



De leden van de raad van de
gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 4257

Bijlage(n)

Ons kenmerk HV10.2474339

Datum **1 6 DEC 2010**

Uw brief van

Uw kenmerk

Onderwerp Evaluatie meerjarenprogramma WMO 2008-2010

Behandeld door H. van Essen

E-mailadres henriette.van.essen@hvd.groningen.nl

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij bieden wij u de evaluatie van het eerste meerjarenprogramma Wet maatschappelijke ondersteuning 2008-2010 "Iedereen doet mee!" aan. Met enige trots informeren wij u hiermee over de initiatieven die na de invoering van deze wet per 1 januari 2007 in onze stad tot stand zijn gebracht. U heeft destijds het programma vastgesteld en zich positief uitgelaten over de ontwikkelingen op het terrein van maatschappelijke ondersteuning in Groningen. Wij hopen die lijn met u door te mogen trekken bij deze evaluatie. In de evaluatienota geven wij een nadere toelichting op de concrete inzet over gehele programmaperiode. In deze brief treft u een meer globale toelichting aan.

Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning trad in werking per 1 januari 2007. Deze wet geeft de gemeente een aantal taken die in het verleden vielen onder de Welzijnswet, de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) en de AWBZ. Via de Wmo breidt het aantal terreinen waar de gemeente actief en verantwoordelijk voor is zich uit, zowel op wijkniveau als op stadsniveau. Maatschappelijke ondersteuning moet ervoor zorgen dat iedereen kan meedoen in de maatschappij en dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en leven in hun eigen huis, wijk of buurt. Wat daar voor nodig is verschilt van persoon tot persoon en vraagt dus om maatwerk. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van bijvoorbeeld ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligerswerk of de huishoudelijke verzorging. De gemeente heeft daarbij ondermeer door middel van de Wmo een centrale rol, want de gemeente staat als lokale overheid het dichtst bij haar inwoners en is daarom het beste in staat in te spelen op de lokale

Evaluatie meerjarenprogramma WMO

behoefden. In het voorjaar van 2008 stelde u in dat kader het meerjarenprogramma Wmo 2008-2010 vast.

Tussendoor werden diverse rapportages en nieuwe beleidsvoorstellen besproken en vastgesteld. Nu de programmaperiode voorbij is willen wij u meer uitgebreid informeren over wat er zoal op de diverse speerpunten in gang is gezet.

In Groningen geldt daarbij het motto: Iedereen doet mee! Immers, samen zijn we Stad en samen maken we Stad. Het in oktober jl. georganiseerde en druk bezochte congres had ook duidelijk die uitstraling.

Wat hebben we gedaan?

In de evaluatie “Iedereen doet mee!” vindt u een nadere toelichting op de activiteiten per speerpunt uit het meerjarenprogramma Wmo. Voor de jaren 2008-2010 hebben wij samen met u in het meerjarenprogramma Wmo aangegeven hoe de gemeente Groningen vorm geeft aan de Wmo-opgave. We concentreren ons met vier speerpunten op de ondersteuning van burgers en wijken:

1. zorg voor een leefbare en toegankelijke stad, zowel fysiek als sociaal
2. ondersteun en versterk de civil society
3. bevorder en houd toezicht op de kwaliteit van professionele ondersteuning
4. zorg voor voldoende en kwalitatief goede voorzieningen

Om iedereen in Stad te laten meedoen faciliteren we als gemeente burgers en wijken zo goed mogelijk. Dat vraagt van de gemeente om te regisseren en (waar nodig) te organiseren. Enerzijds vanuit het oogpunt van zorg, anderszijds vanuit het oogpunt van participatie. Beide zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Uit de evaluatie blijkt dat we op diverse fronten enorm geïnvesteerd hebben in de maatschappelijke ondersteuning. Daarbij hebben we bewust gekozen voor de inzet op een beperkt aantal prestatievelden en daar is in drie jaar tijd veel aangepakt en opgepakt. We hebben een goede start gemaakt met de overgang van zorgplicht naar compensatieplicht. Een omslag waarbij het goed in beeld krijgen van de zorgbehoefte en –vraag centraal staat. Ook het zoeken naar oplossingen wordt in een breder perspectief geplaatst. Zo zijn er onder andere meer bewoners betrokken bij ontwikkelingen in de wijk. Er is ook geld vrij gemaakt voor (overbelaste) mantelzorgers. Het steunpunt Mantelzorg is opgericht. Het zorgloket kreeg vorm en op verschillende plekken in de wijken zijn Steun- en Informatie Punten (Stip's) gerealiseerd.

