



WMO BELEIDSPLAN 2018-2023



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Ondernemend en betrokken.

Inhoud

1.	Voorwoord	4
2.	Inleiding	5
	Aanleiding voor het beleidsplan 2018-2023	5
	Achtergrond voor de stelselwijziging	5
3.	Leeswijzer	6
4.	Visie	7
5.	Ontwikkelingen	8
	<i>i. Wettelijk kader</i>	8
	ii. Landelijke kaders	9
	a. Eenzaamheid	9
	b. Respijtzorg	9
	c. Onafhankelijke cliëntondersteuning	9
	d. Zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen... ..	9
	<i>iii. Gemeentelijke ambities</i>	9
	a. Verbinden	10
	b. Leiderschap	10
	c. Wendbaar	10
	d. Vertrouwen	10
6.	De verbinding in het Sociaal Domein	11
	a. De Jeugdwet	11
	De verbinding	11
	<i>b. De Participatiewet</i>	11
	De verbinding	12
	c. Ontschotter uitvoering	12
	d. Middel en doel	13
7.	Terugblik en evaluatie	14
	Cliëntervaringsonderzoek 2017	14
	Speerpunten Wmo beleidsnota 2013-2016	15
	Voorliggend veld	16
8.	Samenvatting bevindingen	17
9.	Speerpunten in de komende periode	18
	i. Zo vroeg mogelijk in beeld	18

ii.	Waarborgen van preventief aanbod als middel	18
iii.	Bieden van maatwerk.....	19
iv.	Zo lang mogelijk zelfstandig wonen.....	20
v.	Realiseren van een toegankelijke leefomgeving	20
vi.	Wij stimuleren en ondersteunen en verbinden vrijwilligers(werk)	21
vii.	Bewonersinitiatieven worden gestimuleerd en ondersteund	22
viii.	Wij ondersteunen de mantelzorger	22
ix.	Schema ondersteuning.....	23
10.	Communicatie	24
11.	Monitoring.....	25
	Bijlage 1 Cliëntervaringsonderzoek 2017	26
i.	Toegankelijkheid.....	26
i.	De onafhankelijke cliëntondersteuner	26
ii.	Kwaliteit.....	27
iii.	Maatschappelijk effect	27
iv.	Eigen bijdrage	28
	Bijlage 2 De mantelzorg.....	28
	Bijlage 3 Wmo termen.....	29
	Bijlage 4 FINANCIEEL OVERZICHT	32

1. Voorwoord

Aan onze inwoners,

Leven in een fijne en leefbare samenleving is iets dat wij allen koesteren. Een samenleving waar iedereen prettig kan wonen en werken en waarin onze kinderen veilig kunnen opgroeien. Iedereen, dus ook diegene die kwetsbaar of beperkt is.

Eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht.

De Wmo zet hoog in op eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht: iedereen is in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het organiseren van zijn eigen leven, werken en wonen. Ter ondersteuning kunt u gebruik maken van één van de voorzieningen die voor iedereen, zonder indicatie of besluit van de gemeente, vrij toegankelijk zijn. Een voorbeeld hiervan is de mantelzorgondersteuning in het Wijksteunpunt.

Niemand staat alleen!

Soms is het organiseren van uw eigen leven, werken en wonen geen vanzelfsprekendheid omdat er sprake is van bijzondere omstandigheden of van beperkingen, bijvoorbeeld omdat u uw huishouden niet meer georganiseerd krijgt, de trap niet meer op of af kunt, of omdat het geheugen parten gaat spelen.

Dan staat u niet alleen en kunnen onze gemeente en maatschappelijke partners extra ondersteuning of begeleiding bieden! Dit doen wij in samenwerking met u en waar het kan in uw eigen omgeving. Daarbij gaan wij uit van wat u zelf kunt zodat u zo veel als mogelijk uw eigen regie behoudt.

Om dit te kunnen realiseren werken heel veel mensen samen; gemeente, professionals, (maatschappelijke) organisatie en inwoners. Samen werken wij aan een inclusieve samenleving, waarin iedereen, ongeacht culturele achtergrond, gender, leeftijd, talenten of beperkingen, naar vermogen meedoet in een leefbare en zelfredzame samenleving.

In het voorliggende Wmo-beleidsplan 2018-2023 willen wij invulling geven aan onze visie en ambities voor de komende jaren.

Hierbij bied ik u, namens het college van de gemeente Edam-Volendam het Wmo-beleidsplan 2018-2023 aan.

Vincent Tuijp
Wethouder Samenleving

2. Inleiding

Aanleiding voor het beleidsplan 2018-2023

Op 1 januari 2015 vond een grote hervorming plaats binnen het Sociaal Domein en werd een aantal omvangrijke taken gedecentraliseerd. De gemeente werd verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Participatiewet (Pw), de Jeugdwet en de samenwerking met het onderwijs door de invoering van het passend onderwijs.

De Wmo was tot 1 januari 2015 gebaseerd op 9 prestatievelden. Deze zijn per 1 januari 2015 vervangen door 3 doelen:

1. het bevorderen van sociale samenhang, de mantelzorg, het vrijwilligerswerk en de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente en daarnaast het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
2. het bieden van opvang (maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, beschermd wonen en verslavingszorg vallen hieronder);
3. het ondersteunen van de participatie en zelfredzaamheid van personen met een beperking of met chronische, psychische of psychosociale problemen, indien mogelijk in de eigen leefomgeving.

De huidige Wmo beleidsnota (2013-2016) is gebaseerd op de 'oude' Wmo en de toentertijd geldende doelstellingen en is door de nieuwe taken en door de herijkte wettelijke doelstellingen niet meer actueel. Het Wmo beleidsplan 2018-2023 geeft invulling aan de gewijzigde (wettelijke) doelstellingen.

Achtergrond voor de stelselwijziging

Een van de belangrijkste redenen voor de stelselwijziging was dat zorgkosten onbeheersbaar dreig(d)en te worden. Ook zag de overheid voor zichzelf een andere rol, namelijk die van een terugtrekkende overheid waardoor de verantwoordelijkheid weer bij de burger zelf komt. Daarom moesten de zorg en maatschappelijke ondersteuning anders en effectiever worden georganiseerd. De stelselwijziging heeft geleid tot een herverdeling van taken en verplichtingen voor overheid en inwoner. Deze zijn onder andere in de Wmo, in beleidsnota's en in ministeriële brieven verankerd:

- optimale inzet van de eigen kracht en het eigen netwerk staan daarbij voorop,
- de ondersteuning en begeleiding zijn integraal, op maat en worden waar het kan in de eigen omgeving georganiseerd,
- partijen weten elkaar gemakkelijk en laagdrempelig te vinden.

Uit het Cliëntervaringsonderzoek 2017 (CEO) volgt dat de gemeente Edam-Volendam de opdracht met verve heeft opgepakt. Daarbij staat centraal dat onze inwoners, ook als zij een zorg of ondersteuningsvraag hebben, zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen, mee kunnen blijven doen in de maatschappij en zelf verantwoordelijkheid kunnen nemen voor hun eigen leven. Wij werken daarbij aan een zelfredzame samenleving,

- met laagdrempelige en toegankelijke basisvoorzieningen,
- waar iedereen, ook de kwetsbare, naar vermogen meedoet, en
- waar iedereen die het nodig heeft ondersteund kan worden.

Het is belangrijk dat de aanpak ook gericht is op het vermijden van (toekomstige) kosten. Wij zetten daarom hoog in op, waar het kan, vroegtijdige signalering en preventieve aanpak. Om dit te kunnen realiseren is een goede samenwerking en afstemming tussen de verschillende partijen in het maatschappelijk veld noodzakelijk, gebaseerd op vertrouwen en respect.

3. Leeswijzer

Deze nota heeft een gelaagde opbouw: in hoofdstuk 4 wordt ingegaan op ‘wat moet’ (wettelijke en landelijke kaders), vervolgens op ‘wat mag’ (gemeentelijke ambities).

De Wmo maakt samen met de gelijktijdig ingevoerde Jeugdwet en de Participatiewet onderdeel uit van het Sociaal Domein. Dat betekent dat het beleid dat voor de komende periode moet worden vastgesteld met beide wetten afgestemd moet zijn. In hoofdstuk 5 wordt inzicht gegeven in de relatie tussen de Wmo met de overige beleidsvelden in het Sociaal Domein.

Om sluitend beleid te kunnen formuleren is het noodzakelijk dat wij weten hoe onze gemeente de Wmo in de afgelopen periode heeft uitgevoerd. Daarom is op 3 niveaus onderzoek gedaan naar de cliëntervaringen: naar toegankelijkheid, kwaliteit en maatschappelijk effect. Hoofdstuk 6 gaat in op de resultaten van het onderzoek.

Hoofdstuk 7 vat de bevindingen samen.

In Hoofdstuk 8 worden de speerpunten beschreven en de omliggende kaders uitgewerkt.

De uitvoering van de Wmo is ‘teamwork’ en kan alleen dan een succes worden als gemeente, inwoners, zorgaanbieders, maatschappelijke organisaties en professionals samenwerken. Dat vergt een optimale en structurele afstemming tussen alle betrokken partijen. In hoofdstuk 9 wordt ingegaan op de communicatiestrategie.

De nota wordt afgesloten met het financiële kader.

4. Visie

‘Iedereen doet naar vermogen mee in een leefbare en zelfredzame samenleving.’

De gemeente Edam-Volendam vindt het belangrijk dat iedereen naar vermogen meedoet in een leefbare en zelfredzame samenleving. Uitgangspunt is dat iedereen in de eerste plaats zelf verantwoordelijk is voor de inrichting van zijn eigen leven. De gemeente zorgt voor toegankelijke voorzieningen en faciliteert organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van de Wmo om hun bijdrage daaraan te leveren.

Met haar visie geeft de gemeente richting aan de invulling van eigen kracht en zelfredzaamheid en aan het ondersteuningsaanbod.

