijke visie op duurzaamheid.

## **4. Maatschappelijke regie**

### **4.1 De gemeente als regisseur**

De context waarbinnen de gemeente werkt is veranderd en de bestuurlijke en ambtelijke organisatie zal in reactie hierop haar eigen sturingsfilosofie moet aanpassen. Dit is een voorwaarde voor efficiënt en effectief opereren. De verandering in het denken is vooral van invloed op het lokale bestuur. Minder dan vroeger is de gemeente in staat om de gemeenschap in directe zin aan te sturen, maar is zij beland in een complex samenspel. Tegelijkertijd is de verantwoordelijkheid van de gemeente op verschillende terreinen toegenomen, vooral als we kijken naar een kaderwet als de Wmo. De wederkerigheid tussen overheid en gemeenschap is groter geworden, wat doorwerkt in de inrichting van de lokale beleids- en besluitvormingsprocessen.

Binnen de Wmo ligt de regie over wonen, zorg en maatschappelijke ondersteuning bij de gemeente. Verschillende partners voeren vaak gezamenlijk dit gemeentelijk beleid uit waarbij er te allen tijde een wisselwerking gaande is tussen denken en doen.

De Wmo richt zich op de volgende *bestuurlijke doelen*:

1. Samenhangend beleid (integraal beleid)
2. Doelmatigheid in inzet van (financiële) middelen (lokaal beleid)
3. Maatwerk in beleid (lokaal inzicht in mogelijkheden maatschappelijke partners)
4. Vraagsturing door de burger
5. Keuzevrijheid voor de burger (meerdere aanbieders van voorzieningen)

*(Sociaal en Cultureel Planbureau)*

### **4.2 Samenwerken**

De visie van het landelijke overheid op regie is: initiatief nemen en partijen aanspreken op hun verantwoordelijkheid. Samenwerking is hierbij het sleutelwoord. De gemeente moet samen met zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, woningcorporaties en burgers de gemeentelijke doelstellingen verwezenlijken. De regie ligt bij de gemeente. Dit betekent dat de gemeente zorgt voor kanalisering van ontwikkelingen en het voeren van integraal beleid waarbij goed rekening wordt gehouden met de lokale omstandigheden en wensen van burgers. Regie is vooral belangrijk op het moment dat er zich problemen voordoen. Partijen komen bijvoorbeeld hun afspraken niet na, het draagvlak voor het beleid neemt af of maatregelen blijken bij nader inzien eigenlijk niet zo geschikt. Op dat moment is het tijd voor de gemeente om haar regierol te benadrukken, zodat afspraken wel worden nagekomen en het beleid kan worden uitgevoerd.

### **4.3 Regierol van de gemeente Muiden**

Gemeente Muiden is reeds enige tijd bezig met het versterken van haar regierol. De Sociale Agenda biedt een vervolgstap in het verder definiëren van deze rol. Tornak adviseert om in de regierol rekening te houden met onderstaande aspecten. Eerder heeft de gemeente het organisatieadviesbureau Tornak de opdracht gegeven om hun expertise op gebied van maatschappelijke regie in te zetten ten behoeve van het project 'consolidatie WWZ-Wmo' en de uitvoer van de behoeftenanalyse.

- *Creëren van gemeenschappelijkheid: Wat bindt de diverse partijen?*
  - Zorgen dat verschillende partijen elkaar verstaan.
  - Verkennen van verschillen.
  - Inventariseren van de verschillende behoeften van partijen.
  - Afstemmen van de verwachtingen van partijen.
  - Partijen stimuleren om zich te verdiepen in elkaar, kennis over elkaar opdoen.
  - Partijen hun samenwerkingsbehoeften laten uiten en zorgen dat deze op elkaar worden afgestemd.
  
- *Resultaatgerichtheid vanuit eigenaarschap: Welke afspraken zijn er op gebied van onderlinge communicatie?*
  - Eigenaarschap met elkaar creëren.
  - Wat doen we bij botsende belangen?
  - Wat als partijen zich niet aan de afspraken houden?
  - Hoe meten we onze voortgang?
  - Hoe borgen we onze voortgang?
  
- *Regie: Het managen van de dynamiek tussen de verschillende partijen*
  - Stimuleren van de dialoog
  - Hoe wordt er met het machtsvraagstuk omgegaan?
  - Gericht werken aan de ontwikkeling van competenties die de afstemming van partijen op elkaar bevorderen: partijen leren schakelen, invoelend, flexibiliteit, vermogen om vanuit verschillende perspectieven te kijken.
  
- *Lerend vermogen en bouwen aan empowerment*
  - Waar liggen kwaliteiten en op welke manier kunnen deze worden ingezet voor de bredere groep?
  - Bewustwording creëren omtrent de aard van de afhankelijkheid tussen partijen.
  - Reflecteren over effecten van implementatie.
  - Bewust reflecteren over de meerwaarde van de samenwerking.

Gemeente Muiden wil graag aan de slag met bovenstaande punten, met daarbij de focus op het stimuleren van de dialoog en het reflecteren over de effecten van implementatie. De wethouder vindt het belangrijk om middels de dialoog commissie en gemeenteraad in een vroeg stadium mee te nemen in de beleidscyclus. Door het reflecteren over de effecten van implementatie creëert de wethouder transparantie en worden eerdere ervaringen meegenomen in toekomstige projecten.

#### **4.4 Rol maatschappelijke partners bij de ontwikkeling van sociaal beleid**

De behoeftenanalyse is voor een groot deel ingegeven door de ervaringen en gegevens van de professionele instellingen. Naast deze kwalitatieve informatie heeft het onderzoek kwantitatieve gegevens geleverd doordat het een groot aantal burgers heeft bereikt. Echter een gedeelte van de inwoners heeft zijn stem nog niet laten horen. Een herhaling van de bewonersenquête in de toekomst is daarom gewenst.

In het kader van actief burgerschap en interactieve beleidsvorming willen we meer gebruik maken van de krachten van de inwoners van gemeente Muiden. Hiertoe willen we de mogelijkheden verder onderzoeken. Ook zullen we in de toekomst presentaties aan de commissie blijven verzorgen en zullen we hen vroegtijdig informeren en raadplegen.

#### **4.5 Het belang van een Sociale Agenda**

De delen 1, 2 en 3 vormen samen de Sociale Agenda en hebben als centraal doel de gemeenteraad te informeren over lopende en nieuwe projecten. In het laatste deel hebben projecten gepresenteerd die antwoord geven op de vraag: *‘Welke ondersteuning heeft de burger echt nodig om te kunnen participeren?’*. De nieuwe projecten vormen concrete vertalingen van de in deel 2 geconstateerde behoeften. De Sociale Agenda als geheel biedt hierdoor inzicht in de welzijnsbehoeften en bevat aanbevelingen voor toekomstig sociaal beleid.

Een andere reden voor het maken van een Sociale Agenda was het creëren van een gezamenlijke aanpak tussen gemeente en professionele instellingen. Het maken van dit document was een (continu) proces om te komen tot een gedeelde visie op en aanpak van maatschappelijke vraagstukken op lokaal niveau.

## 5. Uitgangspunten landelijk en regio

### 5.1.1 Landelijke uitgangspunten

“De Wmo is nu bijna vier jaar van kracht. Het is een wet die aanspreekt en inspireert. Overal in het land hebben gemeenten, instellingen en burgers de handen ineens geslagen om de maatschappelijke ondersteuning anders en beter te organiseren: beter beantwoordend aan de vraag, meer gericht op het behalen van resultaten en efficiënter in de aanpak. Hierbij is welzijnswerk weer sterk in beeld gekomen. Gemeenten realiseren zich dat welzijnsorganisaties, waarmee ze al sinds jaar en dag een subsidierelatie onderhouden, de potentie hebben om burgers meer te laten participeren.

Er wordt al veel gerealiseerd. Maar om een stap verder te komen met de vernieuwing en het in volle breedte uitvoeren van de Wmo is meer nodig, zo blijkt uit de eerste evaluatie van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en contacten met gemeenten, instellingen en deskundigen. Vooral het verbeteren van de (sturings)relatie tussen gemeenten en welzijnsinstellingen en de verbetering van de kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk kunnen een extra impuls gebruiken”.

([www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl))

Om deze impuls te geven, hebben het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en werkgeversorganisatie MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD) ‘Welzijn Nieuwe Stijl’ gestart. Dit programma wil de ingezette lijn van vernieuwing vasthouden en verder versterken, met als doel om de Wmo in volle breedte uit te voeren.

### 5.1.2 Welzijn Nieuwe Stijl

Welzijn Nieuwe Stijl kent acht bakens (kenmerken) die richting geven aan de kwaliteitsontwikkeling van de welzijnssector. Daarmee zijn ze ook voor gemeenten in hun rol als opdrachtgever relevant. De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl zijn:

➤ Gericht op de vraag achter de vraag

Hierbij is het belangrijk dat de vraag van de burger centraal staat en niet het aanbod van de professionele organisatie. Door middel van de behoeftenanalyse hebben we hier een start mee gemaakt. Daarnaast werken professionele instellingen en burger samen aan vraagverheldering en zoeken zij uit wat de kern is van de vraag. Te denken valt onder andere aan de ‘preventieve huisbezoeken’, uitgevoerd door Versa Welzijn (onderdeel van het bestaande maatschappelijke dienstenpakket van de gesubsidieerde welzijnsorganisaties).

➤ Gebaseerd op de eigen kracht van de burger

Uitgangspunten zijn de eigen mogelijkheden van de burger. Het project van GGz Centraal ‘Voor de Geraniums’ draagt hier onder andere aan bij.

➤ Direct erop af

Niet alle burgers stellen hun vraag, wellicht hebben zij wel een behoefte. Ook hier hebben de behoeftenanalyse en de gesprekken met ketenpartners (*zie deel 2*) aan bijgedragen.