Bij de start van de Wmo in 2007 heeft de nadruk gelegen op een zo soepel mogelijke overgang van de Huishoudelijke Hulp (HH) naar de gemeente. Wij hebben daarbij ingezet op een gelijkblijvend voorzieningenniveau of nog beter. De overgang is in Groningen goed verlopen, de continuïteit van zorg is geborgd en het voorzieningen niveau is op peil gebleven en hier en daar zelfs verbeterd. Uit de klanttevredenheidsonderzoeken bleek ook deze tevredenheid. Cliënten waren tevreden over de voorzieningen en de bijdrage die het leverde aan hun participatie in de samenleving. De continuïteit van zorg heeft in het voorjaar van 2009 onder druk gestaan i.v.m. het dreigende faillissement van het Meavita concern. In provinciaal verband is in die periode veelvuldig

Evaluatie meerjarenprogramma WMO

overlegd met ministerie, zorgkantoor en VNG. Dit resulteerde in een gedegen actieplan en op het moment dat Meavita en daardoor Thuiszorg Groningen daadwerkelijk failliet ging is de continuïteit van de zorg voor onze cliënten niet in gevaar geweest.

De invoering van de Wmo betekende ook de start van het begrip "compensatieplicht". In de Wet voorzieningen gehandicapten stond de plicht nog beschreven als zorgplicht. De compensatieplicht heeft als inzet niet aanbod gericht, maar vraaggericht te werken. Dat betekent: niet uitgaan van de voorzieningen die wij kunnen aanbieden, maar vraaggericht de "vraag" van de cliënt onderzoeken en deze compenseren zodat de burger in staat is te participeren in de samenleving. De invulling van de compensatieplicht is langzaam op gang gekomen in de Wmo. Daar waar eerst in lijn met de oude zorgplicht werd gehandeld krijgt de invulling van de compensatieplicht steeds meer vorm. Deze invulling vraagt een zorgvuldig onderzoek naar de persoonlijke omstandigheden van de cliënt met als resultaat een maatwerk oplossing.

De Wmo als participatiewet betekent voor ons dat we de ontwikkelingen en uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning zo veel mogelijk in samenspraak met onze partners in het veld vorm willen geven. Een goede en juiste dienstverlening betekent goede afstemming op de behoeften van de inwoners van onze stad.

Dat vraagt om veel en goede contacten met diverse instellingen, organisaties en burgers, zowel in de buurten en wijken als ook op stadsniveau.

We zijn er in geslaagd in de afgelopen periode een uitgebreid netwerk op te bouwen en gaan daar zeker mee door. Wij gaan de mogelijkheden om ook het bedrijfsleven bij onze opgave van maatschappelijke ondersteuning te betrekken nader onderzoeken.

De inzet en input heeft tot veel initiatieven geleid. Daarbij moet wel erkend worden dat we ons minder hebben geconcentreerd op de output en effecten.

Voor het nog te ontwikkelen programma voor de komende jaren een leerpunt dat we zeker zullen meenemen bij het vervolg.

Voor een concrete toelichting verwijzen wij u naar bijgevoegde evaluatienota.

In die nota vindt u op pagina 3 een samenvatting op de vier genoemde speerpunten.

Advies op het concept

De concept-evaluatie hebben wij besproken met de diverse adviesorganen die momenteel actief zijn op het terrein van de Wmo, namelijk het Platform Wmo, de Ouderenraad, de adviesraad voor het Gehandicaptenbeleid en het SOOG.

Over het algemeen is men positief over de uitgebreide evaluatie van de afgelopen periode. Naar aanleiding van de gesprekken is de concept-evaluatie op een paar punten bijgesteld. Het betreft met name de onderwerpen vrijwilligers en ouderen mishandeling. Daarover hadden we in het concept onvoldoende informatie opgenomen. Daarnaast zijn de paragrafen over de

Evaluatie meerjarenprogramma WMO

communicatie en de financiën cijfermatig wat beter toegelicht. Voor het overige betreft het een aantal tekstuele opmerkingen.

Naast de gesprekken zijn twee aanvullende schriftelijke reacties binnengekomen van de Ouderenraad en SOOG. Deze reacties vindt u in de visietrommel.

Daarbij verdient de door hen geconstateerde spanning tussen meer zelfredzaamheid én een toenemend beroep op vrijwilligers én de nog te verwachten bezuinigingen, extra aandacht. Ook bij het gesprek met het Platform Wmo kwam dit punt naar voren.

Het platform geeft in dit verband aan grote bezwaren te hebben bij het begrip wederkerigheid. Als daarbij de 'eigen kracht' van burgers uitgangspunt is voor beleid moet worden gewaakt voor een 'voor wat, hoort wat samenleving' waarin juist degenen die de meeste compensatie nodig hebben om te (gaan) participeren het risico lopen slachtoffer te kunnen worden. De voor wat, hoort wat gedachte lijkt niet echt een stimulans voor de sociale samenhang.