5. Ontwikkelingen

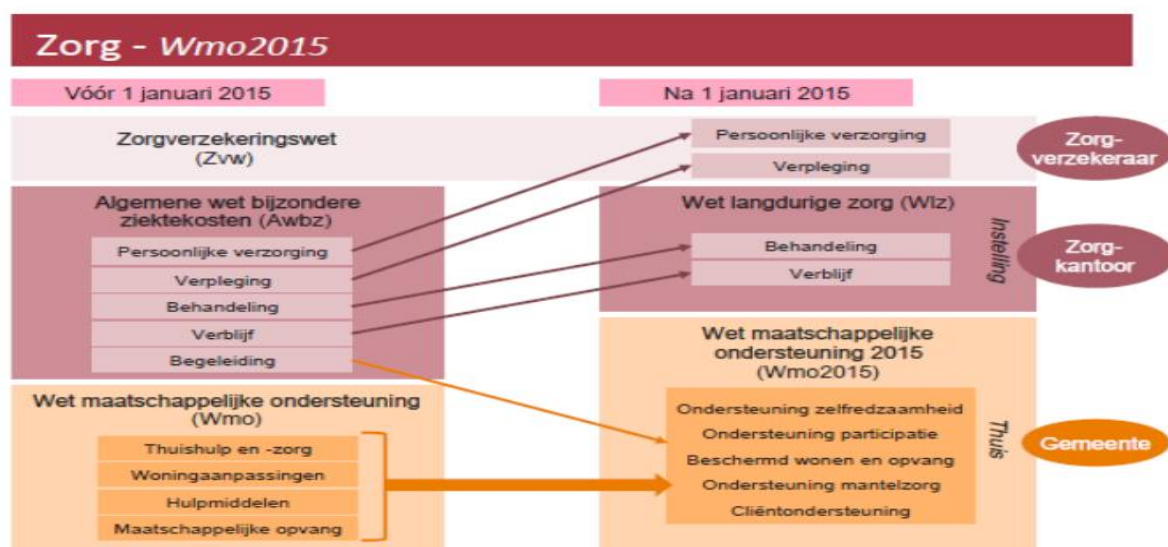
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de achtergronden van de Wmo: 'wat moet' (de wet en de landelijke kaders), en 'wat mag' (de gemeentelijke ambities).

i. Wettelijk kader

Onze gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna Wmo). Op grond van artikel 2.1.2. van deze wet stelt de gemeenteraad periodiek een plan vast met betrekking tot het door het gemeentebestuur te voeren beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Het plan beschrijft de beleidsvoornemens met betrekking tot de door het college te nemen besluiten of te verrichten handelingen die erop gericht zijn:

- de sociale samenhang, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente te bevorderen, alsmede huiselijk geweld te voorkomen en te bestrijden;
- de verschillende categorieën van mantelzorgers, en vrijwilligers, zoveel mogelijk in staat te stellen hun taken als mantelzorger of vrijwilliger uit te voeren;
- vroegtijdig vast te stellen of ingezetenen maatschappelijke ondersteuning behoeven;
- te voorkomen dat ingezetenen op maatschappelijke ondersteuning aangewezen zullen zijn;
- algemene voorzieningen te bieden aan ingezetenen die maatschappelijke ondersteuning behoeven;
- maatwerkvoorzieningen te bieden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan ingezetenen van de gemeente die daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn;
- maatwerkvoorzieningen te bieden aan personen die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en beschermd wonen of opvang behoeven in verband met psychische of psychosociale problemen of omdat zij de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld;
- uitvoering te geven aan het op 13 december 2006 te New York tot stand gekomen Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (Trb. 2007, 169)¹. Dit verdrag heeft tot doel om het 'volledig genot door alle mensen met een handicap van alle mensenrechten en fundamentele vrijheden op voet van gelijkheid te bevorderen, beschermen en te waarborgen.' Zie hoofdstuk 8 onder v.

Afbeelding: artikel 2.1.2 Wmo in schema



¹ Door Nederland geratificeerd (Tractatenblad 2014, nr.113)

ii. Landelijke kaders

a. Eenzaamheid

In zijn brief van 3 april 2018 geeft de minister van VWS aan 'dat Nederland op dit moment 1,3 miljoen mensen telt die ouder zijn dan 75 jaar. Meer dan de helft hiervan zegt zich eenzaam te voelen. In 2030 groeit het aantal 75-plussers naar 2,1 miljoen en daarmee ook het aantal ouderen dat zich matig tot sterk eenzaam voelt. Als wij kijken naar de gevolgen van eenzaamheid (depressiviteit, eerder overlijden, gezondheidsproblemen, grotere afhankelijkheid van zorg en ondersteuning enz.) dan ligt hier een groeiend probleem op de loer.'

Daarom stelt het kabinet in zijn Actieprogramma één tegen eenzaamheid 26 miljoen euro beschikbaar om de handschoen op te pakken om deze trend van eenzaamheid te doorbreken. Het Actieprogramma vermeldt onder meer dat iedere 75-plussers een jaarlijks huisbezoek moet krijgen (ter vergelijking: in onze gemeente vindt er bij 80-plussers een eenmalig huisbezoek plaats).

b. Respijtzorg

Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) blijkt dat het aantal potentiële mantelzorgers per mantelzorgcliënt tot 2040 naar verwachting zal halveren. Minister De Jonge van VWS heeft daarom aangekondigd dat hij met gemeenten, cliënten, mantelzorgers en belangenvereniging Mezzo gaat bekijken hoe respijtzorg beter onder de aandacht van mantelzorgers kan worden gebracht. In het regeerakkoord is hiervoor 10 miljoen euro gereserveerd. Vanuit Mezzo (brief 15-03-2018) is gewezen op de inzet van een bijzondere functionaris, de respijt coördinator. Deze dient als aanjager om het aanbod beter af te stemmen op de behoefte, de kwaliteit van de respijtzorgvoorzieningen te bevorderen en de informatievoorziening aan mantelzorgers te verbeteren.

c. Onafhankelijke cliëntondersteuning

De Tweede Kamer en de minister hebben hun zorgen uitgesproken over de onafhankelijke cliëntondersteuning (onderzoek 2016, Movisie). In het Tweede Kamer debat van 25 april 2018 heeft de minister aangekondigd een breed onderzoek uit te zetten naar de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast zal hij op basis van een inventarisatie naar behoefte binnen pilots, extra inzetten op cliëntondersteuning aan specifieke groepen en thema's. Ook komt er een publiekscampagne om de bekendheid van het recht op cliëntondersteuning te vergroten. In het debat belofde de minister tevens om het extra geld dat in het regeerakkoord gereserveerd is voor de versterking van de cliëntondersteuning, te gebruiken om te bevorderen dat met name de kwetsbare groepen de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. Het gaat hier om €55 miljoen in deze kabinetsperiode en €10 miljoen per jaar daarna.

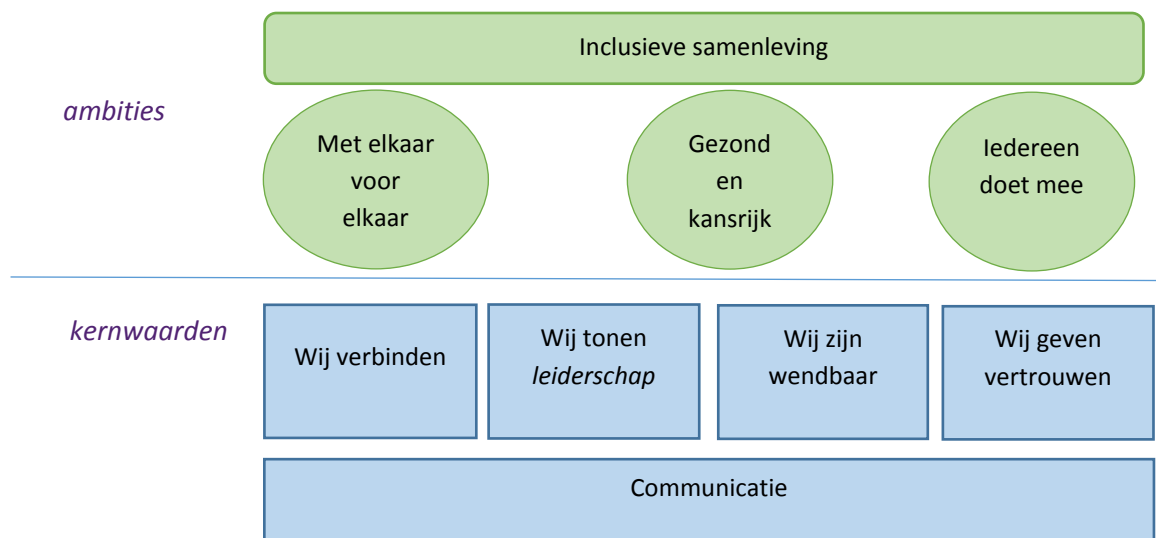
d. Zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen...

In de brief van 17 april 2014 heeft het kabinet aangekondigd om structureel extra middelen (oplopend tot € 70 structureel) beschikbaar te stellen als bijdrage aan het voorkomen van verhuizingen en de zorgvuldigheid die nodig is indien onverhoopt toch moet worden verhuisd.

iii. Gemeentelijke ambities

Iedereen doet naar vermogen mee in een leefbare en zelfredzame samenleving

De gemeente Edam-Volendam streeft naar een inclusieve samenleving. Dat is een samenleving waar iedereen, ook de kwetsbare, tot zijn recht kan komen. Het maakt niet uit welke culturele achtergrond, gender, leeftijd, talenten of beperkingen iemand heeft. Iedereen neemt op een gelijkwaardige manier deel aan de maatschappij waarin de mensen worden aangesproken op hun mogelijkheden, en niet op hun beperkingen. Om dit te realiseren zoeken wij nadrukkelijk de samenwerking met inwoners, bedrijfsleven en maatschappelijke instellingen en afstemming met de andere gemeentelijke secties. Om de samenhang en integraliteit van al het maatschappelijk beleid te borgen zijn de volgende kernwaarden leidend:



a. Verbinden

Met dit Wmo beleid vullen wij de maatschappelijke vraag met een integrale benadering in, met inachtneming van alle beleidsvelden. Daarbij wordt de verbinding gelegd tussen formeel en informeel. Dat kan bijvoorbeeld betekenen dat een vraag van een oudere inwoner voor een traplift wordt ingevuld met (verwijzing naar) senioren gym.

b. Leiderschap

Met deze Wmo nota geven wij invulling aan eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid. Wij sturen en stimuleren eigen initiatieven en ondersteunen actief onze mantelzorgers en vrijwilligers. Indien ondersteuning en begeleiding nodig zijn, zijn deze zo kort en zo licht waar mogelijk. Indien het nodig is dat er regie gevoerd wordt dan pakken wij deze rol als gemeente op.

c. Wendbaar

Onze uitgangpunten zijn duurzaam. Maar de invulling van eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid is bij iedereen uniek. Het is daarom belangrijk dat bij de individuele invulling ruimte aan de professional en aan de inwoner wordt gegeven.

d. Vertrouwen

Onze doelstellingen kunnen alleen goed worden vervuld als daarbij wordt samengewerkt tussen en met inwoners, met onze (maatschappelijke) partners, en met en tussen het formele en informele circuit. Het is belangrijk dat de lijnen hierbij kort zijn en dat de vraag op uniforme wijze wordt benaderd.

6. De verbinding in het Sociaal Domein

De huidige Wmo maakt samen met de gelijktijdig ingevoerde Jeugdwet en de Participatiewet onderdeel uit van het Sociaal Domein. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de onderlinge relatie.

a. De Jeugdwet

Speerpunt 1:

De Jeugdwet geldt voor jeugdigen en hun gezin. Alle jeugdigen en gezinnen die dat nodig hebben, ontvangen de juiste hulp en ondersteuning. De overgang van Jeugdwet naar andere ondersteuning vanaf 18 jaar verloopt soepel.

Resultaat:

- In 2019 is er een sluitend plan van aanpak.

Vanaf 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor:

- o alle vormen van jeugdhulp,
- o de uitvoering van kinderschermingsmaatregelen,
- o de uitvoering van de jeugdreclassering, en
- o advies en verwerking van meldingen over huiselijk geweld en kindermishandeling.

De jeugdhulp richt zich op:

- o het versterken van eigen kracht en de inzet van het sociale netwerk van gezinnen,
- o het de-medicaliseren en normaliseren van afwijkend gedrag,
- o eerder inzetten van de juiste hulp, dus preventief werken en op maat gesneden,
- o het voorkomen van situaties waarin verschillende hulpverleners ongecoördineerd met één gezin bezig zijn,
- o de ruimte geven aan de professional en de vermindering van regeldruk.