- **Formeel en informeel in optimale verhouding**  
Het verbeteren van de samenwerking tussen informele en formele zorg moet zorgen voor een evenwicht in de civil society. Gemeente Muiden wil zich blijven inzetten voor mantelzorgers en vrijwilligers door bijvoorbeeld het subsidiëren van projecten, uitgevoerd door Versa Welzijn.
- **Doordachte balans van collectief en individueel**  
Eerst dienen de mogelijkheden van collectieve welzijnsarrangementen worden ingezet alvorens er individuele voorzieningen worden ingezet. Ook hier zullen we ons in samenwerking met gemeente Bussum en De gemeente Muiden aandacht voor hebben, bijvoorbeeld in het uitwerken van de Wmo visie in het eerstvolgende Wmo beleidsplan (2012-2015).
- **Integraal werken**  
Bij het integraal werken gaat het om een samenhangende aanpak van problemen van de burger. Beleidsafdelingen binnen de gemeenten maar ook de samenwerking met professionele instellingen en instellingen onderling worden door de gemeente gestimuleerd.
- **Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht**  
We willen middels het nieuwe subsidiebeleid opdrachten zo veel mogelijk is termen van prestaties formuleren en daar waar mogelijk afrekenen op basis van prestaties en resultaten.
- **Gebaseerd op ruimte voor de professional**  
Professionals beschikken over de juiste kennis en vaardigheden (waaronder outreachend werken). Zij krijgen van de gemeente ruimte om hun competenties in te zetten en richting te geven aan de uitvoering van het sociaal beleid.  
(De uitwerking en acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl zijn te vinden op [www.mogroep.nl](http://www.mogroep.nl))

### **5.2.1 Regio Gooi en Vechtstreek**

Samen met de regiogemeenten in de Gooi en Vechtstreek is een regionale Wmo-visie opgesteld. De regiovisie is door de verantwoordelijke wethouders als bouwsteen gebruikt voor de lokale Wmo beleidsplannen. De regiovisie is daarom deels overgenomen in het voorliggende Wmo beleidsplan. Hieronder een overzicht van de gezamenlijke strategische uitgangspunten.

#### *1. Eigen verantwoordelijkheid*

De gemeente Muiden gaat uit van inwoners die met hun directe omgeving in eerste instantie zelf verantwoordelijk kunnen en willen zijn voor het oplossen van dagelijkse problemen. Op het moment dat mensen (en hun sociale netwerk) het zelf niet meer kunnen regelen, biedt de overheid passende maatschappelijke ondersteuning die een volwaardige deelname aan de samenleving mogelijk maakt.

#### *2. De vraag centraal en zelfregie*

De gemeente Muiden stelt bij de vormgeving van maatschappelijke ondersteuning op alle negen prestatievelden de vraag (en dus niet het aanbod) centraal. Ieder mens moet zelf

regie kunnen houden over het eigen leven en kunnen kiezen voor die vorm van ondersteuning die het meest passend is.

Met het uitgangspunt van 'de vraag centraal' wil de gemeente Muiden het organiseren van de juiste ondersteuning bij dagelijkse problemen voor haar inwoners sterk vereenvoudigen. Het is de komende jaren van belang dat de gemeente Muiden haar inwoners en hun omgeving in staat stelt om zelf oplossingen te formuleren en te realiseren voor problemen. Met deze benadering wil de gemeente Muiden bereiken dat alle inwoners volledig en gelijkwaardig met anderen kunnen deelnemen in de samenleving. Tevens ontstaat er zo een goede basis om de uitdagingen van de komende jaren, zoals de overheveling van AWBZ taken en de gevolgen van vergrijzing, aan te gaan. De vraag centraal en zelfregie heeft ook betekenis voor de burgerparticipatie bij de totstandkoming van beleid. Interactieve beleidsvorming heeft de voorkeur.

### *3. Toegankelijkheid voorzieningen*

Inwoners die ondersteuning nodig hebben kunnen in de gemeente Muiden bij meerdere voordeuren terecht. Het gaat hier om gemeentelijke loketten, voordeuren van aanbieders die met gemeentelijk geld worden gefinancierd en voordeuren die gefinancierd worden met andere middelen, zoals de AWBZ, de Zorgverzekeringswet. Voor onze inwoners is het van belang dat de toeleiding naar de juiste vorm van ondersteuning eenvoudig is. De gemeente Muiden wil daarom het Wmo loket Wijzer positioneren als de centrale plek voor informatie en advies over de verschillende vormen van maatschappelijke ondersteuning. Dit laat onverlet dat, indien een inwoner de weg al kent, deze inwoner zich uiteraard direct tot de betreffende instelling kan richten. Denk daarbij bv. aan de woningbouwvereniging en het algemeen maatschappelijk werk van Versa Welzijn. Toeleiding vindt uiteraard via Wijzer plaats indien de inwoner de weg niet kent of indien de inwoner een voorziening op aanvraag nodig heeft (denk aan huishoudelijke hulp, vervoersvoorziening, woningaanpassingen e.d.).

### *4. Transparantie en rekenschap*

Ook is het van belang dat inwoners weten wat ze kunnen verwachten van de gemeente en dat inwoners weten wat van hen wordt verwacht door de gemeente. Dit is van belang vertrouwen te creëren en om rekenschap af te kunnen leggen. De gemeente informeert daarom vanuit Wijzer de inwoners en klanten tijdig, duidelijk en onafhankelijk over de voor hen mogelijke maatschappelijke ondersteuning en hun eigen verantwoordelijkheden.

### *5. Keuzevrijheid en ondernemerschap*

Bij het uitgangspunt 'de vraag centraal' past dat onze inwoners wat te kiezen hebben als zij ondersteuning nodig hebben. Inwoners moeten kunnen kiezen voor de ondersteuning die het beste bij hen past. De gemeente Muiden levert maatwerk. Het betekent ook dat bestaande en nieuwe aanbieders van de maatschappelijke zorg de ruimte krijgen om in te spelen op vragen van inwoners.

### *6. Gemeente eindverantwoordelijk*

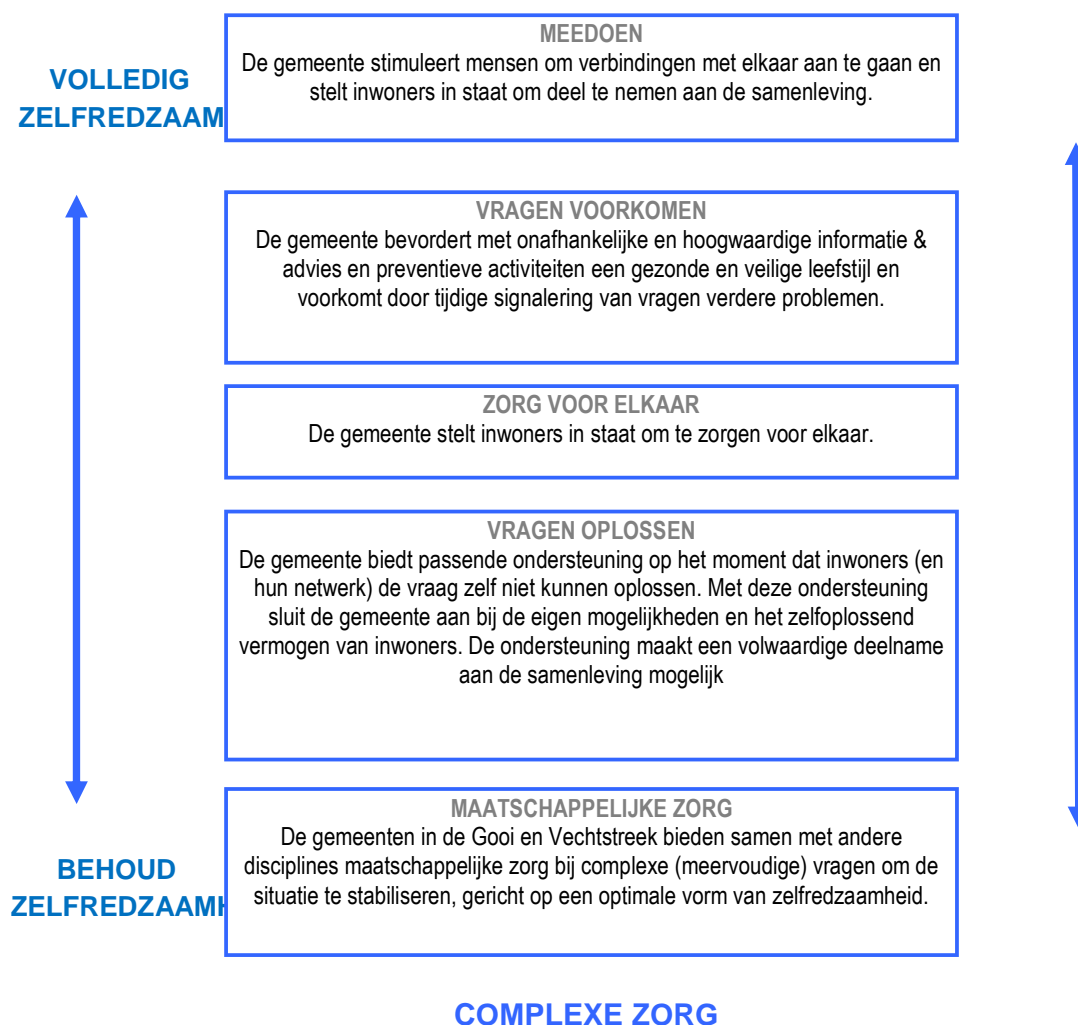
De samenstelling van de zorgvraag verandert en de zorgvraag wordt ook steeds complexer. De gemeente Muiden wordt geconfronteerd met een toename van het aantal mensen met één of meer chronische beperkingen. Met name ook door de overgang van taken uit de

AWBZ naar de gemeente. Samenwerking tussen aanbieders van verschillende soorten zorg, ketenzorg dus, wordt hierdoor een vereiste. De gemeente Muiden is eindverantwoordelijk voor een goed werkend stelsel van maatschappelijke ondersteuning voor de inwoners. De eindverantwoordelijkheid voor de afstemming tussen de ketenpartners in het maatschappelijk ondersteuningsnetwerk ligt dan ook bij de gemeente. Daarom hanteert de gemeente Muiden het uitgangspunt dat de gemeente eindverantwoordelijkheid draagt voor de ondersteuning, ook daar waar afstemming is tussen verschillende disciplines. De gemeente Muiden wil de procesregie naar zich toetrekken om de eindverantwoordelijkheid waar te maken.