Uit onderzoek is ook gebleken dat een soort puntensysteem gebaseerd op het idee van voor wat, hoort wat niet de motiverende factor is om wat te (willen) doen voor anderen en dus niet bijdraagt aan sociale cohesie.

Bij de bespreking van de evaluatie met de adviesorganen ging het naast de complimenten en positieve reactie op de evaluatie vooral om de zorg die men heeft over de toekomst van de Wmo. Daarbij kwamen met name de verwachte bezuinigingen (rijk en gemeente) in beeld en de vraag of we de komende jaren in staat blijven om datgene wat er in de afgelopen periode in Groningen is opgebouwd kunnen handhaven en voortzetten. Ook hebben adviesorganen hun zorg uitgesproken met betrekking tot overbelaste mantelzorgers en toenemende vraag naar vrijwilligers. Wezenlijke aandachtspunten, zeker vanuit het oogpunt van een toenemende groep ouderen die bovendien ouder wordt. De vraaggerichte ondersteuning blijft essentieel, evenals de balans tussen de kwantiteit en kwaliteit van ondersteunende activiteiten. De blijvende rol van de overheid om te ondersteunen en compenseren daar waar burgers niet op eigen kracht kunnen meedoen aan de samenleving betekent dat we alle Groningse talenten op dit terrein moeten zien op te sporen en te benutten.

De gemeente blijft daar in ieder geval verantwoordelijk voor. Bij het nieuwe programma zullen we hier zeker op terug komen.

De adviesorganen vinden het belangrijk de bespreekpunten naar aanleiding van de evaluatie te betrekken bij het vervolg en de aanpak van het nieuwe programma en zij willen daar in een vroeg stadium bij worden betrokken. Wij geven daar graag gehoor aan.

Financiën

In de evaluatie besteden we in een aparte paragraaf aandacht aan de financiën. Het moet ons van het hart dat de overgang naar de Wmo ons in de afgelopen periode op bepaalde momenten de nodige hoofdbrekens heeft gekost. Zowel inhoudelijk als financieel zijn wij door het rijk geconfronteerd met onvoorspelbare wijzigingen. De recente kortingen op de afgelopen jaren (in totaal 1,1 miljoen over de jaren 2007 t/m 2009) zijn daar een voorbeeld van. Inmiddels zijn diverse nieuwe maatregelen aangekondigd met consequenties voor de taken van gemeenten op het terrein van de Wmo. De overheveling van

Evaluatie meerjarenprogramma WMO

de begeleiding vanuit de AWBZ is daar een voorbeeld van. We doen er alles aan om te voorkomen dat opnieuw taken onbehoorlijk vanuit het rijk worden overgeheveld. We zetten daarbij in op een ruimere voorbereidingsperiode om de consequenties voor de gemeenten naar behoren op te kunnen vangen. De onzekerheden voor wat betreft de toekomstige beschikbare budgetten zijn daarbij nog niet uit de lucht.

Het vervolg

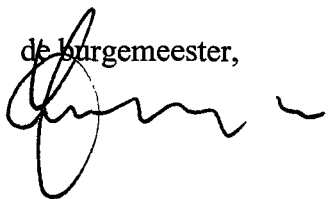
In de komende maanden zullen wij een plan van aanpak voor het nieuwe Wmo-programma (2011-2014) verder uitwerken. Daarbij vinden wij het vooral belangrijk in het beginstadium organen en instellingen die werkzaam zijn op het Wmo-terrein, zo goed mogelijk te betrekken bij de doelstellingen voor de komende jaren. Uw raad neemt daarin wat ons betreft een belangrijke plaats in. Als kaderstellend orgaan van onze organisatie willen we daarom graag zo spoedig mogelijk na deze evaluatie met uw raadscommissie Onderwijs en Welzijn in gesprek over de volgende periode 2011-2014. Wij willen daarbij vooral kijken naar de gewenste effecten voor de komende tijd en de prioriteiten die we daarbij zouden moeten stellen. Gezien de verwachte bezuinigingen zullen er keuzes gemaakt moeten worden in de accenten die we op het terrein van de maatschappelijke ondersteuning willen aanbrenge. Daarbij blijven we inzetten op ondersteuning van met name kwetsbare burgers in onze stad om te voorkomen dat zij tussen wal en schip raken.

Wij betrekken de in deze brief genoemde punten bij de kaderstelling voor het te ontwikkelen nieuwe programma voor 2011-2014. Wij zullen daar uiteraard met u over spreken, onder meer bij het voorgestelde oriënterende gesprek over het kader maatschappelijke ondersteuning.