De verbinding

Zodra een jongere (bijna) 18 wordt, raken de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet elkaar. Een jongere wordt geacht op zijn 18e zelfstandig en zelfredzaam te kunnen leven en werken. Lukt dit niet volledig dan kan ondersteuning worden geboden vanuit de Wmo en/of de Participatiewet. Het gaat vaak om jongeren met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking en jongeren die blijvend afhankelijk zijn van (passende en afgestemde) ondersteuning. Een tijdige en warme overdracht is van groot belang. Dit geeft hen de beste borging om straks gelijkwaardig aan de samenleving mee te kunnen doen. Wij blijven inzetten op:

- o iedereen in beeld,
- o snel en passende hulp, ook bij complexe zorgvragen,
- o ketensamenwerking, met toepassing van de best werkende methodes, en
- o warme overdracht.

b. De Participatiewet

Speerpunt 2:

Daar waar nodig worden Wmo en Participatiewet in combinatie ingezet. Hierdoor zal de betrokken inwoner eerder kunnen meedoen naar vermogen.

In het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) 2017 geeft 27% van de respondenten aan dat de ondersteuning bijdraagt aan werken en/of leren (refertecijfer 27%).

Resultaat:

- in 2023 geeft 30% van de respondenten aan dat de ondersteuning bijdraagt aan werken en/of leren.

Een aantal wetten zijn vanaf 1 januari 2015 ondergebracht in de Participatiewet: de Wet Werk en Bijstand (WWB), de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en de Wajong. Hierdoor is de gemeente verantwoordelijk geworden voor een grotere groep mensen die ondersteuning nodig heeft naar werk. In de Participatiewet staat werk voorop: iedereen die kan werken, met en zonder arbeidsbeperkingen, wordt gestimuleerd en waar nodig ondersteund naar werk. Het liefst bij reguliere werkgevers.

Een mooi voorbeeld is de Stichting Werkplus, die sinds 1 januari 2018 passend werk biedt aan medewerkers met een Wsw-indicatie. De medewerkers zijn in dienst van de Stichting en bij de invulling van de werkzaamheden wordt rekening gehouden met de persoonlijke voorkeur, de mogelijkheden en restricties van de (nu) 83 medewerkers. Voor een deel van de SW-medewerkers is een beschutte werkomgeving de meest passende werkplek. De Stichting heeft een eigen website om (lokale) ondernemers te enthousiasmeren om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven. De investeringen die met het project Werkplus gedaan zijn in onder meer de Wsw-groenafdeling, de jobcoaches en in het zoeken naar nieuwe detachingsplekken komen niet alleen ten goede aan de huidige (krimpende) Wsw-doelgroep, maar ook aan de meest kwetsbare doelgroep vanuit de Participatiewet.

De verbinding

Bij de verbinding met de Wmo stellen wij de mogelijkheid om te participeren centraal: Wat wil en kan de inwoner en wat heeft de inwoner daarvoor nodig. Zo kan het zijn dat Wmo en Participatiewet parallel aan elkaar worden ingezet. Denk aan bijvoorbeeld iemand met een fysieke beperking die met een scootmobiel of aangepaste rolstoel naar zijn werk gaat. Denk aan begeleiding door een jobcoach om een werkzoekende met een arbeidsbeperking bij een reguliere werkgever te laten starten, waarbij tegelijkertijd sprake is van ondersteuning bij het voeren van een huishouding.' (uit: brief staatssecretaris Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de Tweede Kamer, 10 januari 2014).

Doelen van de Wmo (bevorderen vrijwilligerswerk, ondersteunen participatie) kunnen bijdragen aan activering van moeilijk bemiddelbare bijstandsccliënten. Klanten die om wat voor reden dan ook nog niet kunnen re-integreren op de reguliere arbeidsmarkt worden gestimuleerd om vrijwilligerswerk te gaan doen. Wanneer zij dit niet zelf kunnen organiseren kunnen zij een beroep doen op de vrijwilligersmakelaar. Hierdoor kunnen zij nieuwe mensen leren kennen (uitbreiden netwerk), ervaring opdoen, zichzelf ontwikkelen en daarmee de kansen vergroten voor terugkeer naar de arbeidsmarkt. Bovendien geeft het mensen structuur in het leven en zorgt voor 'meedoen' in de samenleving. Hoe meer mensen meedoen, hoe minder ondersteuning er vanuit de overheid nodig is op allerlei andere terreinen.

c. Ontschotter uitvoering

We maken vanuit de verbindingen binnen het sociaal domein gezamenlijk afwegingen waarin de mens en zijn ontwikkeling centraal staan. Een ontschotting in de zin van meer afstemming, meer coördinatie en meer integraliteit kan bijdragen aan het wegnemen van belemmerende organisatiestructuren en het langs elkaar heen werken van hulpverleners en organisaties hetgeen uiteindelijk ten goede komt aan de inwoner. Het niet langer denken in indicaties en het eenzijdig benaderen van een probleem / zorgvraag zorgt ervoor dat mensen de juiste stimulans krijgen om zich naar hun mogelijkheden te kunnen ontwikkelen en mee te kunnen doen. Denk hierbij aan de doorontwikkeling van het huidige ondersteuningsaanbod en het optimaal gebruik maken van maatschappelijk gedragen voorzieningen (bijvoorbeeld een vereniging). Een en ander zou het mogelijk moeten maken om onafhankelijk van bestaande indicaties / stempels bijvoorbeeld door te kunnen stromen van zorg naar een betaalde baan. Het is belangrijk om integraal vanuit de drie beleidsvelden ontwikkelingsmogelijkheden te bieden, zodat iedereen zijn bijdrage aan de samenleving kan leveren. Kortom we streven naar een samenwerking met partijen waarbij de volgende gezamenlijke visie centraal staat:

- wij gaan uit van wat iemand WEL kan,
- wij zoeken naar een passende plek om mee te doen en gaan uit van maatwerk,
- de basis is een goede diagnose en deskundigheid aan de voorkant,

- wij maken een integrale afweging en zoeken naar slimme verbindingen in het Sociaal Domein en gebruiken de bestaande infrastructuur en beschikbare expertise van maatschappelijke partners,
- wij streven naar het vermijden of verminderen van zorg op indicatie en zoeken naar alternatieven.

d. Middel en doel

Veel beleidsterreinen zijn 'zelfstandig subject' en hebben eigen wettelijke grondslag en kaders (hun eigen doel).

Denk bijvoorbeeld aan:

- gezondheid,
- sport en bewegen,
- kunst en cultuur.

Bij het realiseren van de Wmo doelstellingen dienen al deze beleidsvelden als middel. Daar worden ook 'out of the box' oplossingen niet geschuwd. 'Sporten en bewegen' draagt bijvoorbeeld bij aan de participatie en is goed voor de gezondheid. Sport en bewegen is waardevol als *doel* in zichzelf (intrinsieke waarde) – sporten om het sporten, waarin mensen plezier beleven en zich maximaal sportief kunnen ontwikkelen. Als neveneffect bevordert sporten de maatschappelijke participatie en sociale cohesie en leert (jonge) mensen omgaan met waarden en normen. De Wmo richt zich hier op het stimuleren van een toegankelijk aanbod voor specifieke doelgroepen. Daarbij kan gedacht worden aan de activiteiten van De Pinguïns, die zwemlessen en recreatiemogelijkheden verzorgt voor mensen met een beperking.

Dezelfde formulering geldt voor 'kunst en cultuur', dat een belangrijke functie heeft bij opvoeden en opgroeien en bijdraagt aan de persoonlijke ontwikkeling van het individu. Daarnaast versterkt een goed en gericht cultureel aanbod de sociale cohesie en heeft het een heilzame werking op het verlagen van eenzaamheid. Een mooi voorbeeld is het dansproject *Simpel Verlangen*, een dansproject van PRA Muziektheater dat verschillende generaties en leefwerelden met elkaar verbindt. Een groep van professionele dansers, dansstudenten en muzikanten maakt samen met vitale ouderen uit de regio een dansvoorstelling over verlangen, durf en vertrouwen. Over ontmoeten, luisteren en loslaten. Vervolgens voltooien ze de voorstelling samen met bewoners van een woonzorgcentrum. Iedereen komt uiteindelijk kijken: verzorgers, familie, mantelzorgers en wijkbewoners. Het is een ontroerende ervaring die de ouderen letterlijk en figuurlijk in beweging brengt en laat luisteren naar de muziek en elkaar. Via de dans krijgen individuele gevoelens - waar soms geen woorden meer voor zijn – gestalte. In 2017 heeft het dansproject *Simpel Verlangen* voor kwetsbare ouderen in onze gemeente plaatsgevonden.

7. Terugblik en evaluatie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op hoe onze gemeente de Wmo in de afgelopen periode heeft uitgevoerd en hoe onze inwoner dit heeft ervaren.

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeentelijke dienstverlening/ondersteuning door de overheveling van een deel van de AWBZ-taken voor onze inwoners fors uitgebreid². Onze medewerkers en partners hebben dit vertaald naar een solide en professionele dienstverlening. Dit vertaalt zich in de volgende cijfers³:

	Aantal	Aantal	Aantal
	toekenningen 2015	toekenningen 2016	toekenningen 2017
Woonvoorziening	50	48	89
Vervoersvoorziening AOV (coll)	60	115	106
Vervoersvoorziening hulpmiddelen	42	56	42
Rolstoelvoorziening hulpmiddelen	60	55	73
Huishoudelijke hulp	71	142	116
Huishoudelijke hulp PGB	2	5	4
Begeleiding	147	154	128
Begeleiding PGB	12	4	13

Cliëntervaringsonderzoek 2017 ⁴

Het is heel belangrijk dat wij weten hoe onze inwoners onze dienstverlening ervaren. Daarom is, op initiatief van VWS en de VNG (en met inbreng van een klankbordgroep van cliëntorganisaties, de Koepel van Wmo-raden en onder andere de gemeente Purmerend), op 3 niveaus onderzoek gedaan naar de cliëntervaringen: naar toegankelijkheid, kwaliteit en maatschappelijk effect. De resultaten zijn vervolgens vergeleken met gemeenten van vergelijkbare grootte. Uit de cijfers (zie bijlage 1) volgt dat de Wmo dienstverlening van onze medewerkers en partners zeer wordt gewaardeerd. Uit het onderzoek volgt in overwegende mate dat onze inwoner:

- weet waar hij met zijn hulpvraag moet zijn,
- tijdig wordt geholpen,
- zich serieus behandeld voelt door de medewerker,
- aangeeft dat hij samen met de medewerker naar oplossingen heeft gezocht,
- weet dat hij gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner,
- vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is,
- aangeeft dat hij de ondersteuning krijgt die past bij zijn hulpvraag,
- vindt dat hij, door de ontvangen ondersteuning, beter de dingen kan doen die hij wil,
- vindt dat hij zich door de ondersteuning beter kan redden,
- vindt dat hij door de ondersteuning die hij krijgt een betere kwaliteit van leven heeft.

De cijfers⁵ zijn beter dan die van gemeentes van vergelijkbare grootte⁶.

Uit het onderzoek volgt dat de resultaten afdoende invulling geven aan de in de Wmo beleidsnota 2013-2016 neergelegde opdrachten:

- dat de kwetsbare inwoner bekend moet zijn met de producten van de Wmo,
- dat het verwachtingspatroon klopt met de gekantelde werkwijze, en
- dat individuele voorzieningen daar waar nodig doelmatig en tijdig worden ingezet.