### 5.2.2 *Beleidskader Wmo 2012 – 2015*

De vraag centraal betekent niet dat alles voor iedereen mogelijk is. De uitdaging in de komende beleidsperiode is dat de samenleving ‘meer met minder’ zal moeten doen. Dit betekent dat de gemeente Muiden en haar partners grenzen moeten stellen aan vragen die met (gemeentelijke) ondersteuning kunnen worden beantwoord. Voor het stellen van grenzen aan vragen gebruikt de regio onderstaand beleidskader.

#### *Beleidskader*



## 6. Uitgangspunten gemeente Bussum

### *Samenwerking Bussum en Naarden*

Specifiek is bij de ontwikkeling van het Wmo beleidsplan 2012-2015 opgetrokken met de gemeenten Bussum en Naarden. De gemeente Bussum voert de Wmo advies & informatiefunctie (Wijzer) en de individuele Wmo voorzieningen uit voor de gemeenten Naarden en Muiden. Identiek beleid op deze punten is een vereiste voor een gezamenlijke uitvoering. Op lokale verschillen na onderschrijven de beide gemeenten ook de andere onderdelen van het Bussumse plan. In de volgende hoofdstukken gaan we in op de Bussumse thema's 'De behoefte centraal' en 'Van vraag naar oplossing'. Hierbij hebben we overlappingen met ons lokale beleid niet benoemd omdat we hiervoor gebruik hebben gemaakt van ons eigen Sociale Agenda. Na deze thema's is er aandacht voor mantelzorgers en vrijwilligers, voor het zogenaamde compenseren en voor maatschappelijke zorg.

### **6.1 De behoefte centraal**

Bussum stelt de behoefte van haar inwoners centraal. Dat is een voorwaarde voor het versterken van de eigen kracht, de eigen regie, de zelfredzaamheid en de eigen verantwoordelijkheid van inwoners.

Bij de Wmo gaat het om twee typen behoeften: zelfstandigheid (autonomie) en participatie (meedoen).

De behoefte centraal betekent dat niet de voorziening, maar de behoefte van inwoners centraal staat. Voor de kwetsbare inwoner is het resultaat een samenhangend ondersteuningsaanbod dat is afgestemd op zijn individuele leven en mogelijkheden, met alle ruimte voor eigen regie en zelfoplossend vermogen.

De gemeente en haar professionele partners kunnen 'de vraag' niet bedenken, maar moeten zorgen dat zij de vragen -in de zin van ondersteuningsbehoeften- van inwoners herkennen én erkennen. De sturing op het Wmo beleid en de uitvoering komen daarmee niet vanuit gemeente en aanbieders, maar vanuit de inwoner zelf.

Wanneer de behoefte centraal staat, is de kernvraag in de Wmo: wat wil ik met mijn leven, wat kan ik zelf en welke zorg en diensten heb ik dan nog nodig om mijn beperking zo goed mogelijk te hanteren? Dat is de vraag die inwoners alleen zelf kunnen stellen.

#### **6.1.1 Beleidsdoel**

Het doel van de behoefte centraal stellen is samenhangende Wmo ondersteuning realiseren die is afgestemd op het individuele leven van de kwetsbare inwoner, ondersteuning, die de eigen regie en het zelfoplossend vermogen versterkt, juist omdat de ondersteuning is afgestemd op het individuele leven. Dit beleidsdoel realiseren betekent dat we eerst de behoefte van inwoners moeten onderzoeken. Pas dan kunnen we ook gehoor geven aan de vraag.

### **6.1.2 Het onderzoeken van de behoefte**

Onderzoeken waar de behoefte ligt bij inwoners is eigenlijk: de vraag verhelderen. Vraagverheldering is de dialoog tussen de cliënt en de professional die ertoe moet leiden dat de ondersteuning optimaal bijdraagt aan het oplossen van de problemen die de cliënt ervaart.

Mensen zijn vaak niet gewend om na te denken over wat ze willen of ze willen alleen dingen waarvan ze denken dat ze die zullen krijgen of dingen die ze eerder al wilden of die anderen ook willen. De vraag naar wat men in het eigen leven wil of nodig heeft, is vaak nieuw en moeilijk. Vraagverheldering is feitelijk een methode om de cliënt te helpen zijn ondersteuningsbehoeften te formuleren.

*We onderscheiden hierin twee niveaus:*

#### *1. Verheldering van de individuele vraag*

Op dit niveau gaat het om het centraal stellen van de behoefte in contact met de individuele inwoner. Hoe worden cliënten benaderd? Hoe wordt de cliënt geholpen om te formuleren wat in zijn leven van belang is en wat zijn eigen mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften daarbij zijn? In individuele behoeften zit vaak een gedeelte dat direct gekoppeld is aan een unieke persoon in zijn unieke situatie. Meestal zit in die vraag ook een collectieve component: een gedeelte dat overeenkomt met de behoeften van andere mensen.

#### *2. Verheldering van de collectieve vraag*

Hier gaat het om vraagverheldering waarmee vraagpatronen bij groepen inwoners/cliënten zichtbaar worden gemaakt. Het gaat dus om de bundeling van overeenkomende individuele behoeften. Deze vraagverheldering is noodzakelijk om collectief aanbod aan te kunnen laten sluiten bij de vraag. Dit is ook de vraagverheldering die de gemeente in staat stelt beleidsdoelstellingen en gewenste resultaten te formuleren waarbij de behoefte centraal staat.

### **6.1.3 De nieuwe en veranderende behoefte**

Om de behoefte in beleid en uitvoering centraal te stellen moet eerst duidelijk worden wat de ondersteuningsbehoeften van inwoners (individueel én collectief) eigenlijk zijn. Inzicht in behoeften maakt duidelijk waar aanbod en vraag niet op elkaar aansluiten. Wanneer de behoefte helder is en vertaald is in een vraag, kan er gehoor aan gegeven worden. Hiervoor is ook inzicht nodig in de prioriteiten die individuen en groepen zelf stellen. Met dit inzicht is het mogelijk om beleidsdoelstellingen te formuleren of passende (individuele) ondersteuning te bieden.

Het onderzoeken van de behoefte vraagt om antwoord in de beleidsontwikkeling en in de praktische dienstverlening aan de cliënt. Door voortdurend en blijvend niet alleen de behoefte maar ook de resultaten in kaart te brengen, creëer je een noodzakelijke feedbackloop. Hiermee kunnen beleid en dienstverlening steeds worden bijgesteld naar de werkelijke ondersteuningsbehoeften van inwoners.



#### 6.1.4 Wat gaan we doen?

Het centraal stellen van de behoefte betekent dat de gemeente Bussum bij elk verzoek om ondersteuning eerst teruggaat naar de kern: wat is de vraag, waar ligt de behoefte? De gemeente Bussum brengt de vraag structureel in kaart via diverse sporen:

##### 1. Onderzoeken van de individuele vraag

- Wijzer: methode individuele vraagverheldering
- Signaleringsnetwerk (professionals, inwoners etc.)

##### 2. Onderzoeken van de collectieve vraag

- Wijzer: Wmo-monitor
- Interactieve beleidsvoorbereiding
- Gebruik landelijke onderzoeken
- Andere activiteiten (denk aan ervaringskennis van hulpvragers en hulpverleners)

##### 3. In bijzondere gevallen of indien noodzakelijk incidentele, gerichte onderzoeksactie

#### Wijzer<sup>2</sup>

Loket Wijzer (hierna: Wijzer te noemen) is het schakelpunt tussen vraag en aanbod bij de individuele cliënt. Wijzer heeft hierdoor een schat aan informatie over de behoeften op individueel niveau. Wanneer de informatie over individuele behoeften herleid kan worden naar groepen, kunnen vraagpatronen zichtbaar worden. Ook kan inzichtelijk worden of aan

<sup>2</sup>Wijzer is gevestigd aan de Landstraat 80 in Bussum. Wijzer is de naam van het gemeentelijk Wmo-loket voor de gemeenten Bussum, Naarden en Muiden én de naam van het daar gevestigde wijkontmoetingscentrum, waar veel activiteiten worden georganiseerd. Wijzer herbergt onder andere het Centrum voor Jeugd en Gezin Naarden-Bussum, de prikpost van Tergooi Ziekenhuizen en de Rijbewijs-keuringarts.

Waar in dit beleidsplan wordt gesproken over Wijzer, wordt het gemeentelijk Wmo-loket bedoeld.

de vragen kan worden voldaan of dat er aanbod ontbreekt of overbodig is en wat de resultaten voor belanghebbenden op korte en lange termijn zijn.