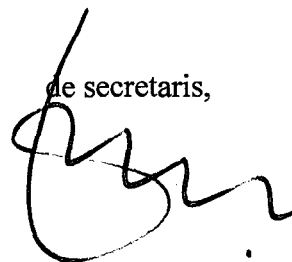
Wij vertrouwen erop u met deze informatie van dienst te zijn.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,



de secretaris,



Iedereen doet mee!

Evaluatie 'Meerjarenprogramma 2008-2010 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)' gemeente Groningen

Voorwoord

In het 'Meerjarenprogramma 2008-2010 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)' legde de gemeente Groningen haar ambities vast. In deze evaluatie leest u hoe de zaken zijn aangepakt en met welke maatregelen welke effecten zijn bereikt.

Groningen wil een leefbare en toegankelijke stad zijn, zowel fysiek als sociaal, waar iedereen meedoet. We willen de civil society – het samen optrekken met oog voor elkaar - ondersteunen en versterken. Ook willen we de kwaliteit van professionele ondersteuning verstevigen en zorgen voor voldoende en kwalitatief goede voorzieningen. Kortom: een stad waar iedereen meedoet, omkijkt naar elkaar en waar mensen die dit nodig hebben op een steuntje in de rug kunnen rekenen.

De belangrijkste stap die met de Wmo is gezet is de kanteling van verzorging naar ondersteuning van burgers met als doel te kunnen meedoen in de maatschappij. In Groningen krijgt deze verandering in denken fasegewijs vorm. Voor de verstrekking van individuele voorzieningen geldt bijvoorbeeld dat we sinds 2010 bij de intake niet alleen de beperkingen van mensen in kaart brengen, maar juist hun mogelijkheden bespreken. Hetzelfde doen we bij huisbezoeken aan ouderen. Dit doen we om de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten. Ook in onze contacten met doelgroepen, zoals mensen met een psychiatrische achtergrond of een verstandelijke beperking, gaan we in uit van hun mogelijkheden en talenten.

Via benchmarks en ander onderzoek monitort het rijk hoe de Wmo door gemeenten wordt uitgevoerd. In het cliënttevredenheidsonderzoek en de benchmark 2009 presteerde de gemeente Groningen goed.

Wanneer we alles op een rij zetten zien we dat er al veel is gebeurd, maar dat er ook nog veel moet gebeuren. Samen met onze inwoners zetten we de schouders eronder!

Inhoudsopgave

	Blz. nr
Samenvatting	3
Leeswijzer	5
0 Algemeen: terugblikken en vooruit kijken	6
- rijksbeleid	
- de kanteling	
- beleidsuitgangspunten Meerjarenprogramma WMO	
- vier lokale speerpunten	
- de maatregelen en hun effecten (0.1 t/m 0.7)	
- samenvattend	
1. Speerpunt: Zorg voor een leefbare en toegankelijke stad, zowel fysiek als sociaal	13
- ambitie en doel	
- de maatregelen en hun effecten (1.1 t/m 1.14)	
- samenvattend	
2. Speerpunt: Ondersteun en versterk de civil society	18
- ambitie en doel	
- de maatregelen en hun effecten (2.1 t/m 2.16)	
- samenvattend	
3. Speerpunt: Bevorder en houd toezicht op de kwaliteit van professionele ondersteuning	22
- ambitie en doel	
- de maatregelen en hun effecten (3.1 t/m 3.9)	
- samenvattend	
4. Speerpunt: Zorg voor voldoende en kwalitatief goede voorzieningen	26
- ambitie en doel	
- de maatregelen en hun effecten (4.1 t/m 4.9)	
- samenvattend	
5. Monitoring en registratie	29
- ambitie en doel	
- de maatregelen en hun effecten (5.1 t/m 5.3)	
6. Regionale samenwerking	31
- ambitie en doel	
- de maatregelen en hun effecten (6.1 t/m 6.4)	
7. Communicatie	32
- ambitie en doel	
- de maatregelen en hun effecten (7.1)	
8. Financiën	33
- ambitie en doel	
- de maatregelen en hun effecten (8.1 t/m 8.4)	
- samenvattend	

Samenvatting

We zijn nu vier jaar bezig met de invoering van de Wmo. Was het in het begin een hectische periode van aanbesteden, beleidsprogramma formuleren, evalueren, en ontwikkelen, nu staat naar onze mening de Wmo goed op de rails. Zoals uit deze evaluatie valt op te maken zijn op de verschillende speerpunten veel ontwikkelingen in gang gezet of uitgevoerd. We halen goede resultaten bij benchmarks en klanttevredenheidsonderzoeken en hebben inmiddels de tweede aanbesteding Huishoudelijke verzorging achter de rug. Niet dat het allemaal van een leien dakje is gegaan. De onrust in de zorgsector was groot, met als negatief hoogtepunt het faillissement van de grootste thuiszorgaanbieder in onze stad.