² Zie schema in hoofdstuk 4 onder i.

³ Uitdraai systeem-informatie, zie bijlage 4.

⁴ De jaarlijkse verantwoording is opgenomen in artikel 2.5 Wmo

⁵ Zie bijlage 1

⁶ Bron: www.waarstaatjegemeente.nl

Speerpunten Wmo beleidsnota 2013-2016

In de Wmo beleidsnota 2013-2016 is de opdracht neergelegd om meer aangepaste woningen voor ouderen te realiseren. Deze opdracht is nog steeds actueel en is in de nota 2019 opgenomen in hoofdstuk 9 sub v.

In de Wmo beleidsnota 2013-2016 is de opdracht neergelegd om, in het kader van preventief jeugdbeleid, meer gebruik te maken van voorliggende voorzieningen. Dit is inmiddels wettelijk verankerd, zie hoofdstuk 6 onder a.

In de Wmo beleidsnota 2013-2016 is de opdracht neergelegd om de participatiegraad van kwetsbare groepen te verhogen. Ook dit is inmiddels wettelijk verankerd met integrale aanpak, zie hoofdstuk 6 onder b.

De Wmo beleidsnota 2013-2016 zet in op ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers. Gesignaleerd wordt dat het aantal geregistreerde⁷ vrijwilligers afneemt, het aantal mantelzorgers toeneemt en het aantal 'hulpvragen mantelzorg' sterk toeneemt. Uit het cliëntervaringsonderzoek 2017 blijkt bovendien dat 32% van de responderende mantelzorgers ontevreden is over de mate waarin de ondersteuning hen ontlast. Dit wordt opgepakt in de nota 2019. Zie hoofdstuk 8 onder vi tot en met viii en hoofdstuk 9.

In de Wmo beleidsnota 2013-2016 is de opdracht neergelegd om bij de maatschappelijke opvang meer te focussen op preventie (bijv. huiselijk geweld), zodat minder (zwere) zaken in het Hometeam terecht komen. Met de invoering van de Wmo 2015 is vanaf 1 januari 2015 voorzien in de behoefte aan beschermd wonen en opvang. De regio Waterland heeft besloten om tot 2022 een regioplan op te stellen met als centrumgemeente Purmerend. In dit plan ligt de focus op 'beschermd thuis'. Het doel hierbij is dat inwoners met psychische kwetsbaarheid zelfstandig kunnen wonen in nabijheid en deelnemen aan de samenleving. Daarnaast zijn alle gemeenten sinds 1 januari 2015 wettelijk verplicht een Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK) ingericht te hebben. De landelijke naam voor dit meldpunt is Veilig Thuis. Voor de regio Zaanstreek Waterland is Veilig Thuis belegd bij GGD Zaanstreek-Waterland.

In de Wmo beleidsnota 2013-2016 is de opdracht neergelegd om het gebruik van genotmiddelen onder jongeren terug te dringen. Om dit te realiseren is, naar IJslands voorbeeld, het programma 'LEF' opgezet. Dit programma boekt spectaculaire resultaten in het terugdringen van alcohol-, drugs- en nicotinegebruik onder jongeren. De aanpak is niet gebaseerd op verbieden en straffen, maar op het bieden van alternatieven. Verder zal de komende jaren ook extra worden ingezet op het terugdringen van overmatig alcoholgebruik onder volwassenen⁸. Dit is verwerkt in de Visienota Leefstijl 2018-2022.

⁷ Cijfers Regionale Stichting Wonen Plus

	2015	2016	2017
Aantal vrijwilligers	86	92	72
Mantelzorgers in beeld	483	597	734
Hulpvragen mantelzorg	640	608	1.914

⁸ Cijfers GGD

Tabel zwaar drinkende volwassenen/senioren				
Zwaar drinken = 5 of meer glazen alcohol per gelegenheid	Zwaar drinken 2012 E+V	Zwaar drinken 2012 ZW	Zwaar drinken 2016 E+V	Zwaar drinken 2016 ZW
Volwassenen	17%	12%	16%	11%
Senioren	8%	7%	7%	6%

Aandachtspunt

De gemeente Edam-Volendam heeft de afgelopen jaren, naast het verplichte cliëntervaringsonderzoek, geen dashboardcijfers, rapportages noch wijkprofielen aangeleverd voor de nationale Wmo (vergelijkings)site 'waarstaatjegemeente.nl'. Er zijn ook geen recente burgerpeilingscijfers. Dat betekent dat er op dit moment geen naar buurt gerelateerde leefbaarheidsscore en geen veiligheidsscore kan worden overgelegd. Dit wordt gerepareerd in het Cliëntervaringsonderzoek.

Voorliggend veld

Het voorliggend veld omvat al het georganiseerde ondersteunende aanbod in onze gemeente dat voor iedereen, zonder indicatie of besluit van de gemeente of huisarts, vrij toegankelijk is. De gemeente Edam-Volendam biedt in het Wijksteunpunt de volgende algemene voorzieningen:

- Maatschappelijk werk, Sociaal raadsliedenwerk
- Volwasseneneducatie niet inburgeringsplichtig (NL Plein),
- Onafhankelijke cliëntondersteuner,
- Georganiseerde burenhulp,
- Vrijwilligersondersteuning,
- Mantelzorgondersteuning,
- Ontmoetingsruimte voor kwetsbaren,
- Adviseur WZW (informatieve huisbezoeken senioren),
- Vluchtelingenwerk.

Het voorliggend veld omvat ook de ondersteuning die wij met elkaar als inwoners en als vrijwilligers organiseren. Initiatieven zoals Disco zonder drempels (een discofeest voor en door jongeren met een beperking), Grip en Glans (een laagdrempelige cursus die mensen bewust maakt van (hun) hulpbronnen en deze op positieve wijze op te pakken en uit te breiden) en 60plus bus (lokaal vervoer voor kwetsbaren) dragen er toe bij dat ook onze kwetsbare inwoner meedoet.

Het voorliggend veld verbindt 'formeel' en 'informeel'; initiatieven uit de samenleving en uit het bedrijfsleven zorgen voor vernieuwing en vermindering of vertraging van zwaardere zorgvragen. Het is daarom belangrijk om het voorliggende veld in de komende periode verder te versterken, onder meer door het stimuleren en honoreren van initiatieven (zie hoofdstuk 8 i en ii en hoofdstuk 9).

De afgelopen jaren is ingezet op 'burgerparticipatie', met name op de versterking van het eigen netwerk, dat vaak bestaat uit familie, burens- of vrienden. Waar nodig ondersteund door de vrijwilligers. Er wordt op drie gebieden ondersteuning geboden aan mantelzorgers:

1. Individuele vragen: meestal in de vorm van een huisbezoek om de situatie rustig te kunnen bespreken. Ook kunnen mantelzorgers in het wijksteunpunt langskomen om te overleggen.
2. Collectieve ondersteuning: voor groepen mantelzorgers over een specifiek project of een lotgenotengroep, maar ook informatie aan inwoners over mantelzorg tijdens bijeenkomsten.
3. Ondersteuning organisaties: die te maken hebben met mantelzorgers om hen middelen aan te reiken om het contact te verbeteren.

Een mooi voorbeeld van burgerparticipatie is het in 2016 gestarte project Werken Zorgen Samen, dat de werkende mantelzorgers⁹ bewust wil maken van de mogelijkheden om werk en mantelzorg zo goed mogelijk te kunnen combineren.

⁹ 1 op de 6 werknemers in Nederland is tegelijkertijd mantelzorger. De combinatie werken en zorgen kan uitdagingen opleveren en 40% van de mantelzorgers voelt zich overbelast.

8. Samenvatting bevindingen

Uit het Cliëntervaringsonderzoek 2017 volgt dat onze inwoner in grote lijnen tevreden is met onze dienstverlening. Er zijn echter wel een aantal aandachtspunten voor de komende periode:

Het aantal (geregistreerde) mantelzorgers is in de afgelopen periode fors toegenomen, evenals het aantal hulpvragen. Opgemerkt dient te worden dat de verhoging van de jaarlijkse mantelzorgwaardering lijkt te hebben bijgedragen aan het aantal mantelzorgers dat zich heeft gemeld.

De groep kwetsbare jongeren in de leeftijd vanaf 18 jaar mag (omdat de Jeugdwet geldt tot 18 jaar¹⁰) niet tussen de wal en het schip vallen. Door het realiseren van een ketenaanpak wordt hier vroegtijdig op worden ingespeeld.

Onze inwoner wordt ouder en blijft langer, met toenemende beperkingen, thuis wonen. Met de realisatie van het Woon-zorgcomplex, de focus op wonen en zorg in de Woonvisie en met het vaststellen van de Woon-Zorgvisie worden daar inhaalslagen gemaakt. Daarbij zal aandacht zijn voor de woonomgeving van de kwetsbare inwoner (bijvoorbeeld ouderen die een verhoogd valrisico lopen). Hier kan op ingespeeld worden met een publiciteitscampagne, tijdens huisbezoeken en door middel van subsidiering.

Wij realiseren onze gezamenlijke doelen alleen als wij samenwerken met (professionele en vrijwilligers)organisaties. In de nieuwe beleidsperiode zal hier nadrukkelijke aandacht aan worden besteed bij het formuleren van gezamenlijke doelen en resultaat-afspraken, en wij realiseren onze gezamenlijke doelen alleen als wij ook met onze inwoners in gesprek blijven over wat hen aangaat. Communicatie staat dan ook hoog op de agenda.

Uit recente signalen blijkt dat de wachttijden van het Loket onder druk staan. Om te kunnen blijven voldoen aan de ambities van de 'Gewoon Goed' wordt onder speerpunt 5 voor de duur van 3 jaar extra inzet voorgesteld (zie voetnoot 16).

Het is belangrijk om de effectiviteit van onze inzet te (blijven) monitoren. Deze meting geeft handvatten voor het bijsturen van het beleid, ter voorkomen van zwaardere zorg en bij het bieden van nazorg. Uit onderzoek volgt dat het voorliggend veld in onze gemeente met zijn diverse wijken alsook de kernen van voormalig Zeevang verder versterkt kan worden. Dit zal de komende periode worden ingevuld.

¹⁰ Jeugdhulp kan doorlopen tot maximaal het 23ste levensjaar indien de hulp niet onder een ander wettelijk kader valt en mits het voldoet aan daarvoor geldende voorwaarden.

9. Speerpunten in de komende periode

In dit hoofdstuk wordt een aantal zaken benoemd waar wij in de komende periode bijzondere aandacht gaan besteden.

i. Zo vroeg mogelijk in beeld

Speerpunt 3:

De cliënt en zijn vraag komen zo vroeg mogelijk in beeld, in beleid en uitvoering wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan preventie.

Clïëntervaringsonderzoek (CEO) 2017: In Edam-Volendam maakt 9% gebruik van algemene voorzieningen, 20% van particuliere hulp en 5% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol, namelijk 93% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk (referentiegroep is dit 87%).