*Om deze vitale informatie in Wijzer te ontsluiten zijn twee stappen nodig:*

1. Meer inzicht krijgen in de werkelijke ondersteuningsbehoefte van individuele cliënten door vraagverheldering aan het loket: wat wil de individuele cliënt met zijn leven en wat heeft hij daarvoor nodig? De cliënt wordt daarbij gestimuleerd om zijn zelfoplossend vermogen aan te spreken. De rol van de medewerker is een coachende: de medewerker ondersteunt bij het door de cliënt zelf verkennen van oplossingen. De medewerkers van Wijzer hebben hier al veel goede stappen in gezet en hebben de ruimte nodig om deze coachende rol uit te bouwen. Daarbij wordt ingezet op intervisie en casusbesprekingen, gericht op vraagverheldering en versterken van eigen kracht.
2. Meer inzicht krijgen in de doelgroepen die Wijzer bezoeken, in hun behoeften en de resultaten van het ingezet aanbod. In de huidige registratiemodule van Wijzer zijn recent al aanpassingen gedaan die meer inzicht geven, maar dat inzicht is nog onvoldoende. Daarnaast is het nu niet mogelijk om hierin ook (individuele en collectieve) resultaten op korte en lange termijn op te nemen. Hiervoor moet een monitor ontwikkeld worden, die tevens voorziet in inzicht in de klanttevredenheid. De zogenaamde Wmo-monitor<sup>3</sup> levert hiermee kwalitatief en doorlopend onderzoek op. Bussum werkt op dit punt samen met de regiogemeenten van de Gooi en Vechtstreek.

### *Signaleringsnetwerk*

Het organiseren van signalering is een belangrijk aspect van het verhelderen van de vraag. Het gaat hierbij om het opvangen van signalen over ondersteuningsbehoeften van mensen, waar mensen deze niet zelf uiten. Dit onderdeel is nader uitgewerkt in hoofdstuk 6.

## **6.2 Gehoor geven aan de vraag**

Hoe zorgt de gemeente dat haar Wmo beleid, de dienstverlening en het ondersteuningsaanbod aansluiten bij de onderzochte vraag? De gemeente doet dit op verschillende manieren.

### **6.2.1 Beleidsdoel**

*1. Beleidsdoelstellingen altijd formuleren op basis van de ondersteuningsbehoefte*

*2. Samenstelling van het aanbod baseren op de (collectieve) vraag*

De opgehaalde vraag bepaalt direct de wensenlijstjes bij inkoop of subsidiering van het algemene en individuele ondersteuningsaanbod.

*3. Regels op grond waarvan ondersteuning verstrekt wordt afstemmen op de vraag*

Gehoor geven aan de vraag kan sterk belemmerd worden door regels die gehanteerd moeten worden. In de huidige Wmo-verordening voor voorzieningen staat het aanbod

---

<sup>3</sup> Met deze monitor voorziet Bussum ook in het wettelijk verplichte klanttevredenheidsonderzoek.

centraal. Kort gezegd staat daarin bij welke beperkingen je waar recht hebt op. Deze verordening moet dus kantelen en ingericht worden naar de resultaten die behaald moeten worden met ingezette ondersteuning.

*4. De behoefte centraal stellen in de samenwerking tussen formeel en informeel netwerk*  
Wanneer rondom een individu niet samengewerkt wordt (zowel formeel als informeel) versnipperd de samenhang in de ondersteuning. Ondersteuning bieden die antwoord geeft op de behoefte zoals die er werkelijk ligt, wordt dan heel lastig. Samenwerking tussen professionals, vrijwilligers en mantelzorgers is dus van het grootste belang.

*7. Resultaten op collectief en individueel niveau onderzoeken*

Gehoor geven aan de vraag betekent ook *resultaten* op individueel en collectief niveau onderzoeken. Als het resultaat niet goed is, waar ligt dat dan aan? Het kan aan het aanbod liggen, aan de uitvoering of de werkwijze, of aan de manier van financieren, enzovoort. Inzicht in resultaten en hoe die tot stand gekomen zijn is nodig, zodat beleid of individuele ondersteuning waar nodig bijgesteld kan worden. De Wmo-monitor in Wijzer zal hier voor een groot deel in voorzien.

### **6.2.2 De vraag centraal in Wmo-beleid is cyclisch**

Het centraal stellen van de behoefte is zowel op individueel als op collectief/beleidsmatig niveau een zich herhalend proces: vraag onderzoeken, gehoor geven aan de vraag, resultaten beoordelen, opnieuw vaststellen van de (soms veranderde) vraag, opnieuw (eventueel met nieuwe mogelijkheden) gehoor geven aan de vraag et cetera.

Het doorlopend monitoren van de ondersteuningsvraag en de jaarlijkse evaluatie van de resultaten van het ingezette ondersteuningsbeleid, kunnen er toe leiden dat binnen de vierjarige looptijd van het beleidsplan nieuwe of veranderende werkhema's met betrekking tot ondersteuning naar voren komen. Het beleidsplan met de doelstellingen zoals het nu voorligt, is dus niet statisch, maar zal waar nodig en in overleg met belanghebbenden worden geactualiseerd. Het college van B&W zal regelmatig de voortgang en eventuele bijstellingen met de raad bespreken.

### **6.3 Samenvatting speerpunten behoefte en vraag centraal**

*Speerpunten bij het onderzoeken van de behoefte*

1. Ontwikkeling methode van vraagverheldering Wijzer
2. Ontwikkeling Wmo-monitor (i.s.m. de regio)
3. Het toepassen van interactieve beleidsvorming met de verschillende stakeholders.
4. Het organiseren van signalering

*Speerpunten bij gehoor geven aan de vraag*

1. Beleidsdoelstellingen altijd relateren aan de onderzochte behoefte
2. Samenstelling van het aanbod baseren op de vraag
4. Regels op grond waarvan ondersteuning verstrekt wordt afstemmen op de vraag (Gekantelde Verordening opstellen)
5. Behoefte centraal stellen in de samenwerking tussen formeel en informeel netwerk

## **6.4 Van vraag naar oplossing**

### *Meer met minder*

De Wmo is gericht op zelfredzaamheid en participatie en op het ondersteunen van mensen die daarin beperkingen ondervinden. Voor Bussum, Naarden en Muiden staat hierbij de behoefte van inwoners -vertaald naar een vraag- centraal. Dat betekent niet dat alles voor iedereen mogelijk is.

De uitdaging in de komende beleidsperiode is 'meer met minder' te doen. De gemeente Bussum, Naarden, Muiden en haar partners moeten grenzen stellen aan behoeften waaraan met (gemeentelijke) ondersteuning kunnen worden voldaan.

### **6.4.1 Vragen voorkomen: preventie en signalering**

Gezondheid en participatie zijn nauw met elkaar verbonden. Gezonde mensen participeren meer en langer in de samenleving. Omgekeerd heeft participatie in de samenleving een positieve invloed op de gezondheid van mensen en hebben participerende mensen vaak een beter netwerk waardoor het beroep op zorgvoorzieningen minder groot is. Informatie en advies en preventieve activiteiten kunnen bijdragen aan de keuze voor een gezond en veilig leven. Het Bussumse gezondheidsbeleid wordt nader uitgewerkt in een aparte Gezondheidsnota.

Het vroegtijdig signaleren van potentiële problemen is van belang om tijdig adequate oplossingen te vinden en erger te voorkomen. Signalen zijn onderdeel van het dagelijks leven en komen overal terecht; bij de kapper, de wijkverpleegkundige, de hulp in de huishouding, de familie, etc. Het is van belang dat signalen opgepikt worden door de directe omgeving en vooral dat inwoners en professionals in staat zijn om 'iets' met het signaal te kunnen doen.

Bij de totstandkoming van het Bussumse beleidsplan bleek dat dit onderwerp sterk leeft bij de geraadpleegde inwoners, professionals, de seniorenraad en het BNB. De gegeven input is leidend geweest bij totstandkoming van de doelstellingen in deze paragraaf. In het interactieve beleidstraject viel op dat Wijzer door inwoners, gebruikers en vertegenwoordigers van cliënten als Wmo-succes benoemd werd waarop voortgebouwd moet worden.

Met een werkgroep van leden uit het Operationeel Sectoroverleg, aangevuld met enkele andere professionals is (en wordt) hard gewerkt aan een praktisch signaleringsnetwerk en een bijbehorend samenwerkingsverband dat signalen ook kan oppakken.

### **6.4.2 Beleidsdoelen**

- Problemen of de verergering daarvan voorkomen door tijdige signalering en goede samenwerking, zodat er snel een verbinding is tussen het signaal en de ondersteuning.
- Eenzaamheid en depressie onder ouderen verminderen.

### *Signalering*

Dagelijks krijgen inwoners en professionals diverse signalen. Wanneer moet worden ingegrepen, weten mensen meestal wel hoe ze dit moeten aanpakken. Professionals weten de weg naar partners of samenwerkingsverbanden, of kunnen de betrokkene zelf stimuleren om de eigen sociale omgeving aan te spreken.

### *Inwoners, professionals en Wijzer*

Inwoners en professionals moeten wel weten waar zij met signalen naar toe kunnen als zij zelf niet weten wat ze met een signaal aan moeten. Wijzer is hiervoor de centrale plek; voor het melden van signalen, maar ook voor informatie en advies en toeleiding naar ondersteuning. Het is van belang om hier in de communicatie over Wijzer gericht aandacht aan te besteden. Wanneer inwoners met zorgen over anderen bij Wijzer komen, maakt privacywetgeving het echter moeilijk om vanuit Wijzer een signaal op te volgen. Maar de medewerkers van Wijzer kunnen inwoners wel adviseren, ondersteunen en wegwijs maken in de verschillende mogelijkheden. Via de Wmo-monitor in Wijzer kunnen signalen gebundeld en vraagpatronen zichtbaar worden.

### **6.4.3 (Preventief) huisbezoek**

Het bestaande preventief huisbezoek (zowel in Bussum als in Muiden) onder senioren is een waardevolle aanpak om participatieproblemen tijdig te signaleren en/of te voorkomen. Daarnaast geeft het ons inzicht in de knelpunten die spelen onder senioren in Bussum. De komende beleidsperiode willen we het preventief huisbezoek voortzetten.