We hebben ons lokaal Wmo-beleid vertaald in vier speerpunten:

- 1 Zorg voor een leefbare en toegankelijke stad, zowel fysiek als sociaal;
- 2 Ondersteun en versterk de civil society;
- 3 Bevorder en houd toezicht op de kwaliteit van professionele ondersteuning;
- 4 Zorg voor voldoende en kwalitatief goede voorzieningen.

Per speerpunt geven we in deze samenvatting kort de resultaten aan.

1. Zorg voor een leefbare en toegankelijke stad, zowel fysiek als sociaal

In de afgelopen periode zijn in een groot aantal wijken de fundamenten voor de Wmo gelegd. Het welzijnswerk heeft een impuls gekregen. De basis is er beter op orde. Er is een overlegstructuur waar ook de corporaties en de zorgaanbieders aan deelnemen en waar partijen gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen. Bewoners worden betrokken bij de ontwikkelingen in de wijk en actief uitgenodigd mee te doen. De verbindingen zijn duidelijk gelegd. Dit alles heeft geleid tot meer reuring in wijken en meer contacten tussen de wijk en kwetsbare mensen.

2. Ondersteun en versterk de civil society

We hebben ons hier gericht op mantelzorgers, omdat het vrijwilligersbeleid vlak voor het ingaan van de Wmo-periode door de gemeenteraad was vastgesteld. Op het gebied van mantelzorgers zijn goede resultaten geboekt. De mantelzorger krijgt meer aandacht. We hebben de basisfuncties mantelzorg zoals geformuleerd door het ministerie VWS verder ingevuld. Er zijn veel meer mantelzorgers bereikt. Er is meer aandacht voor de samenwerking met mantelzorgers en hun mogelijke overbelasting. Wij hebben allochtone mantelzorgers in eigen taal en cultuur benaderd en proberen overbelaste mantelzorgers op te sporen.

3. Bevorder en houd toezicht op de kwaliteit van de professionele ondersteuning.

Op dit speerpunt hebben we veel resultaten geboekt. Ons zorgloket is continue bezig met verdere professionalisering om een zo goed mogelijke dienstverlening te genereren. Ook met andere partijen, zoals bijvoorbeeld woningcorporaties, maken we afspraken om procedures zo efficiënt mogelijk te laten lopen. Uiteraard spelen de Stip's en het steunpunt Mantelzorg hierin een belangrijke rol. Daarnaast hebben we de communicatietrajecten verbeterd.

4. Zorg voor voldoende en kwalitatief goede voorzieningen

We hebben een aantal pilots uitgevoerd (openbaar vervoer) en opgestart (domotica) om de voorzieningen te verbeteren in de stad. Daarnaast proberen we door preventief beleid en door een visie te geven op wat wel en niet algemeen gebruikelijk is, het gebruik van individuele voorzieningen te verminderen. Ook met andere partijen, zoals bijvoorbeeld woningcorporaties, maken we afspraken om procedures zo efficiënt mogelijk te laten lopen en optimale voorzieningen in de stad te hebben. Bij de start van de Wmo in 2007 heeft de nadruk gelegen op een zo soepel mogelijke overgang van de Huishoudelijke Hulp (HH) naar de gemeente. Wij hebben daarbij ingezet op een gelijkblijvend voorzieningenniveau of nog beter. De overgang is in Groningen goed verlopen,

de continuïteit van zorg is geborgd en het voorzieningen niveau is op peil gebleven en hier en daar zelfs verbeterd. Uit de klanttevredenheidsonderzoeken bleek ook deze tevredenheid. Cliënten waren tevreden over de voorzieningen en de bijdrage die het leverde aan hun participatie in de samenleving. De continuïteit van zorg heeft in het voorjaar van 2009 onder druk gestaan i.v.m. het dreigende faillissement van het Meavita concern. In provinciaal verband is in die periode veelvuldig overlegd met ministerie, zorgkantoor en VNG. Dit resulteerde in een gedegen actieplan en op het moment dat Meavita en daardoor Thuiszorg Groningen daadwerkelijk failliet ging is de continuïteit van de zorg voor onze cliënten niet in gevaar geweest.