Resultaat:

- *in 2023 zijn deze percentages minimaal gelijk aan of meer dan in 2017,*
- *in 2019 is er een plan van aanpak netwerkondersteuning¹¹.*

Wij willen:

- dat onze cliënt zo vroeg mogelijk in beeld komt,
- dat zijn vraag, liefst in de eigen omgeving, kan worden ingevuld
 - o door hemzelf of binnen zijn eigen netwerk,
 - o door gebruik te maken van de door het voorliggend veld geboden ondersteuning,
- dat waar het kan, met kleine en kortdurende interventies zwaardere zorg kan worden voorkomen.

De ervaring leert dat mensen vaak erg lang wachten om bij onze gemeente aan te kloppen. Dit is een aandachtspunt voor de komende periode en zal

- meegenomen worden bij de verdere ontwikkeling van De Toegang,
- meegenomen worden in de vragenlijst van het cliëntervaringsonderzoek,
- worden verwerkt in de communicatiehoofdstuk van het uitvoeringsplan.

ii. Waarborgen van preventief aanbod als middel

Speerpunt 4:

Voorkomen van Wmo is Wmo!

Resultaat:

- *toename van 25% in 2023 van het gebruik voorliggend veld door verwijzing ten opzichte van 2019.*
- *in 2019 is er een 'plan van aanpak ketensamenwerking' gerealiseerd ter versterking en verbinding van het voorliggend veld en het Breed Sociaal Loket,*
- *in 2023 is 80% van onze inwoners bekend met de (toegang tot) voorzieningen.*

¹¹ In het plan van aanpak wordt samen met de betrokkenen invulling gegeven aan de mogelijkheden, zoals het opzetten van een buurtcirkel.

De Wmo 2015 verstaat onder preventie alles wat ertoe leidt dat de vraag naar professionele zorg vertraagt, verlaagt of vermijdt, zoals:

- het bieden van informatie (zoals over veilig en levensloopbestendig wonen, mantelzorg, vrijwilligerswerk, huiselijk geweld, alcoholmisbruik),
- het bevorderen van toegankelijkheid van voorzieningen (zowel de fysieke als sociale toegankelijkheid),
- het inrichten van een (veilige) omgeving die gezond gedrag bevordert (zoals verlichte wandel- en fietspaden, autoluwe zones, groenzones),
- het bieden van een algemeen en laagdrempelig (dag)activiteitsaanbod voor mensen die steun nodig hebben bij hun deelname aan de samenleving (ter voorkoming sociaal isolement en overbelasting van de mantelzorger),
- realiseren, ondersteunen en versterken van algemene voorzieningen¹² (bijlage 3). Dit omvat zowel vrijwilligersinitiatieven als –ondersteuning, maar maakt ook onderdeel uit van het professionele welzijnsaanbod¹³, maar ook
- training van professionals (bijvoorbeeld op signalering),
- het maken van afstemmingsafspraken (bijvoorbeeld ter voorkoming huisuitzettingen, huiselijk geweld),
- het bieden van afgestemd cursus of instructie-aanbod (zoals valpreventie),
- sturing op het inkoopproces.

Investeren in het preventieve veld levert naar verwachting op termijn een besparing op het gebied van de professionele zorg op.

iii. Bieden van maatwerk

Speerpunt 5:

Onze inwoner staat centraal: hij weet waar hij met zijn (hulp)vraag terecht kan en wordt adequaat en tijdig geïnformeerd, ondersteund, begeleid en/of verwezen.

Clïëntervaringsonderzoek (CEO) 2017: Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (92%) en behoeften (90%) voldoet, 85% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (referentiegroep 81%)¹⁴. Uit recente signalen¹⁵ volgt dat de wachttijden onder druk staan.

Resultaat:

- *in 2023 zijn deze percentages minimaal gelijk aan of beter dan in 2017,*
- *in 2023 is 25% van onze inwoners bereid om zich in te zetten voor de buurt,*
- *In het kader van 'Gewoon Goed' wordt bij het BSL-loket in de komende periode extra geïnvesteerd in het tijdig afhandelen van (spoed)aanvragen en het terugbrengen van de wachttijden..*

Maatwerk

Als het niet lukt om het probleem zelfstandig of met inzet van algemene/voorliggende voorzieningen op te lossen, zoekt de gemeente samen met de inwoner naar de best passende oplossing. De ondersteuning die iemand nodig heeft, past bij zijn of haar leefwereld en zijn of haar mate van zelfredzaamheid. De

¹² Zie bijlage 3

¹³ Zie hoofdstuk 6 onder 'voorliggend veld'

¹⁴ Daarnaast geeft:

- 75% van de respondenten geeft aan dat hun vorm van ondersteuning bijdraagt aan het op orde houden van de financiën,
- 70% van de respondenten aan dat de ondersteuning bijdraagt aan mobiliteit binnen- en buitenshuis,
- 70% van de respondenten aan dat de ondersteuning bijdraagt aan het op orde houden van het huishouden.

¹⁵ De signalen komen uit de interviews die ter voorbereiding van deze nota en van de Woon-Zorgvisie zijn afgenomen met medewerkers en aanbieders en bewoners(vertegenwoordigers).

maatwerkvoorziening die de gemeente biedt, is aanvullend op wat iemand zelf nog kan en vormt samen met eventuele mantelzorg en de mogelijkheden van de (vrij toegankelijke) voorliggende voorzieningen, een samenhangend ondersteuningsaanbod. Maatwerk biedt ook ruimte voor onorthodoxe oplossingen. De mogelijkheid om daarbij de eigen kracht in te zetten wordt onderzocht en gestimuleerd. Dit kan betekenen dat er minder professionele ondersteuning nodig is dan aanvankelijk beoogd of gevraagd, maar ook dat er in sommige situaties meer nodig is omdat er sprake is van 'vraagverlegenheid'. Een passend ondersteuningsarrangement kan opgebouwd zijn uit maatwerk en/of voorliggende voorzieningen. Voorop staat dat de ondersteuning waar mogelijk 'licht en kortdurend' moet zijn.

In het 'Breed Sociaal Loket' wordt bepaald welk ondersteuningsaanbod aansluit bij de vraag. Hier dient de urgentie en de termijn van afhandeling bepaald te worden. Echter in praktijk wordt regelmatig ervaren dat de afhandeling te lang duurt. Dit is ook bij de totstandkoming van de Woon-Zorgvisie door de aanbieders onder de aandacht gebracht. Daarnaast moet adequaat worden ingespeeld op de volgende wetswijziging: het Kabinet heeft besloten de eigen Wmo bijdrage, ongeacht de hoogte van het inkomen, vanaf 2019 vast te stellen op een gemaximeerd vast bedrag (Wmo-abonnement). Gemeenten kunnen wel in het kader van maatwerk een lagere eigen bijdrage vaststellen. Dit wordt in de Wmo-verordening uitgewerkt. Gezien bovenstaande is tijdelijk extra investering in capaciteit noodzakelijk.

Het BSL is méér dan een indicatieloket en wijst de inwoner de weg bij de beantwoording van zijn vraag. Het voorliggend veld is daarbij nadrukkelijk in beeld. In de komende periode

- wordt integraliteit verder ingebed in de Brede Toegang en in de functieprofielen,
- wordt de koppeling tussen het formele- en informele veld verder uitgewerkt.

iv. Zo lang mogelijk zelfstandig wonen

Speerpunt 6:

Onze inwoner woont zo lang mogelijk zelfstandig, is op de hoogte van zijn eigen mogelijkheden en weet waar hij met zijn vraag terecht kan.

Resultaat:

- zelfstandig wonen, wordt in 2019 onderdeel van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO),
- de respons op de informatieve huisbezoeken groeit van 50% nu naar 60% in 2023.

'Zelfstandig wonen met zorg' wordt steeds belangrijker omdat onze inwoners (door de verscherpte wetgeving en door de potdicht zittende huizenmarkt) steeds langer thuis (moeten) blijven wonen. Hieraan wordt invulling gegeven in de Woon-Zorgvisie¹⁶.

De Wmo streeft er naar dat mensen zo lang mogelijk zelfredzaam in hun eigen leefomgeving kunnen blijven wonen en meedoen. Door gebruik te maken van ondersteunende (zoals georganiseerde burenhulp, informatieve huisbezoeken) voorzieningen in huis kunnen voor ouderen en hulpbehoevenden mogelijkheden worden gecreëerd om langer zelfstandig en veilig te kunnen wonen. Voorop staat dat onze inwoners zelf actief aan de slag gaan en blijven. Daarvoor zijn zij primair zelf financieel verantwoordelijk. In de komende periode wordt o.a. ingezet op informatieverstrekking (mondeling, folders, website, informatiebijeenkomsten).

v. Realiseren van een toegankelijke leefomgeving

Speerpunt 7:

Onze leefomgeving is, ook voor onze inwoner met een beperking, toegankelijk.

¹⁶ Met bijzondere aandacht voor preventieve woningaanpassingen.

Resultaat:

- de toegankelijke leefomgeving wordt in 2019 onderdeel van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO),
- de waardering voor de toegankelijke leefomgeving is in 2023 minimaal 8.

Het 'realiseren van een toegankelijke leefomgeving' maakt onderdeel uit van het VN-Verdrag inzake rechten van personen met een handicap en is opgenomen in artikel 2.1.2 Wmo. Bij de uitvoering van dit artikel moet de gemeente:

- i. invulling geven aan het realiseren van een toegankelijke omgeving: gebouwen, toiletten, winkels en openbaar vervoer voorzieningen zijn vaak moeilijk toegankelijk voor inwoners met een beperking,
- ii. zorgdragen voor toegankelijke informatie: bij het opstellen van informatie vaak onvoldoende rekening gehouden met mensen met een beperking (denk daarbij aan ondertiteling voor slechthorenden, een presentatie met een gebarentaaltolk, informatie in begrijpelijke taal voor verstandelijk beperkten),
- iii. voorwaarden scheppen om (ook) inwoners met een beperking zelfstandig te laten wonen zodat zij deel uit kunnen maken van de maatschappij.

Deze taakstelling kan alleen worden gerealiseerd als het sociale en het fysieke domein samen optrekken. Daarbij wordt geanticipeerd op de komende wetgeving in het fysieke domein: in 2021 treedt namelijk de Omgevingswet in werking. Deze wet vervangt 26 wetten en regels voor de fysieke leefomgeving door één wet, vier Algemene maatregelen van bestuur (AMvB's) en tien ministeriële regelingen. De invoering van de Omgevingswet is vergelijkbaar met de transitie in het sociaal domein, maar dan voor de fysieke leefomgeving. Nu hebben gemeenten meerdere bestemmingsplannen voor hun grondgebied; onder de Omgevingswet moet iedere gemeente één omgevingsplan voor haar hele grondgebied vaststellen. De integrale benadering voor wonen, welzijn en zorg is inmiddels in de Woon-Zorgvisie 2018-2023 geformuleerd. Hieraan wordt in de komende periode verdere uitwerking gegeven.

vi. Wij stimuleren en ondersteunen en verbinden vrijwilligers(werk)

Speerpunt 8:

Vrijwilligerswerk is mogelijk en toegankelijk voor iedereen die vrijwilligerswerk wil doen.

Resultaat:

- in 2023 is 75% van de inwoners en organisaties op de hoogte van de mogelijkheden van de vrijwilligersmakelaar.