### *Versterken van de eigen kracht van kwetsbare ouderen*

Zowel Bussum als Muiden zetten in op de eigen kracht van kwetsbare ouderen door bijvoorbeeld een training als 'voor de geraniums' in te zetten. Hierbij volgen ouderen met een risico op depressie een groepstraining. Zij onderzoeken hun eigen kracht en hun behoeften en realiseren zelf hun participatiewensen, indien nodig met behulp van een vrijwilliger of welzijnswerker. Ook valt te denken aan de Sandwichmethode: kwetsbare inwoners worden met aantrekkelijke activiteiten verleid om uit huis te komen. In de activiteiten is informatie en advies verpakt, gericht op het sterker en meer zelfredzaam worden. De gemeente (Wijzer) komt hiermee als het ware naar kwetsbare inwoners toe.

### *Samenwerking*

Signaleren is één, maar een signaal opvolgen vraagt meer dan alleen het inrichten van een centraal meldpunt. Signalen opvolgen vraagt om goede netwerken, zodat professionals elkaar en de medewerkers van Wijzer weten te vinden.

Wijzer is de frontoffice van een groot aantal backoffice-organisaties in Bussum. Achter Wijzer staat een actief samenwerkingsverband dat op bestuurlijk, beleidsmatig en managementniveau overlegt. In de praktijk is gebleken dat de uitwisseling binnen deze niveaus effectief is, maar dat er wel behoefte is aan een nauwere samenwerking op uitvoeringsniveau. De gemeente wil dat, op basis van de input uit de werkgroep van het Operationeel Sectoroverleg, als volgt invullen: deelnemende backoffice-organisaties wijzen vaste uitvoerende contactpersonen aan. Deze zijn verantwoordelijk voor de informatie-uitwisseling (diensten, producten, werkwijze, casus) en zijn vast aanspreekpunt bij doorgeleiding of samenwerking rondom een casus.

Wijzer (de frontoffice) organiseert bijeenkomsten rondom casuïstiek en algemene informatie-uitwisseling. Ook roept Wijzer partijen bijeen. Bijvoorbeeld als een meervoudig probleem tussen wal en schip dreigt te vallen, of als er een leemte in beleids- en/of samenwerkingsaanbod lijkt te zijn, of als regietoewijzing problematisch is. Uitgangspunt is dat de degene met de ondersteuningsbehoefte zelf de regie heeft. Als dat niet lukt, ligt de regie bij een backoffice-organisatie, niet bij Wijzer. In de praktijk regelt regie zich meestal vanzelf, maar als regietoewijzing een probleem is, roept Wijzer de betrokken partijen bijeen en heeft Wijzer doorzettingsmacht om een partij aan te wijzen. Deze vorm van samenwerking en de rol van Wijzer komt op deze manier overeen met de opzet van het Centrum voor Jeugd en Gezin Naarden-Bussum (CJG). Het CJG is bedoeld voor gezin- en opvoedingsproblematiek en is ook gevestigd in Wijzer aan de Landstraat in Bussum.

#### *Samenwerking tussen formeel en informeel netwerk*

Professionele samenwerking is van belang bij het bieden van ondersteuning. Samenwerking tussen het formele en informele netwerk is minstens zo belangrijk. Wanneer rondom een individu (niet samengewerkt wordt (zowel formeel als informeel) versnipperd immers de samenhang in de ondersteuning. Dan wordt het lastig om ondersteuning te bieden die antwoord geeft op de behoefte zoals die er werkelijk ligt. Samenwerking tussen professionals, vrijwilligers en mantelzorgers is dus van het grootste belang en zal nader uitgewerkt worden met (vertegenwoordigers van) de betrokken partijen.

#### **6.4.4 Speerpunten bij vragen voorkomen: preventie en signalering**

1. Signaleringsnetwerk en samenwerkingsverband met Wijzer als centraal punt verder uitwerken en implementeren. Hierbij in het bijzonder aandacht voor de samenwerking tussen het formele en informele netwerk.
2. Communicatie over Wijzer voortzetten.
3. Preventief huisbezoek voortzetten.
4. Inzetten op het versterken van de eigen kracht van kwetsbare inwoners; starten met de doelgroep kwetsbare ouderen.

#### **6.5 Mantelzorgers en vrijwilligers**

Mensen die voor elkaar zorgen doen dat als mantelzorger of als vrijwilliger. Mantelzorg vloeit voort uit een sociale- of familierelatie. Je zorgt voor iemand omdat het bijvoorbeeld je vader, je moeder, je buurman of je vriend is. Mantelzorg overkomt mensen in veel gevallen. Bij vrijwilligerszorg is het een bewuste keuze om te zorgen voor anderen. Mantelzorg en vrijwillige zorg vallen onder de noemer 'informele zorg'. Het is zorg die naast of in de plaats komt van professionele (formeel) zorg.

Informele zorg draagt bij aan een veerkrachtige samenleving in Bussum waarin zoveel mogelijk inwoners zelfredzaam zijn en meedoen. Bussum wil inwoners uitdagen om zich vrijwillig voor anderen in te zetten op een wijze die past bij hun interesses, belevingswereld en mogelijkheden.

### **6.5.1 Beleidsdoelen**

- Inwoners van Bussum kunnen mantelzorg verlenen op een manier die aansluit bij de eigen mogelijkheden én bij de behoeften en mogelijkheden van de zorgvrager.
- Vrijwilligers in Bussum kunnen vrijwilligerszorg invullen op een manier die past bij de behoefte en de mogelijkheden van de vrijwilliger.

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

#### *Basisfuncties*

Bussum gebruikt de basisfuncties voor mantelzorg en de basisfuncties voor vrijwilligerswerk als leidraad om mantelzorgers en vrijwilligers te ondersteunen.

De gemeente Bussum zorgt dat de basisfuncties emotionele ondersteuning, educatie, praktische hulp, respijtzorg, financiële tegemoetkoming en materiële hulp, beschikbaar zijn voor mantelzorgers in Bussum. Toeleiding kan via Wijzer maar mantelzorgers kunnen zich ook rechtstreeks tot deze voorzieningen wenden.

#### *Positionering informatie- en adviesfunctie*

Bij de totstandkoming van dit Wmo-beleidsplan werd -met name door het Burgerpanel nadrukkelijk meegegeven dat mantelzorgers in hun eigen gemeente terecht moeten kunnen voor ondersteuning. De basisfunctie informatie en advies is nu nog ondergebracht bij het Steunpunt Mantelzorg van Versa in Hilversum, maar de gemeente onderzoekt hoe deze basisfunctie voor mantelzorgers kan worden ondergebracht bij Wijzer.

De situatie van de mantelzorger en de zorgvrager houden direct verband met elkaar, al kunnen mantelzorger en zorgvrager wel tegengestelde belangen hebben. Door de informatie- en adviesfunctie in Wijzer te positioneren kan de situatie van de zorgvrager en die van de mantelzorger tegelijk in beeld en met elkaar in verband gebracht worden.

#### *Pilot persoonsvolgende financiering*

Bussum kiest voor gedifferentieerde financiering van maatschappelijke ondersteuning. Bussum en Muiden doen wel mee aan de pilot met de regiogemeenten Gooi en Vechtstreek (medio 2012), waarbij mantelzorgondersteuning van Versa en de Vrijwillige Thuiszorg uitsluitend via eenpersoonsvolgend budget (pvb) worden gefinancierd. Bussum wil hiermee onderzoeken wat de effecten van eenzijdige financiering via pvb's zijn.

#### *Activeren sociaal netwerk*

Zorgvragers of mantelzorgers hebben niet altijd een sociaal netwerk om op terug te vallen. Versa past in 2011 een methode toe om het sociaal netwerk van geïsoleerde mantelzorgers te activeren. Betrokkene krijgt hierbij instrumenten om een netwerk te benaderen en/of te creëren. Bussum zal dit project evalueren en onderzoeken of deze of andere methoden, zoals de eigen-kracht-conferenties, verder ingezet kunnen worden.

### **6.5.3 Speerpunten bij zorgen voor elkaar: mantelzorgers en vrijwilligers**

1. Basisfuncties mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk
2. Positionering informatie- en adviesfunctie mantelzorg
3. Pilot persoonsvolgende financiering
4. Activeren sociaal netwerk
5. Behoeftte-onderzoek vrijwilligers

## **6.6 Compenseren**

Het oplossen van vragen op verschillende leefterreinen zoals wonen, werken, inkomen, welzijn en zorg is niet eenvoudig. Allereerst is het voor mensen vaak moeilijk om te erkennen dat hulp nodig is. Dat vraagt het inzicht dat je weet dat je een probleem hebt, dat je het probleem zelf niet kunt oplossen en de durf om dat met anderen te delen. Vervolgens moet je precies weten wat je vraag eigenlijk is. Op het moment dat je weet wat je wilt vragen, moet je uitzoeken waar je die vraag het beste kunt stellen. In Nederland zijn er bijzonder veel oplossingen beschikbaar voor verschillende problemen, zo ook op het terrein van wonen, welzijn en zorg. Het ingewikkelde daarbij is dat al die verschillende oplossingen ook nog eens op verschillende manieren zijn georganiseerd. Zo moet je voor het ene probleem een zorgverzekering hebben, voor het andere moet je contact opnemen met de Belastingdienst, de woningcorporatie, het Zorgkantoor of misschien met de gemeente. En dan kan het voorkomen dat iemand die dacht de juiste oplossing gevonden te hebben, er na verloop van tijd achterkomt dat die (voor hem georganiseerde) oplossing net niet helemaal past op de specifieke situatie: de vraag is niet opgelost.