De invoering van de Wmo betekende ook de start van het begrip "compensatieplicht". In de Wet voorzieningen gehandicapten stond de plicht nog beschreven als zorgplicht. De compensatieplicht heeft als inzet niet aanbodgericht, maar vraaggericht te werken. Dat betekent: niet uitgaan van de voorzieningen die wij kunnen aanbieden, maar vraaggericht de "vraag" van de cliënt onderzoeken en deze compenseren zodat de burger in staat is te participeren in de samenleving. De invulling van de compensatieplicht is langzaam op gang gekomen. Daar waar eerst in lijn met de oude zorgplicht werd gehandeld krijgt de invulling van de compensatieplicht steeds meer vorm. Deze invulling vraagt een zorgvuldig onderzoek naar de persoonlijke omstandigheden van de cliënt met als resultaat een maatwerk oplossing.

Als we kijken naar de in ons meerjarenprogramma benoemde maatregelen, zijn we tevreden over de behaalde resultaten. Veel van de maatregelen hebben we daadwerkelijk uitgevoerd of in gang gezet. Indien dit niet het geval is, is er in de meeste gevallen een goede reden voor. Wel is het zo dat we veel beleid hebben opgesteld en initiatieven in gang hebben gezet. De komende periode dient naar onze mening de focus te liggen op een verdere implementatie van het in gang gezette Wmo-beleid en minder op de ontwikkeling van nieuw beleid.

Leeswijzer

Hierbij treft u de evaluatie van de Wmo van de gemeente Groningen aan. In deze evaluatie geven we aan in hoeverre de in het Wmo-beleidsprogramma benoemde doelstellingen zijn behaald en welke niet. We geven aan welke verbeterpunten we op dit moment zien voor het nieuw op te stellen beleidsprogramma. We hebben de evaluatie opgehangen aan de vier onderscheidde speerpunten in ons beleidsprogramma, te weten:

- 1 Zorg voor een leefbare en toegankelijke stad, zowel fysiek als sociaal;
- 2 Ondersteun en versterk de civil society;
- 3 Bevorder en houd toezicht op de kwaliteit van professionele ondersteuning;
- 4 Zorg voor voldoende en kwalitatief goede voorzieningen;

Daarnaast gaan we nog in op de financiën, de regionale samenwerking communicatie en monitoring en registratie. Met deze evaluatie willen we aangeven wat de behaalde resultaten zijn.

Per onderdeel dragen we een aantal punten aan die we kunnen gebruiken bij de bespreking en voorbereiding van het nieuwe programma Wmo (2011-2014). Deze punten worden in een apart blokje gepresenteerd.

0 Terugblikken en vooruit kijken

De afgelopen decennia werd rol van de overheid in de zorg en ondersteuning van mensen met een beperking steeds groter, waardoor de eigen verantwoordelijkheid van burgers gaandeweg afnam. Het huidige zorgstelsel is met het oog op de vergrijzing niet langer in stand te houden en vraagt om een terugtrekkende overheid. De kosten van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) stegen enorm. Bovendien was er weinig samenhang tussen zorg en welzijn. Dit zijn in notendop de redenen waarom de landelijke overheid de Wet maatschappelijke ondersteuning introduceerde, afgekort tot Wmo. De Wmo wordt sinds 1 januari 2007 uitgevoerd door gemeenten.

In de Wmo zijn de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), de Welzijnswet, delen uit de AWBZ en een klein deel uit de Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid (WCPV) ondergebracht. Met de komst van de Wmo is de betrokkenheid van de lokale overheid bij de zorg en ondersteuning van inwoners dus toegenomen. In feite ging hiermee een proces van sociale en bestuurlijke vernieuwing van start. Sociaal, omdat een groter appel wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van burgers en hun omgeving. Bestuurlijk, omdat in de wet verankerd is dat beleidsvoorbereiding en beleidsverantwoording in nauwe samenspraak met burgers moet worden uitgevoerd.

Rijksbeleid

In 2007 lag bij de invoering van de Wmo het accent op de overheveling van de huishoudelijke verzorging naar gemeenten. De jaren 2008, 2009 en 2010 stonden in het teken van afslanking van de AWBZ. Psychosociale problematiek is sinds 2008 geen grondslag meer om in aanmerking te komen voor AWBZ-zorg. Verder komen vanaf 2009 alleen mensen die matig tot ernstig beperkt zijn in hun zelfredzaamheid nog in aanmerking voor begeleiding. Ook is sinds 2009 participatie geen grond meer om ondersteunende begeleiding te krijgen. De verantwoordelijkheid voor participatie ligt bij de gemeente. In totaal krijgen in onze gemeente zo'n 1.100 personen door de pakketmaatregel geen of minder begeleiding. Nieuwe indicaties voor begeleiding worden minder snel gegeven. Dit legt een grotere druk op collectieve voorzieningen en de huishoudelijke verzorging. In de intramurale zorg leiden de zorgzwaartepakketten er toe dat mensen met 'verhoudingsgewijs' lichte beperkingen minder zorg en ondersteuning krijgen. Vooral mensen met weinig geld en een beperkt eigen netwerk doen een groter beroep op onze collectieve voorzieningen.