In de gemeente Edam-Volendam leveren tal van vrijwilligers een onmisbare bijdrage aan een sterke sociale infrastructuur. De gemeente beschouwt vrijwilligerswerk als een belangrijk middel voor betrokkenheid bij de samenleving van inwoners en maatschappelijke groepen en ondersteunt en stimuleert het vrijwilligerswerk. Voor de ondersteuning van het lokale vrijwilligerswerk is een vrijwilligersmakelaar aangesteld. Deze vormt een brug tussen organisaties en vrijwilligers o.a. door middel van de digitale vacaturebank en zet zich in voor het opzetten van (vrijwilligers-) projecten.

De kracht van de vrijwilligersmakelaar komt goed tot uiting in de in 2014 gestarte pilot 'Maak je over Mij geen Zorgen' (MGZ) dat er op gericht om in een zo vroeg mogelijk stadium burgers bij te staan die in een isolement dreigen te raken. Een getrainde vrijwilliger van het MGZ project ondersteunt hierin de burger bij 'terug' verbinden met het netwerk, zoals familie, vrienden, burens etc. en/ of het opbouwen van een eigen netwerk in de wijk. Het uiteindelijke doel is om achteruitgang te voorkomen, maar ook, om de betrokkene te laten stijgen op de participatieladder. Dezelfde activiteiten kunnen dus zowel preventie alsook sociale activering tot doel hebben. De kaders voor het vrijwilligersbeleid zijn opgenomen in de nota vrijwilligerswerk.

vii. Bewonersinitiatieven worden gestimuleerd en ondersteund

Speerpunt 9:

Wij betrekken onze inwoners bij de totstandkoming en uitvoering van beleid.

Resultaat:

- dit onderwerp wordt onderdeel van de Communicatienota en van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO),
- Edam-Volendam faciliteert/ontwikkelt vanaf 2019 jaarlijks 1 innovatief project of initiatief dat bijdraagt aan het creëren van meer burgerkracht.

Onze inwoners zelf zijn de dragende kracht in onze samenleving. Zij zorgen in de eerste plaats voor zichzelf en voor elkaar. Het is belangrijk dat zij zich daarbij gehoord en ondersteund weten. Daarom stimuleren, faciliteren en ondersteunen wij bewonersinitiatieven. Hiermee vergroten wij de onderlinge betrokkenheid, verbondenheid. De dorps- en wijkraden nemen een belangrijke plaats in bij het realiseren van sociale cohesie en worden gericht ondersteund. 'Bewonersinitiatieven' zijn initiatieven die de sociale kracht in een wijk of buurt versterken, waarbij inwoners zelf de initiatiefnemers zijn. In de komende periode willen wij het aantal bewonersinitiatieven vergroten, versterken, stimuleren, aanjagen, ondersteunen en faciliteren. Hiermee willen wij bereiken dat de sociale cohesie in een wijk of buurt behouden blijft of toeneemt. Voor de juridische fundering willen wij aparte subsidiekaders opstellen die op uniforme wijze invulling geven aan (de toetsing van) voorgenomen initiatieven. De uitwerking hiervan wordt opgenomen in de Communicatienota (eind 2018).

viii. Wij ondersteunen de mantelzorger

Speerpunt 10:

Onze mantelzorger is in beeld, voelt zich ondersteund en gewaardeerd en maakt gebruik van de aanwezige faciliteiten. Het ondersteuningsaanbod voldoet aan de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger.

Cliëntervaringsonderzoek (CEO) 2017: In Edam-Volendam geeft 60% van de respondenten aan dat de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn (referentiegroep 50%). Het is belangrijk dat de gemeente en de mantelzorgers elkaar (tijdig) weten te bereiken omdat dan vroegtijdig gezorgd kan worden voor goede ondersteuning op maat. Dat helpt mantelzorgers om op hun eigen wijze voor hun naaste te zorgen, zonder overbelast te raken. Ook voor de waardering is het belangrijk dat de gemeente mantelzorgers elkaar weten te vinden.

Resultaat:

- in 2023 weet 65% van de mantelzorgers de weg naar het Breed Sociaal Loket te vinden voor de eigen hulpvraag.

Mantelzorgers leveren een onmisbare bijdrage aan de informele zorg en ondersteuning. Gelijkwaardige samenwerking tussen de informele zorg van mantelzorgers en de formele zorg van beroepskrachten is dan ook noodzakelijk bij integrale zorg en ondersteuning.

Informatie, advies, begeleiding, emotionele steun, educatie en praktische hulp zijn belangrijke ondersteuningsmiddelen voor de mantelzorger. Met de overheveling van thuiszorgtaken naar de gemeente plus de wens om langer thuis te (kunnen) blijven wonen, is ook het beroep op huidige en nieuwe mantelzorgers groter geworden. Versterking van voorzieningen als respijtzorg verdient hierbij aandacht.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat bijna 9 van de 10 mantelzorgers (89%) in het afgelopen jaar geen gebruik hebben gemaakt van respijtzorg. Maar van deze groep had 21% wel gebruik willen maken van ondersteuning. Deze groep blijft dus te lang buiten beeld. Wij constateren daarbij dat de mantelzorger voor de Wet is gekoppeld aan de ondersteuningsvraag van de kwetsbare betrokkene (eerst de vraag van de betrokkene en pas

bij het in beeld brengen van het eigen netwerk komt de mantelzorger 'om de hoek kijken'). Omdat een hulpvraag lang niet altijd (vroeg)tijdig wordt ingediend en de situatie ook niet op andere wijze al bij de gemeente bekend is er een groot risico op (dreigende) overbelasting van de mantelzorger.

Ondersteuning op maat helpt mantelzorgers om op hun eigen wijze voor hun naaste te zorgen, zonder overbelast te raken. Uit het cliëntervaringsonderzoek van augustus 2017 volgt dat een relatief groot aandeel van de ondervraagde mantelzorgers noch een positieve noch een negatieve mening over het ondersteuningsaanbod heeft. Het meest kritisch zijn de bevroagde mantelzorgers over de mate waarin de ondersteuning de mantelzorger ontlast (32% is hier (zeer) ontevreden over). Het meest positief zijn de bevroagde mantelzorgers over dat zij weten waar zij kunnen aankloppen (47% is hier (zeer) tevreden over).

Daarom gaan wij in de komende periode:

- de informatievoorziening en het onderlinge overleg intensiveren langs de wegen die mantelzorgers en zorgvragers al bewandelen: dichtbij huis, dichtbij de zorg en dichtbij het dagelijks leven,
- de mantelzorger als zelfstandig subject opnemen in de Wmo-verordening,
- de toevoeging van respijtzorggelden in het gemeentefonds uitwerken in concrete (bestedings)voorstellen.

ix. Schema ondersteuning

Eigen kracht en sociaal netwerk	Algemene voorzieningen	Maatwerk
1. Wij gaan uit van de eigen kracht van onze inwoners en versterken deze waar nodig. 2. Wij ondersteunen vrijwillige inzet en ondersteunen de sociale infrastructuur. 3. Wij ondersteunen initiatieven vanuit inwoners. 4. Wij ondersteunen mantelzorgers indien nodig bij het uitvoeren van hun taak.	1. Wij zorgen voor een goede ondersteuning van onze inwoners. 2. Wij zien goede alternatieven in het aanbod van ondersteuning in de algemene voorzieningen door de private sector. 3. Wij werken preventief om erger te voorkomen	1. Wij bieden ondersteuning gericht op de versterking van de zelfredzaamheid in de directe omgeving.

10. Communicatie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop wij onze inwoner willen betrekken bij het formuleren van het beleid en bij het bewaken van de kwaliteit van de uitvoering.

Communicatie wordt adequaat ingezet, is realistisch van toon en herkenbaar voor de inwoners.

De decentralisaties hebben verandering gebracht in de manier waarop zorg en ondersteuning wordt geboden aan cliënten die dat nodig hebben. Verandering door de nieuwe benadering die uitgaat van eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van mensen. Gemeente, inwoners, zorgaanbieders, maatschappelijke organisaties en professionals hebben de opdracht om de aanpak en werkwijze op de vraag af te stemmen. Dat vergt een optimale en structurele afstemming tussen alle betrokken partijen. Het uiteindelijke doel is dat deze:

- weten wat er van hen en van de gemeente verwacht wordt,
- weten waar zij terecht kunnen met hun vragen en/of problemen,
- hun vragen en/of problemen daar tijdig neerleggen.

Dat betekent dat partijen zo vroeg mogelijk moeten worden meegenomen in de ontwikkelingen. Per fase (voorbereiding, implementatie, uitvoering) hanteren wij een communicatiestrategie, een communicatieaanpak en communicatiemomenten. Dit is een dynamisch proces: de communicatie wordt aangepast aan de actuele en lokale situatie. Hierbij worden de volgende algemene uitgangspunten gehanteerd:

- i. waar het kan wordt gebruik gemaakt van bestaande kanalen. Deze kanalen zijn al bekend en informatie is daarmee laagdrempelig beschikbaar voor de inwoners;
- ii. communicatie is zowel mondeling, schriftelijk als digitaal. Op deze wijze sluiten wij aan bij de diverse doelgroepen;
- iii. wij maken ook gebruik van de landelijke communicatie-inzet;
- iv. wij betrekken de Koepel Sociaal Domein bij de communicatie;
- v. onze boodschap is realistisch van toon en is herkenbaar voor cliënten en inwoners;
- vi. wij luisteren naar elkaar en stimuleren en honoreren ideeën en initiatieven.

11. Monitoring

Het is belangrijk om de effectiviteit van onze inzet te (blijven) monitoren. Deze meting geeft handvatten voor het bijsturen van het beleid, ter voorkomen van zwaardere zorg en bij het bieden van nazorg.

Wij sturen op de volgende resultaatindicatoren:

1. Klanttevredenheid en draagvlak: afnemen jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek en tweejaarlijks onderzoek naar het voorliggend veld

Sturing op de tevredenheid van klanten is een belangrijk instrument om te toetsen of de dienstverlening van aanbieders (en gemeente) tot het juiste resultaat leidt.

2. Klachten

Sturing op inzicht in aantal klachten per periode, afhandeling en analyse van het soort klachten.

3. Gebruik

Inzicht in aantal inwoners dat gebruik maakt van:

- algemene voorzieningen
- maatwerkvoorzieningen, en
- beschermd wonen

ten opzichte van het totaal aantal inwoners dat gebruik maakt van de Wmo (eenheid: %).

4. Doorlooptijd

Gemiddeld aantal dagen van aanvraag beschikking tot en met afgifte van de beschikking of afwijzing van de aanvraag (wettelijke termijn: 2 weken, artikel 2.3.5).

5. Budget

A. Geprognosticeerd percentage van de verwachte jaarlijkse uitgaven ten opzichte van het jaarlijkse Wmo budget. Sturing op een te grote afwijking van de werkelijke kosten op het totale budget is een goede indicator voor de effectiviteit van de inkoopprocedure en toegangsfunctie.

B. Percentage verwachte kosten individuele voorzieningen ten opzichte van het totaal van individuele-, algemene voorzieningen en PGB's. Sturing op het laag houden van de kosten voor individuele voorziening en (maatwerk) moet leiden tot focus op de (door)ontwikkeling van minder kostbare algemene voorzieningen die tevens beter passen bij de ontwikkeling van de zelfredzaamheid.

Daarnaast vindt, ten behoeve van de gemeenteraad, periodieke monitoring plaats gekoppeld aan de in hoofdstuk 9 opgenomen speerpunten.