Het voorgaande laat één ding heel duidelijk zien: mensen kunnen ondersteuning gebruiken bij het oplossen van hun vragen.

Het verhelderen van vragen van inwoners betekent niet dat aan alle vragen en behoeften gehoor kan worden gegeven. In Wmo-verband wordt ondersteuning gegeven voor beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. De compensatieverplichting in de Wmo geeft een duidelijk kader tot waar de verantwoordelijkheid van de gemeente reikt.

### **6.6.1 Beleidsdoel**

Bussum biedt ondersteuning op maat bij het oplossen van problemen met zelfredzaamheid en participatie. De inwoner voert daarbij de regie en de gemeente sluit met de ondersteuning aan bij de eigen mogelijkheden en het zelfoplossend vermogen van betrokkenen en hun omgeving. De ondersteuning die de gemeente levert, stelt een persoon met beperkingen, psychische en psychosociale problemen in staat om:

- a) een huishouden te voeren;
- b) zich lokaal te verplaatsen in en om de woning;
- c) zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
- d) medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan;
- e) (dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren en het persoonlijk leven te structureren en daarover regie te voeren).

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

*Eén (fysieke en digitale) plek voor informatie en advies over alle Wmo-ondersteuning*

Om vragen van inwoners integraal te kunnen benaderen en de Wmo-informatie- en adviesfunctie efficiënt te organiseren, wil de gemeente Bussum de informatie- en adviesfunctie zoveel mogelijk in Wijzer onderbrengen. De keuze voor Wijzer ligt voor de hand; in het interactieve beleidstraject is Wijzer door inwoners, gebruikers en vertegenwoordigers van cliënten als Wmo-succes benoemd. De keuze om alle informatie over Wmo-ondersteuning zoveel mogelijk bij Wijzer neer te leggen, impliceert dat de huidige subsidies herijkt moeten worden: gesubsidieerde informatie- en adviesactiviteiten worden zoveel mogelijk uit de subsidies gehaald en bij Wijzer ondergebracht. Bussum zal in de

komende beleidsperiode ook inzetten op het concentreren en versterken van de digitale informatie- en adviesfunctie. Een en ander betekent dat er wel dependances van Wijzer kunnen zijn, maar geen (gesubsidieerde) frontoffices voor advies en informatie over alle Wmo-ondersteuning bij backoffice-organisaties.

Wijzer kan inwoners informeren en adviseren over alle vormen van ondersteuning. De toegang tot Wmo-ondersteuning van de gemeente (denk aan rolstoelen, hulp bij het huishouden, etc.) vindt uiteraard ook plaats via Wijzer. Wijzer realiseert echter niet de toegang tot alle Wmo-diensten en -producten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het Algemeen Maatschappelijk Werk, vrijwillige thuishulp, hulp bij administratie, et cetera. Waar mensen zelf de weg weten, kan de toegang immers ook direct bij de betreffende ondersteunende organisaties plaatsvinden. Bij de totstandkoming van dit Wmo-beleidsplan bleken alle geraadpleegde partijen aan deze manier van werken de voorkeur te geven. Bussum zal blijven toetsten in hoeverre Wijzer voldoet aan de behoefte aan advies en informatie en het regelen van toegang. Hoofdstuk 4 over de behoefte centraal is geheel aan dit proces gewijd.

#### *Integrale vraagverheldering vanuit Wijzer*

De gemeente Bussum zal samenwerken met de regiogemeenten om instrumenten te ontwikkelen die medewerkers in Wijzer ondersteunen bij het integraal verhelderen van vragen. Zie voor dit punt hoofdstuk 4, paragraaf 4.2.1. Ook wordt met de regiogemeenten samengewerkt om een investerings- en uitvoeringsprogramma te maken voor de versterking van de kennis en expertise van de medewerkers in Wijzer.

#### *Ontwikkelen en uitvoeren van een gekantelde Wmo-verordening*

Gehoor geven aan de vraag kan sterk belemmerd worden door regels die gehanteerd moeten worden. In de huidige Wmo-verordening voor voorzieningen staat het aanbod centraal. Kort gezegd staat daarin bij welke beperkingen je waar recht hebt. Deze verordening moet dus kantelen en ingericht worden naar de resultaten die behaald moeten worden met de ingezette ondersteuning. Zie voor dit punt ook hoofdstuk 4.3.

### **6.6.3 Speerpunten bij compenseren**

1. Eén (fysieke en digitale) plek voor informatie en advies over alle Wmo-ondersteuning.
2. Realiseren van toeleiding naar Wmo-diensten en -producten en AWBZ-ondersteuning.
3. Invoeren integrale vraagverheldering in Wijzer.
4. Ontwikkelen en uitvoeren van een gekantelde Wmo-verordening.
5. Rekening houden met de eigen capaciteit om zelf in de kosten te voorzien (eigen bijdragen, inkomensgrenzen).
6. Positioneren van onafhankelijke cliëntondersteuning bij het voeren van regie.
7. Bewerkstelligen van keuzevrijheid, eigen verantwoordelijkheid, meer ruimte voor de klant en voor aanbieders van ondersteuning.
8. Heroverwegen van de inkoopfunctie (inkoop en het contractbeheer).
9. Zorgen voor gemeentelijk toezicht op de Wmo-markt, waarin de belangen van de burger centraal staan.
10. Invoeren van extramurale begeleiding en verbinding naar decentralisatie jeugdzorg en invoering Wwnv.

## 11. Zorgvuldige overheveling hulpmiddelen

### **6.7 Maatschappelijke zorg**

Maatschappelijke opvang (inclusief vrouwenopvang), de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ) en de verslavingszorg zijn voorzieningen die vallen onder de noemer Maatschappelijke Zorg (Wmo-prestatievelden 7, 8 en 9).

Bij de maatschappelijke opvang gaat het om de (tijdelijke) opvang van mensen die niet in staat zijn om voor zichzelf te zorgen en om de begeleiding van deze mensen. Bij de OGGZ gaat het om het opsporen en bereiken van mensen met een meervoudige problematiek en het bieden van hulp aan deze mensen. Het gaat hier bijvoorbeeld om een combinatie van het hebben van schulden, een verslaving, psychische of psychiatrische problemen, sociaal isolement, vervuiling of werkloosheid. Bij verslavingszorg gaat het om ambulante hulp voor mensen met verslavingsproblematiek.

Er is sprake van een grote mate van overlap tussen de doelgroepen van de maatschappelijke opvang, van de OGGZ en de verslavingszorg. Voor de problemen van deze groepen mensen is één oplossing meestal niet toereikend.

De centrumgemeente Hilversum voert het beleidsterrein Maatschappelijke Zorg uit namens de regio. Momenteel is deze taak door Hilversum gedelegeerd aan het Intergemeentelijk Bureau (IGB) van het Gewest. Bij de recente bezuinigingen op de doeluitkering maatschappelijke zorg hebben de portefeuillehouders van de regio uitgesproken het accent te willen leggen op housing first, kortdurende opvang, herstel en re-integratie. Daarnaast is uitgesproken om de aan maatschappelijke zorg gerelateerde taken van preventie, vroegsignalering en bemoeizorg te koppelen aan de andere prestatievelden van de Wmo. Vanuit het IGB staan er nog bijeenkomsten gepland met alle betrokken instellingen en de Wmo-raden om te komen tot een vernieuwing van het Wmo-beleid Maatschappelijke Zorg. Daarom kunnen we de kaders voor het beleid op het gebied van maatschappelijke zorg voor de komende jaren in dit Wmo-beleidsplan niet benoemen.

#### **6.7.1 Speerpunt van maatschappelijke zorg**

Wij vinden het van belang om de mensen uit deze doelgroep zelf te kennen. We willen zorg dragen voor actieve uitwisseling met de centrumgemeente over deze personen en de toeleiding naar ondersteuning bevorderen. Uitwisseling op het terrein van preventie kan hierbij niet ontbreken.

## 7. Projecten lokaal Wmo beleid

### *Formulering projecten maatschappelijke partners*

Nadat de Wmo gerelateerde welzijnbehoefte analyse was afgerond (deel 2) hebben we met de maatschappelijke partners de resultaten besproken. De betrokken maatschappelijke partners bestaan uit: De Woningbouw, Vivium Zorggroep, GGz Centraal (voorheen Symfora Groep), Stichting Philadelphia, Versa Welzijn, GGD Gooi en Vechstreek, Amaris Zorggroep en De Bibliotheek. De behoeften kwamen overeen met de bevindingen van de professionals en door het registreren van de behoeften hebben ook de organisaties de beschikking over kwantitatieve gegevens. Op basis van de behoeften hebben we projecten geformuleerd.

#### **7.1.1 De welzijnsbehoefte zoals geformuleerd in deel 2 Sociale Agenda zijn:**

- Een aanpak tegen eenzaamheid
- Behoeftte aan meer onderlinge betrokkenheid in de buurt
- Gemakdiensten voor ouderen en mensen met een beperking
- Behoeftte aan informatie over de sociale kaart
- Behoeften oudere jeugd aan een plek waar zij zich kunnen vermaken
- Aanbod voorzieningen vergroten (betreffen andere beleidsterreinen)
- Leefbaarheid en veiligheid verbeteren (betreffen andere beleidsterreinen)

Voor het formuleren van projecten hebben we een overzicht gemaakt van de mogelijkheden voor het opzetten van projecten door de maatschappelijke organisaties. Hierbij hebben we gekeken naar samenwerkingsverbanden en andere verbindingen.

#### **7.1.2 Als resultaat hebben we vier nieuwe Wmo-projecten geformuleerd:**

- Het opzetten van een sociale kaart voor de inwoners van gemeente Muiden, uitgevoerd door de gemeente Muiden en Versa Welzijn.
- Het project 'Voor de Geraniums', uitgevoerd door GGz Centraal, de GGD en De Woningbouw.
- De inloopochtenden van De Bibliotheek, met zoveel mogelijk medewerking van alle betrokken maatschappelijke partners.
- De Vrijwillige Thuishulp Centrale, uitgevoerd door Versa Welzijn.