In het regeerakkoord van het nieuwe kabinet wordt de begeleiding vanaf 2013 helemaal overgeheveld naar gemeenten. De zorg voor mensen met licht verstandelijke beperkingen wordt uit de AWBZ geschrappt. In VNG-verband zullen wij in gesprek gaan met het rijk over een zorgvuldige invoering hiervan. Daarnaast zal met de G-32 deze invoering op de voet gevolgd worden.

Hoewel de Wmo een decentrale wet is met veel beleidsvrijheid en autonomie van gemeenten, heeft het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) de afgelopen periode nog wel de nodige aanwijzingen gegeven. Zo verscheen in de zomer 2008 de beleidsbrief 'Zorg voor elkaar', waarin de basisfuncties voor vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning zijn gedefinieerd. In het najaar van 2009 lanceerde het ministerie van VWS 'Welzijn nieuwe stijl'. Kenmerken zijn vraaggericht - er wordt altijd gekeken naar de vraag achter de vraag - eigen kracht van de burger - direct op de problemen af gaan - geen kantoorklerken van bureaucraten - niet vrijblijvend - en resultaatgericht, inclusief ruimte voor de kennis en kunde van de professional.

Daarnaast speelt de landelijke overheid een bepalende rol in verschillende aanwijzingen en beïnvloedt het rijk door het beschikbaar stellen van financiële middelen. Zo is de wet per 1 januari 2010 opnieuw gewijzigd. Een belangrijke verandering is een andere inzet van de alfahulp voor huishoudelijke verzorging. Alfahulpen zijn zelfstandigen die niet in loondienst zijn van een thuiszorgorganisatie, maar vallen onder de Regeling dienstverlening aan huis. Sinds 1 januari 2010 is het niet meer toegestaan om de dienstverlening in natura te regelen via alfahulpen. Een gevolg van de wetswijziging was dat

cliënten die in 2009 nog hulp van een alfahulp ontvingen, na 1 januari 2010 een keuze moesten maken. Dit keuzep proces is goed verlopen. Omdat de aanbieders het grootste deel van de alfahulpen in loondienst nam, konden de meeste cliënten hun eigen hulp houden. Dit gold eveneens voor cliënten met een Persoonsgebonden budget (Pgb).

Via benchmarks en ander onderzoek monitort het rijk hoe de Wmo door gemeenten wordt uitgevoerd.

De kanteling

Met de Wmo is de stap gezet van verzorging naar ondersteuning van burgers om te kunnen participeren. Gemeenten hebben de opdracht de beperkingen van inwoners te compenseren. Dat vraagt om een nieuwe werkwijze, een 'kanteling' in denken en doen. Vandaar dat de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) in 2009 van start ging met het Wmo-project 'De Kanteling'. Doel is het stimuleren van een nieuwe manier van werken die mensen met een beperking betere kansen biedt om volwaardig te kunnen meedoen aan de samenleving. Het compensatiebeginsel vergt van gemeenten en burgers een nieuwe benadering. Gemeenten moeten meer tijd nemen in het eerste gesprek met de klant. Het gesprek wordt meer vraagverhelderend, minder beoordelend. Burgers moeten meer eigen verantwoordelijkheid nemen, minder snel een beroep doen op professionele ondersteuning en alle mogelijkheden verkennen om hun probleem op te lossen. Bij het vinden van oplossingen staan behoud van regie over het eigen leven en zelfredzaamheid voorop. En als dat niet meer kan/lukt komen aanvullingen in de vorm van bijvoorbeeld mantelzorg, vrijwilligers of collectieve voorzieningen, of een combinatie hiervan, in beeld.

In Groningen krijgt deze verandering in denken fasegewijs vorm. Tijdens de huisbezoeken aan ouderen, die inmiddels in de hele stad plaatsvinden, wordt deze kanteling in denken steeds meer toegepast. Tijdens de gesprekken wordt niet alleen gekeken naar de zorgbehoefte, maar wordt eveneens ingegaan op de mogelijkheden en de mogelijke inzet die de oudere in de wijk kan hebben. Het gaat dus om wederkerigheid. Met ingang van de tweede helft van 2010 geldt bij de aanvragen voor (individuele) voorzieningen ook dat we bij de intake niet alleen de beperkingen in kaart brengen zoals nu, maar juist de mogelijkheden bespreken. Dit doen we om de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten.