Bijlage 1 Cliëntervaringsonderzoek 2017

De gemeente Edam-Volendam heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek 2017. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland en richt zich op de Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016.

De meeste respondenten ontvangen hulp bij het huishouden, namelijk 53%. 36% van de respondenten in Edam-Volendam ontvangt collectief vervoer, 23% van de respondenten maakt gebruik van een scooter en 21% maakt gebruik van een rolstoel. 21% van de respondenten heeft een woningaanpassing; deze groep is significant groter dan in de referentiegroep waar dit percentage 12% is.

i. Toegankelijkheid

In de gemeente Edam-Volendam kunnen inwoners met een ondersteuningsvraag contact opnemen met het Breed Sociaal Loket.

Onze inwoner:

- wist waar hij met zijn hulpvraag moet zijn

%	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	64	71
2017	76	76

- werd tijdig geholpen

	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	76	68
2017	76	73

- werd serieus genomen door de medewerker

	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	67	79
2017	87	83

- heeft tijdens het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen gezocht

	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	73	69
2017	80	75

Uit het onderzoek volgt dat 29% van de respondenten uit de gemeente Edam-Volendam een keukentafelgesprek hebben gehad. 66% van de respondenten geeft aan dat zij geen keukentafelgesprek hebben gehad en 4% weet het niet meer. Het aantal respondenten dat aangeeft geen keukentafelgesprek te hebben gehad, ligt hoger dan in de referentiegroep (55%). Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van de eigen kracht van cliënten: wat de cliënt zelf kan doen of zelf via de sociale omgeving kan organiseren. Hierbij is de persoonlijke situatie van de cliënt van belang. De persoonlijke situatie in beeld brengen zorgt ervoor dat burgers zich serieus genomen voelen en dit zorgt doorgaans voor meer tevreden cliënten.

De tevredenheid over het keukentafelgesprek is groot. De tevredenheid over het contact met de medewerker en de manier waarop er geluisterd is naar respondenten is erg groot, respectievelijk 86% en 87%. Dit is hoger dan in de referentiegroep. Ook over de deskundigheid en de gekozen oplossing is de tevredenheid hoog, 80% en 81% is hierover (zeer) tevreden.

i. De onafhankelijke cliëntondersteuner

Iedereen die bij de gemeente aanklopt wordt gewezen op de diensten van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze biedt brede ondersteuning (waaronder Wmo, wonen, werk en inkomen en Jeugdwet) bij het aanvraag- en afhandelingsproces en behartigt daarbij de belangen van de cliënt.

Onze inwoner:

- wist dat hij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	16	26
2017	28	29

De respondenten die gebruikmaken van onafhankelijke cliëntondersteuning zijn daar grotendeels (zeer) tevreden over (93% tegenover 89% in de referentiegroep).

2018 eerste kwartaal	
Wmo	22
Jeugdwet	2
Participatiewet	12
Anders	4

ii. Kwaliteit

De ondersteuning

De belangrijkste reden om contact op te nemen met een ondersteuningsvraag is dat men het huishoudelijk werk niet meer aankan. In de gemeente Edam-Volendam geldt dit voor 59% van de respondenten. In de referentiegroep is dit 62%. Verder nemen inwoners van Edam-Volendam contact op met de gemeente omdat zij geen passend vervoer hebben (35%) of omdat zij zichzelf niet meer kunnen kleden en wassen (18%). In de referentiegroep zien wij dat dit aandeel respondenten ongeveer gelijk is.

In de gemeente Edam-Volendam geeft 78% van de respondenten aan dat zij naar de gemeente zijn doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener. 66% van de respondenten heeft contact opgenomen omdat de omgeving niet langer voldoende kan ondersteunen. 48% van de respondenten geeft aan dat zij niet wisten hoe en waar zij de ondersteuning moesten regelen. 41% overzag het probleem niet meer en nam (mede) daarom contact op met het Breed Sociaal Loket. Deze verhoudingen zijn ongeveer gelijk aan de referentiegroep. Wel zijn respondenten vaker doorverwezen door een hulpverlener of huisarts.

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende oplossing. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Respondenten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (53%), collectief vervoer (36%) en een scootmobiel (23%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 59%, 41% en 19%.

Onze inwoner

- vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed

	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	98	78
2017	85	81

- krijgt de ondersteuning die past bij zijn hulpvraag

	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	82	75
2017	87	81

Respondenten uit de gemeente Edam-Volendam geven aan dat zij, naast de Wmo-ondersteuning, voornamelijk geholpen worden door naasten (93%). Dat is een significant grotere groep dan in de referentiegroep waar dit aandeel 87% is. In Edam-Volendam wordt door 9% gebruikgemaakt van algemene voorzieningen en 5% heeft een vrijwilliger. Verder heeft 20% van de respondenten een particuliere schoonmaakster.

iii. Maatschappelijk effect

Het effect van de ondersteuning

Zowel formele als informele ondersteuning dragen bij aan de oplossing van de hulpvraag. De verhoudingen van deze twee vormen van ondersteuning kunnen per cliënt verschillen. Belangrijker is het effect van de ondersteuning. Van de

respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben (81%) en dat zij zich beter kunnen redden (82%).

Onze inwoner

- vindt dat hij, door de ontvangen ondersteuning, beter de dingen kan doen die hij wil

	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	68	72
2017	79	77

- vindt dat hij zich door de ondersteuning beter kan redden

	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	84	78
2017	82	81

- vindt dat hij door de ondersteuning die hij krijgt een betere kwaliteit van leven heeft

	Edam-Volendam	25-50.000 inwoners
2016	68	72
2017	81	76

iv. Eigen bijdrage

Wanneer respondenten ondersteuning ontvangen kan hiervoor een inkomensafhankelijke eigen bijdrage gevraagd worden. Tijdens het (keukentafel)gesprek voorafgaand aan de ondersteuning is niet in alle gevallen gesproken over deze bijdrage. Bij 62% van de respondenten is gesproken over de eigen bijdrage voor de ondersteuning. Een grote meerderheid van de respondenten (89%) geeft aan niet minder ondersteuning af te nemen door de eigen bijdrage.

Uit eerdere onderzoeken is naar voren gekomen dat niet alleen de eigen bijdrage, maar juist een stapeling van verschillende zorgkosten van invloed kunnen zijn voor cliënten. Deze lijken een grotere financiële druk uit te oefenen op respondenten dan de eigen bijdrage van de Wmo-ondersteuning: 34% van de respondenten kan moeilijk rondkomen door de overige zorgkosten en 20% kan moeilijk rondkomen door de eigen bijdrage van de Wmo-ondersteuning. Desondanks lijken respondenten vaker de ondersteuning of zorg wél af te nemen.

Bijlage 2 De mantelzorg

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis. De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

Uit het cliëntervaringsonderzoek 2017 blijkt dat 16% van de respondenten in de gemeente Edam-Volendam meent dat een naaste overbelast raakt/dreigt te raken door de zorgtaken. Dit ligt lager dan het aandeel (mogelijk) overbelaste mantelzorgers in de referentiegemeenten (20%).

Als een gemeente mantelzorgers weet te bereiken, kan zij vroegtijdig zorgen voor goede ondersteuning op maat. Dat helpt mantelzorgers om op hun eigen wijze voor hun naaste te zorgen, zonder overbelast te raken. Hiervoor moeten de mantelzorgers wel in beeld bij de gemeente zijn. Aan de mantelzorgers is gevraagd of de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn. In Edam-Volendam is het aandeel mantelzorgers dat aangeeft dat de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn groter dan in de referentiegroep (60% ten opzichte van 50%).

Aan de mantelzorgers is gevraagd of zij bekend zijn met de verschillende ondersteuningsmogelijkheden. 45% van de ondervraagde mantelzorgers geeft aan hier bekend mee te zijn. In de referentiegroep is dit 38%. In Edam-Volendam maken de ondervraagde mantelzorgers vaker gebruik van de verschillende vormen van ondersteuning dan de mantelzorgers in de referentiegroep. In Edam-Volendam maken de ondervraagde mantelzorgers met name gebruik van het mantelzorgcompliment (75%) en informatie en advies (42%).

Net als in de referentiegroep heeft een relatief groot aandeel van de ondervraagde mantelzorgers noch een positieve noch een negatieve mening over het ondersteuningsaanbod. Dit geldt bij de verschillende stellingen voor ongeveer een derde van de mantelzorgers. Het meest kritisch zijn de bevroegde mantelzorgers over de mate waarin de ondersteuning de mantelzorger ontlast (32% is hier (zeer) ontevreden over). Het meest positief zijn de bevroegde mantelzorgers over dat zij weten waar zij kunnen aankloppen (47% is hier (zeer) tevreden over).

Bijlage 3 Wmo termen

Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn laagdrempelige diensten of faciliteiten voor alle inwoners van Edam-Volendam of voor een bepaalde doelgroep. Deze worden vaak aangeboden door de gemeente of een maatschappelijke organisatie en zijn er in allerlei soorten en maten: van sociaal-culturele voorzieningen, sportfaciliteiten en collectief vervoer tot levensloopbestendige woningen en rolstoeltoegankelijke gebouwen, maar ook klussendiensten en informele (buurt)zorg. Deze voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk, met en zonder beperkingen. Voorbeelden zijn: openbaar vervoer, buurthuizen, klussendienst, formulierenhulp, maaltijdservice, ouderenadviseurs, consultatiebureau. Voor een algemene voorziening is geen toestemming van de gemeente nodig of een doorverwijzing van een instantie.

Basisvoorzieningen

‘Basisvoorzieningen zijn voorzieningen die voor alle inwoners beschikbaar zijn. Basisvoorzieningen hebben een regulier aanbod, bieden informatie en advies en richten zich ook op voorlichting en preventie. Medewerkers in de basisvoorzieningen hebben een signalerende, preventieve en ondersteunende functie.’ De basisvoorzieningen die vallen onder het sociale domein zijn de volgende:

- i. Welzijnswerk: jeugd- en jongerenwerk, opbouwwerk, sociaal-cultureel werk, opvoedingsondersteuning, ouderen(advies)werk, vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning,
- ii. De GGD (integraal onderdeel van de veiligheidsregio): consultatiebureau, jeugdgezondheidszorg, algemene preventie (projectmatig),
- iii. Gemeentelijke dienstverlening op het terrein van informatie en advies (welzijnswerk), verstrekken van inkomensvoorzieningen.

Beschermd wonen

Beschermd wonen is bedoeld voor mensen die vanwege psychische problematiek er niet in slagen om zelfstandig te wonen zonder de directe nabijheid van 24 uur per dag toezicht of ondersteuning. Beschermd wonen wordt vaak in combinatie met dagbesteding aangeboden. Het scheiden van wonen en zorg vraagt ook om een andere invulling als het om dagbesteding gaat. Dit zou met wijkinitiatieven kunnen worden ondersteund waarbij sociale verbanden, werk en school in stand gehouden worden. En begeleiding op afstand kan bijdragen aan vergroting van zelfredzaamheid en wellicht het toegroeien naar een meer zelfstandige woonsituatie.

Buurtcirkel

Een Buurtcirkel is een sociaal netwerk van mensen die begeleiding nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen. Iedere deelnemer zet zijn eigen talenten in voor de anderen.