### *Om te voorzien in de informatiebehoefte ontwikkelen we een 'Sociale Kaart'*

Het belangrijkste doel is om bewoners te informeren over de sociale kaart van de gemeente Muiden. Dit begint vaak met het informeren over de plek waar ze vragen kunnen stellen op gebied van wonen, welzijn en zorg. Daarnaast is er een behoefte aan informatie over de sociale kaart van de gemeente in het algemeen, zoals inzage in het aanbod van de welzijnsinstellingen. Het format van de sociale kaart is nog in ontwikkeling en zal nog aan bod komen in de commissie. Als laatste kan een maandelijkse digitale nieuwsbrief voor en door welzijnsorganisaties bijdragen aan de informatievoorziening.

### *Om eenzaamheid te bestrijden faciliteren we de cursus 'Voor de Geraniums'*

Primaire doelstelling vormt de preventie van (toename)eenzaamheid/depressiviteit bij inwoners van de gemeente Muiden. Secundaire doelstellingen zijn:

- Empowerment van zelfstandige wonende inwoners in de leeftijdscategorie 55+ met een (verhoogd) risico op psychische klachten als eenzaamheid en depressiviteit.
- Signalering van leemten en knelpunten in het beschikbare activiteiten aanbod en/of de bereikbaarheid hiervan voor de doelgroep in de gemeente Muiden.

*De Bibliotheek organiseert inloopochtenden om te informeren over het welzijnsaanbod*

De Bibliotheek organiseert elk jaar inloopochtenden die vaak een thema hebben. De maatschappelijke partners wordt de mogelijkheid geboden om aan te sluiten bij een themaochtend of zelfs een inloopochtend zelf te organiseren. Doel van dit project is om bewoners te informeren over het aanbod van de organisaties en instellingen op het gebied van welzijn.

*Ouderen en mensen met beperkingen kunnen gebruik maken van de 'Vrijwillige Thuishulp Centrale'*

Een van de behoeften van de inwoners van de gemeente Muiden is de vraag om zogenaamde gemaksdiensten. Deze vragen kunnen worden opgevangen door het inzetten van een zogenaamde Vrijwillige Thuishulp Centrale. Het doel van de centrale is het aanbieden van een vrijwillige thuishulp in de vorm van vervoer, klusjes, tuinonderhoud en het verzorgen van bijvoorbeeld de administratie. De centrale voldoet aan concrete hulpvragen maar draagt ook bij aan het bestrijden van eenzaamheid en ondersteunt de doelgroep in de zelfredzaamheid. Daarnaast biedt het voor de vrijwilligers een mogelijkheid om zich maatschappelijke in te zetten en weer deel te nemen aan de samenleving.

*Overige projecten sociaal beleid*

Naast deze Wmo projecten hebben we tevens een aantal andere 'sociale projecten' en speerpunten geformuleerd die een plek hebben gekregen in de Sociale Agenda. Voor de Wmo in het algemeen zijn dit:

- Lokale uitwerking en implementatie van het Centrum Jeugd en Gezin gemeente Muiden (*zie projectformat in de bijlage en paragraaf 2.3*).
- Cliëntenvertegenwoordiging in de vorm van een klanten panel of Wmo raad
- Aandacht voor vrijwilligers en mantelzorgers.

**7.2 Waar gaan we ons op richten in de toekomst?**

Naast de ontwikkelingen binnen het CJG en De Rijver liggen er nog andere onderwerpen die de aandacht verdienen. Uit het onderzoek (Sociale Agenda deel 2) is gebleken dat er in Muiden niet veel maatschappelijke organisaties bezig zijn met jeugd (tussen de 10 en 18 jaar). Dit is tevens een goed voorbeeld van hoe organisaties/instellingen/verenigingen zouden kunnen worden betrokken bij het vormgeven van lokaal beleid. De gemeente probeert om alle betrokken organisaties, zoals de kinderopvang, te 'horen' en te kijken wat een ieder hierin kan betekenen. Bij de groep van 8 jaar tot en met 12 jaar zou een uitbreiding van de opvang in de naschoolse opvang een goede oplossing kunnen zijn (*zie projectformat in de bijlage*). Voor de oudere jeugd is een 'chillplek' een wens.

Momenteel onderzoeken wij de mogelijkheden voor het aansluiten bij de Wmo raad van gemeente Bussum en Naarden (Beraad Naarden Bussum). De gemeenteraad en raadscommissie worden geïnformeerd als er duidelijkheid is over de te nemen stappen.

Ook willen we bekijken hoe we de samenwerking op het gebied van sociale zaken met de gemeenten Bussum en Naarden kunnen verbeteren zodat we meer inzicht krijgen in de management informatie en beter kunnen sturen.

Het college wil al deze vraagstukken graag verder oppakken.

## **8. Financiën**

### ***8.1 Wmo budget is niet afgebakend***

Het Wmo-budget is geen afgebakend budget, maar terug te vinden in de verschillende programma's van de begroting. Dat maakt het onmogelijk om hier in dit vierjarige plan een volledig overzicht te geven van de budgetten die met de Wmo gemoeid zijn. De programmabegroting geeft dat inzicht wel.

### ***8.2 Centraal stellen van de behoefte***

De samenwerkende gemeenten stellen een andere manier van werken voor. We gaan ervan uit dat het centraal stellen van de behoefte uiteindelijk financieel voordelig is. Dat ligt voor de hand als overbodig individueel en collectief aanbod in de toekomst niet meer wordt gefinancierd. Hierbij veronderstellen wij ook, dat wanneer de eigen kracht van betrokkenen en hun omgeving wordt aangesproken - aangevuld met passende, algemene voorzieningen - er minder beroep zal worden gedaan op relatief dure individuele voorzieningen.

Duidelijk is dat we de komende vier jaar meer met minder moeten doen door een krimp van de middelen en een groeiende vraag. Voor een deel bestaat de uitvoering van de Wmo echter uit openeinderegelingen, zoals bij individuele voorzieningen. De gemeente ontvangt een vast budget van het Rijk waardoor het risico van tekorten bij de gemeente ligt. Het totale Wmo-budget van de gemeente Muiden heeft echter vooralsnog voldoende ruimte geboden om alle ontwikkelingen te kunnen financieren. Uitgangspunt van dit beleidsplan blijft dat we de Wmo uitvoeren binnen de bestaande budgetten zoals genoemd in de programmabegroting. Via het nieuwe beleid en de veranderde werkwijze worden er zo nodig verschuivingen gerealiseerd binnen bestaande budgetten. Bij de uitwerking van de doelstellingen krijgt de raad dat concreet te zien via voorstellen en via de reguliere verantwoording.

## **Bijlage 1**

### ***Artikel 11 en 12 van de Wmo***

#### **Artikel 11**

1. Het college van burgemeester en wethouders betreft de ingezetenen van de gemeente en in de gemeente een belang hebbende natuurlijke en rechtspersonen bij de voorbereiding van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning, op de wijze voorzien in de krachtens *artikel 150* van de *Gemeentewet* vastgestelde verordening.
2. Het college van burgemeester en wethouders stelt ingezetenen van de gemeente en in de gemeente belang hebbende natuurlijke en rechtspersonen vroegtijdig in de gelegenheid zelfstandig voorstellen voor het beleid inzake maatschappelijke ondersteuning te doen.
3. Het college van burgemeester en wethouders verschaft informatie die nodig is ter uitvoering van het bepaalde in het eerste en tweede lid.
4. Onverminderd het eerste lid vergewist het college van burgemeester en wethouders zich bij de voorbereiding van het beleid tevens van de belangen en behoeften van ingezetenen die hun belangen en behoeften niet goed kenbaar kunnen maken.

#### **Artikel 12**

1. Alvorens een voordracht tot vaststelling door de gemeenteraad te doen, vraagt het college van burgemeester en wethouders over het ontwerp-plan advies aan de gezamenlijke vertegenwoordigers van representatieve organisaties van de kant van vragers op het gebied van maatschappelijke ondersteuning.
2. Het college van burgemeester en wethouders voegt bij de voordracht tot vaststelling door de gemeenteraad tevens een motivering hoe het de belangen en behoeften van personen als bedoeld in artikel 11, vierde lid

## **Bijlage 2**

### ***Vervolg uitwerking 'compenseren'***

#### *Rekening houden met de eigen capaciteit om zelf in de kosten te voorzien*

De behoefte centraal stellen betekent uitgaan van de eigen kracht van hulpvragers; de hulpvrager voorziet zoveel mogelijk vanuit de eigen kracht in oplossingen. Hierbij past ook de financiële eigen kracht. Hierin kunnen per inwoner grote verschillen zijn. De gemeente Bussum gaat er daarom vanuit dat rekening houden met de financiële eigen kracht, betekent dat er rekening moet worden gehouden met de individuele (financiële) draagkracht. Dat betekent rekening houden met de hoogte van het inkomen en de gezinssamenstelling. Deze Bussumse visie sluit aan bij de inkomensafhankelijke eigen bijdrageregeling die in de Wmo is opgenomen. Aansluitend op de visie dat inwoners zoveel mogelijk op eigen kracht in oplossingen voorzien, wil de gemeente Bussum consequent rekening houden met de financiële mogelijkheden van burgers via de eigen bijdrageregeling. Nu wordt de eigen bijdrageregeling min of meer willekeurig alleen toegepast op de Hulp bij het Huishouden. Bussum wil dat rechtekken en de eigen bijdrageregeling ook toepassen op de andere individuele voorzieningen waarvoor de regeling bedoeld is. Uitgangspunt blijft hierbij dat Bussum aansluit bij de hoogte van het inkomen en de samenstelling van het gezin. Dat betekent dat er geen bijdragen 'gestapeld' kunnen worden en dat de sterkste schouders de zwaarste lasten dragen.

Bussum wil daarnaast ook onderzoeken voor welke, min of meer algemeen gebruikelijke, voorzieningen een inkomensdrempel ingevoerd zou kunnen worden. Hierbij kan worden gedacht aan een inkomensdrempel voor de eenvoudige hulp in de huishouding en eenvoudige woon- en vervoervoorzieningen. In dit onderzoek wordt nadrukkelijk de samenhang met de eigen bijdrageregeling Wmo/AWBZ betrokken omdat het zelf voorzien in de kosten altijd afgestemd moet worden op de individuele financiële draagkracht.

#### *Onafhankelijke cliëntondersteuning*

De behoefte centraal stellen betekent dat iedere cliënt - wanneer hij of zij dat nodig heeft - moet kunnen rekenen op onafhankelijke ondersteuning bij de toeleiding naar de voor hem of haar juiste oplossingen. Bij deze ondersteuning dient het klantperspectief voorop te staan. Bussum wil aansluitend op de behoefte van haar inwoners en in overleg met alle betrokken partijen (ondermeer Stichting MEE, andere aanbieders van cliëntondersteuning, de regiogemeenten, cliëntvertegenwoordigers) onderzoeken op welke wijze de onafhankelijke cliëntondersteuning het beste gepositioneerd kan worden in de Wmo-dienstverlening (visie en strategieontwikkeling). Het resultaat is natuurlijk mede afhankelijk van de manier waarop het Kabinet Rutte de overheveling van de cliëntondersteuning naar de Wmo vorm gaat geven.

#### *Keuzevrijheid, eigen verantwoordelijkheid, meer ruimte voor de klant en voor aanbieders van ondersteuning*

Voor een goede regierol van de klant is het van belang dat er meerdere aanbieders op de markt zijn: de klant moet de mogelijkheid hebben om de ondersteuning elders voort te zetten als hij over de huidige aanbieder ontevreden is. De gemeente Bussum gaat de keuzevrijheid

van de klant verder vergroten door meerdere aanbieders toe te laten op de Wmo-markt van diensten en producten.

Bussum wil samen met de regiogemeenten klanten meer mogelijkheden geven om te sturen op de ondersteuning die zij wensen. Hierbij wordt ondermeer gedacht aan de mogelijkheid dat klanten het publieke deel van de voorziening aan kunnen vullen met particuliere middelen.

We gaan de keuzevrijheid van de klant ook verder vergroten door gedifferentieerde financiering. Zie voor dit laatste onderdeel hoofdstuk 4.3.

#### *Heroverwegen van de inkoopfunctie (inkoop en het contractbeheer) van de Wmo-ondersteuning*

De behoefte centraal stellen betekent dat de klant de regie voert over de invulling van de in te zetten ondersteuning. Dit uitgangspunt dient zoveel mogelijk doorgetrokken te worden naar de gemeentelijke inkoop van de ondersteuning bij de verschillende leveranciers of aanbieders. Bussum wil bij de gemeentelijke inkoop van producten en diensten waar mogelijk keuzevrijheid en maatwerk in de ondersteuning doorvoeren.

Bussum wil hiervoor samen met de regiogemeenten een afwegingskader (beslismodel) ontwikkelen aan de hand waarvan het gemeentebestuur in samenwerking met de aanbieders, de klanten van Wmo-ondersteuning en de regiogemeenten tot een goede afweging kunnen komen van de wijze waarop zij invulling geven aan de Wmo-inkoopfunctie voor een specifieke Wmo-dienst of -product.

#### *Gemeentelijk toezicht op Wmo-markt*

De gemeente Bussum wil in samenwerking met de andere regiogemeenten zorgen dat er een goed functionerende Wmo-markt ontstaat. Dat wil zeggen, een markt met voldoende ruimte voor ondernemerschap en voldoende waarborgen voor vragers om de gewenste ondersteuning te ontvangen.

Bussum zal in samenwerking met de regiogemeenten het toezicht op de verschillende Wmo-diensten en -producten vormgegeven. Eerste uitgangspunt hierbij is dat instellingen zoveel als mogelijk het klantperspectief verwerken in hun bedrijfsvoering (intern toezicht). Het tweede uitgangspunt is dat de gemeenten in samenwerking met klanten en aanbieders van ondersteuning gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het toezicht op het functioneren van de Wmo-markt van vraag en aanbod. Daar waar de markt gebrekkig functioneert worden op initiatief van de gemeente(n) en in samenwerking met de klanten en aanbieders van ondersteuning maatregelen getroffen.

Om de effectiviteit van het toezicht te waarborgen is op de Wmo-onderdelen of -activiteiten waar de regiogemeenten samenwerken, een concentratie van het toezicht dan wel contractbeheer gewenst. Hiermee wordt het toezicht sterker en is er voor de aanbieders een eenduidig regionaal toezichtkader waar zij hun bedrijfsvoering op af kunnen stemmen. De nog in te voeren Wmo-monitor (zie hoofdstuk 4.2) is een instrument waarmee op alle niveaus (uitvoering, beleid en bestuur) informatie wordt gegenereerd over de behoefte aan en de resultaten van Wmo-ondersteuning. Dit instrument is dus goed te gebruiken bij het toezicht op de Wmo-markt.

### *Overheveling van begeleiding vanuit de AWBZ*

Bussum krijgt met de decentralisatie van de AWBZ-functie Begeleiding nieuwe wettelijke taken en verantwoordelijkheden. Uitgangspunt bij de invulling van die taken blijft vanzelfsprekend dat de behoefte van de inwoners met beperkingen centraal staat. Die behoefte bepaalt welke keuzes we gaan maken bij de invoering.

#### *Aandachtspunten hierbij zijn:*

- De begeleiding brengt nieuwe doelgroepen met zwaardere beperkingen naar de Wmo. De vraag centraal stellen leunt sterk op het gegeven dat de inwoner de regie voert. AWBZ-begeleiding is er echter voor mensen met regieproblemen. We moeten dus allereerst onderzoeken hoe de behoefte van cliënten centraal kan blijven staan bij begeleiding én we moeten de nieuwe doelgroepen leren kennen. We zullen deze mensen hiervoor actief moeten benaderen. Het inzetten van mensen met ervaringsdeskundigheid is een goede manier om inzicht te krijgen in hun behoeften en mogelijkheden.
- Het is belangrijk een koppeling te maken tussen de decentralisatie Begeleiding, Jeugdzorg en Wet werken naar vermogen (Wwv). De drie gebieden overlappen elkaar en de gemeente wordt bij alle gebieden een belangrijke speler. Een klant voor Sociale Zaken is straks vaak ook een Wmo-klant. De decentralisaties bieden daarom mogelijkheden om verbinding te leggen tussen de Wmo en de Wwv en de klant integraal te benaderen.
- We moeten vaststellen op welke manier en tot waar de activiteiten en doelen van begeleiding gecompenseerd worden, om verwaarlozing en/of opname in een instelling te voorkomen. De gemeente moet mensen met beperkingen compenseren zodat zij de dagelijkse levensverrichtingen uit kunnen voeren en zij hun persoonlijk leven kunnen structureren en daarover regie kunnen voeren. Er kan gecompenseerd worden d.m.v. individuele of collectieve voorzieningen of een algemeen aanbod. Ook de mogelijkheid van inzet van een pgb of een pvb moet onderzocht worden.
- We moeten bepalen waar we de toegang tot begeleiding neerleggen. Het ligt voor de hand om dit, net als andere gemeentelijke Wmo-voorzieningen, bij Wijzer te leggen. Een verdere versterking van de professionaliteit van de Wmo-consulenten, en daarmee van Wijzer, is dan nodig. Met de gelden die voor de invoering van de decentralisatie beschikbaar komen is dit uit te voeren.
- In het kader van de decentralisatie wordt er een wetswijziging verwacht in de Wmo met betrekking tot (het bewaken van) de kwaliteit, het klachtrecht, medezeggenschap en (het laten doen) van cliëntervaringsonderzoek. Het kunnen opvragen van (medische) gegevens en de privacywetgeving zal met de decentralisatie van nog groter belang zijn, dit ook in afstemming en samenhang met de eveneens in voorbereiding zijnde nieuwe Wet cliëntenrechten zorg (Wcz).
- Gemeenten worden in 2014 verantwoordelijk voor de uitvoering van de gehele zorg voor jeugdigen en hun opvoeders. De kanteling in het jeugddomein wordt uitgewerkt in een aparte beleidsnota Jeugd.

### *Zorgvuldige overheveling hulpmiddelen*

Met de overheveling van hulpmiddelen vanuit de AWBZ en de Zvw krijgen gemeenten per 1 januari 2013 nieuwe wettelijke taken en verantwoordelijkheden. We moeten bepalen hoe we de regie gaan voeren en welke taken we zelf gaat uitvoeren. Ook hierbij geldt dat de behoefte van inwoners leidend is.

Bussum zal de overheveling van de hulpmiddelen in samenwerking met de regiogemeenten, de zorgverzekeraars en het Zorgkantoor vormgeven. Het eerder genoemde (nog te ontwikkelen) beslismodel voor de Wmo-inkoopfunctie zal een leidraad zijn bij de inkoop en het contractbeheer.

Een zorgvuldige overgang van de huidige situatie naar de gekantelde situatie organiseren  
De verschuiving door het centraal stellen van de vraag betekent uiteindelijk deels ook een verschuiving van taken en middelen. We zullen inwoners en betrokken partijen hierover tijdig informeren en de overgang in de komende vier jaren zorgvuldig organiseren.