Individuele begeleiding

De individuele begeleiding van de Wmo is gericht op

- i. het ondersteunen van mensen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen, om zo zelfstandig mogelijk te kunnen leven,
- ii. de participatie in de samenleving van personen met een beperking of met chronische psychische, psychosociale of psychiatrische problemen.

De gemeente bepaalt zelf waar de begeleiding voor wordt ingezet, bijvoorbeeld:

- bij de administratie, post en financiën,
- bij het boodschappen doen,
- bij woonbegeleiding (bijvoorbeeld leren om het huishouden te doen),
- om de (ouder)rol in het gezin te vervullen,

- om de dag in te delen en dingen te ondernemen,
- bij het contact zoeken met mensen in de omgeving,
- bij de persoonlijke verzorging.

Kortdurend verblijf

Tijdelijk of voor een paar keer in de week logeren in een zorginstelling. De cliënt moet aangewezen zijn op permanent toezicht. Kortdurend verblijf wordt vooral geregeld om de mantelzorger te ontlasten.

Maatschappelijke opvang is bedoeld om tijdelijk onderdak en begeleiding te bieden aan mensen die door één of meerdere problemen, al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Maatwerkvoorzieningen

Blijkt dat betrokkene zich niet zelf, noch met hulp van anderen of met behulp van de algemene voorzieningen kan redden of mee kan doen aan het dagelijkse leven? Dan zal de gemeente hem hierin ondersteunen. Zolang mogelijk in de eigen omgeving blijven en meedoen aan het dagelijkse leven, staat daarbij centraal. Er wordt vooral gekeken naar wat iemand (nog) wél kan en minder naar wat iemand niet kan. Zelf, en/of met hulp van mensen uit de eigen omgeving. Is dat onvoldoende en blijft ondersteuning daarbij noodzakelijk, dan wordt deze, samen met betrokkene, op maat vorm gegeven.

Participatieladder

De Participatieladder is een meetinstrument waarmee je meet in hoeverre iemand participeert in de samenleving. De ladder is onderverdeeld in zes treden, van sociaal geïsoleerd tot werkend zonder ondersteuning.

Persoonsgebonden budget (pgb)

Een budget waarmee mensen zelf de zorg thuis kunnen regelen en inkopen voor bijvoorbeeld de persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding of kortdurend verblijf. Met een pgb organiseert men zelf de hulp die nodig is om thuis te kunnen blijven wonen.

Symptomen van overbelasting van de mantelzorger

Er zijn drie soorten symptomen die duidelijk maken dat de draagkracht van de mantelzorger overschreden is (infonu.nl).

- De eerste symptomen zijn meestal stressreacties zoals gebrek aan eetlust, gewichtsverlies, slapeloosheid, gespannenheid of nervositeit. Niet zelden worden deze reacties door de mantelzorger opgevangen door alcoholgebruik, meer roken of het nemen van kalmeer- en/of slaaptabletten. Meestal ziet de mantelzorger geen graten in deze symptomen en raadpleegt hij bijgevolg ook geen huisarts. Hij gaat ervan uit dat de zorgvrager prioritair is boven zijn eigen klachten.
- Een ander soort klachten die duidelijk overbelasting signaleren, zijn fysieke klachten. Door de toenemende zorgbehoefte zal de invloed op de mantelzorger voor fysieke klachten zorgen zoals rug- en schouderklachten. Een andere veel voorkomende klacht is een tekort aan slaap. De nachtrust wordt immers heel vaak onderbroken omdat de zorgvrager zeer onrustig slaapt of omdat hij verschillende keren per nacht naar het toilet moet. Deze onderbroken nachtrust kan ook voor andere fysieke klachten zorgen zoals concentratieproblemen, chronische vermoeidheid of futloosheid. Deze klachten worden door de zorggever geminimaliseerd in vergelijking met de klachten die de zorgvrager heeft. Hier is een taak weggelegd voor de professionele hulpverlener.
- Tenslotte zijn er de burn-out verschijnselen waarbij door de volledige beslaglegging op de mantelzorger er een burn-out kan plaatsvinden. Er zijn drie mogelijke stadia van burn-out. In een eerste stadium is er vooral sprake van signalen van lichamelijke en emotionele uitputting zoals aanhoudende hoofdpijn, slapeloosheid en/ of gevoelens van depressie. In een tweede stadium merken we dat de mantelzorger een heel cynische houding aanneemt tegenover de situatie waarin hij zich bevindt. Zo zal hij ook heel snel boos worden op de zorgvrager of op de omgeving. Wij zien hier vaak een toename van alcohol- of medicatiegebruik. Het laatste stadium brengt de patiënt in een fase van totale afkeer van zijn eigen situatie met soms relatieproblemen of zelfmoordpogingen tot gevolg.

Veilig Thuis (huiselijk geweld) is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit zijn regionale organisaties waar slachtoffers, daders en omstanders terecht kunnen voor hulp en advies. Veilig Thuis is er voor iedereen, jong en oud, die te maken heeft met huiselijk geweld of kindermishandeling/ouderenmishandeling. Problemen met huiselijk geweld spelen vaak al jaren voordat dit naar buiten zichtbaar wordt en men hulp zoekt. Daarom is een goede screening nodig om eerder hulp te kunnen bieden en erger te voorkomen. Een goede screening bij aanmeldingen voor de opvang voorkomt opname in opvanghuizen door de inzet van hulp aan huis en sluit beter aan bij de eigen kracht en het eigen oplossingsvermogen.

Voorliggend veld

Met voorliggend veld worden de algemeen toegankelijke professionele ondersteuning en de algemeen toegankelijke informele ondersteuning bedoeld. Dat houdt in dat er geen indicatie of besluit van de gemeente of huisarts nodig is om gebruik te kunnen maken van die ondersteuning. Het voorliggend veld omvat ook de ondersteuning die we met elkaar als inwoners en als vrijwilligers organiseren.

Vrouwenopvang biedt tijdelijk onderdak en begeleiding aan vrouwen die, al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten vanwege relationele problemen en bedreiging/geweld. Problemen met huiselijk geweld spelen vaak al jaren voordat dit naar buiten zichtbaar wordt en men hulp zoekt. Een optimale signalering gecombineerd met deskundige ondersteuning kan eerder hulp bieden en erger voorkomen. Een goede screening bij aanmeldingen voor de opvang voorkomt opname in opvanghuizen door de inzet van hulp aan huis en sluit beter aan bij de eigen kracht en het eigen oplossingsvermogen.

Voor mensen met psychische of psychosociale problemen of voor mensen die, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, de thuissituatie hebben verlaten, is vanaf 1 januari 2015 voorzien in de behoefte aan beschermd wonen en opvang. De gemeente Purmerend is verantwoordelijk voor de uitvoering van maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de regio. Het lag in de bedoeling van het Rijk om per 1 januari 2020 een verdeelbudget voor beschermd wonen (BW) en maatschappelijke opvang (MO) aan elke gemeente afzonderlijk ter beschikking te stellen. Dit plan is uitgesteld en de regio Waterland heeft besloten om tot 2022 een regioplan op te stellen met als centrumgemeente Purmerend. In dit plan ligt de focus op 'beschermd thuis'. Het doel hierbij is dat inwoners met psychische kwetsbaarheid zelfstandig kunnen wonen in nabijheid en deelnemen aan de samenleving.

Daarnaast zijn alle gemeenten sinds 1 januari 2015 wettelijk verplicht een Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK) in gericht te hebben. De landelijke naam voor dit meldpunt is Veilig Thuis. Voor de regio Zaanstreek Waterland is het Veilig Thuis belegd bij GGD Zaanstreek-Waterland. De komende periode wordt uitvoering aan het regioplan gegeven.

Wet sociale werkvoorziening (Wsw)¹⁷

De Wet sociale werkvoorziening is er voor mensen die een beperking hebben en die willen werken, maar die door hun beperking niet zelfstandig in een gewoon bedrijf kunnen functioneren. Dit wordt ook wel een arbeidshandicap genoemd. Mensen kunnen door een aantal oorzaken een arbeidshandicap hebben: een lichamelijke, een verstandelijke, een psychische oorzaak of een combinatie hiervan. Door de Wsw kunnen mensen met een arbeidshandicap werk doen dat past bij hun capaciteiten en mogelijkheden. Dit onder zo normaal mogelijke omstandigheden en als het kan bij een gewone werkgever.

Zorg in natura

Bij zorg in natura (ZIN) bepaalt en levert de zorgaanbieder de zorg, en regelt ook de administratie daaromheen. Hulpvragers maken met de zorgaanbieder afspraken over de manier waarop de ondersteuning geboden wordt.

¹⁷ Bron: www.participatieonline.nl

Bijlage 4 FINANCIËEL OVERZICHT

Kosten en opbrengsten WMO voorzieningen				Kosten en opbrengsten WMO voorzieningen 2016			Kosten en opbrengsten WMO voorzieningen 2017		
	Werkelijk 2015	Begroot 2015	Aantal	Werkelijk 2016	Begroot 2016	Aantal	Werkelijk 2017	Begroot 2017	Aantal
Totale kosten			toekenningen 2015			toekenningen 2016			toekenningen 2017
Woonvoorziening	112.227,94	110.000,00	50	106.654,90	177.000,00	48	239.332,89	190.500,00	89
Vervoersvoorziening AOV (coll)	157.573,79	160.000,00	60	198.588,68	252.000,00	115	254.518,29	218.500,00	106
Vervoersvoorziening hulpmiddelen	133.107,06	130.600,00	42	175.597,89	164.100,00	56	187.728,20	162.300,00	42
Rolstoelvoorziening hulpmiddelen	95.406,87	113.000,00	60	94.647,56	98.000,00	55	122.803,35	126.000,00	73
Huishoudelijke hulp	1.091.145,29	1.132.000,00	71	1.264.651,24	1.365.000,00	142	1.269.919,34	1.190.000,00	116
Huishoudelijke hulp PGB	94.751,46	120.000,00	2	96.564,28	150.000,00	5	92.252,78	110.000,00	4
Begeleiding	919.171,68	1.137.654,00	147	1.302.547,82	1.492.587,00	154	1.118.933,61	1.200.000,00	128
Begeleiding PGB	242.918,65	483.084,00	12	92.357,63	627.325,00	4	103.738,31	110.000,00	13
	2.846.302,74	3.386.338,00		3.331.610,00	4.326.012,00		3.149.893,88	3.116.800,00	
Totale opbrengsten	Werkelijk 2015	Begroot 2015		Werkelijk 2016	Begroot 2016		Werkelijk 2017	Begroot 2017	
Woonvoorziening	-21.617,85	-2.500,00		-575,00	-4.305,00		-46.067,29	-2.500,00	
Vervoersvoorziening	-11.722,45	-10.500,00		-6.552,07	-8.000,00		-20.011,48	-11.500,00	
Rolstoelvoorziening	-2.413,19	-7.000,00		-3.078,34	-2.500,00				
Huishoudelijke hulp	-298.202,85	-280.000,00		-415.767,71	-365.000,00		-337.613,69	-300.000,00	
	-333.956,34	-300.000,00		-425.973,12	-379.805,00		-403.692,46	-314.000,00	
Totaal kosten +/- opbrengsten	2.512.346,40	3.086.338,00		2.905.636,88	3.946.207,00		2.746.201,42	2.802.800,00	