Door meer vraaggericht en resultaatgericht te werken verwachten we een bevordering van zowel participatie als zelfredzaamheid van burgers.

Beleidsuitgangspunten Meerjarenprogramma WMO

Bij de opstelling van het Meerjarenprogramma WMO 2008-2010 waren voor ons de onderstaande beleidsuitgangspunten leidend:

- *Participatie en sociale samenhang*

Participatie staat centraal in ons Wmo beleid. Bij participatie gaat het om meedoen aan en in het maatschappelijk leven. Sociale participatie betekent de deur uitkomen. Maatschappelijke participatie is op vrijwillige basis actief meedoen. Het gaat eveneens over de mogelijkheid om gemeentelijk beleid en uitvoering te beïnvloeden via bewoners- en cliëntenparticipatie, via adviesraden en het Wmo Platform.

- *Eigen verantwoordelijkheid en de rol van de overheid*

Binnen de Wmo zoeken we naar mogelijkheden en grenzen om de eigen verantwoordelijkheid van mensen te vergroten. Ons uitgangspunt is dat mensen die zolang mogelijk zelfstandig willen zijn, daarvoor de mogelijkheden krijgen. De overheid stimuleert en faciliteert de verbinding tussen burgers; de verbindende overheid.

- *Civil society*

Onder civil society verstaan wij de sociale verbanden, het domein waar mensen vrijwillig onderlinge relaties aangaan, in verenigingen, belangenorganisaties en dienstverlenende organisaties. We willen mensen stimuleren zelf hun civil society vorm te geven en veel mensen doen dat ook. Wij kunnen dat aantrekkelijker maken en faciliteren.

- *Preventie*

Het aantal mensen dat behoefte heeft aan ondersteuning - op welke manier dan ook - bij deelname aan de samenleving, zal gaan stijgen. Dat komt onder andere door vergrijzing en doordat mensen langer zelfstandig wonen. Via preventie willen we het beroep op individuele voorzieningen of professionele zorg voorkomen of uitstellen.

- *Inclusief beleid*

We willen 'inclusief beleid' vormgeven. Hieronder verstaan we beleid, waarbij in alle fasen van de beleidscyclus rekening wordt gehouden met verschillen tussen mensen, met name om verschillen tussen mensen met en zonder beperkingen. Dit betekent dat bij nieuw beleid geen nieuwe drempels worden opgeworpen voor mensen met beperkingen. Als het echt niet anders kan, worden uitzonderingen geformuleerd of specifieke voorzieningen getroffen.

Vier lokale speerpunten

De Wmo is bedoeld om samenhangend beleid op het gebied van wonen, welzijn en maatschappelijke ondersteuning te realiseren met dwarsverbanden naar andere terreinen, zoals gezondheid, sociale zekerheid en werk. Maatschappelijke ondersteuning wordt in de wet omschreven in negen onderdelen, ook wel de prestatievelden genoemd. Het zijn: 1) Bevorderen sociale samenhang en leefbaarheid in wijken; 2) op preventie gerichte ondersteuning van jeugd; 3) informatie, advies en cliëntondersteuning; 4) ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers; 5) bevorderen deelname aan de samenleving van mensen met beperkingen; 6) het verlenen van voorzieningen aan mensen met beperkingen; 7) maatschappelijke opvang en het voorkomen van huiselijk geweld; 8) Openbare Geestelijke Gezondheid (OGGz) en 9) verslavingszorg.

Bij het opstellen van ons meerjarenprogramma 2008-2010 constateerden we op een aantal prestatievelden of onderdelen dat ons beleid al prima staat of in ontwikkeling is en dat de komst van de Wmo daarin nauwelijks of niet om aanpassing vraagt. Denk aan ons beleid op het gebied van maatschappelijke opvang en verslavingszorg, het integraal jeugdbeleid, het gezondheidsbeleid en het vrijwilligerswerkbeleid. We concludeerden dat er vooral extra inzet en vernieuwing nodig was op de prestatievelden 1, 4, 5 en 6. Die inzet hebben wij vertaald in vier speerpunten:

- 1 Zorg voor een leefbare en toegankelijke stad, zowel fysiek als sociaal;
- 2 Ondersteun en versterk de civil society;
- 3 Bevorder en houd toezicht op de kwaliteit van professionele ondersteuning;
- 4 Zorg voor voldoende en kwalitatief goede voorzieningen;

Deze speerpunten zijn de kern van ons meerjarenbeleidsprogramma. Daarnaast hebben we onze inzet geformuleerd voor een aantal aanverwante of ondersteunende onderwerpen, zoals monitoring, communicatie en uiteraard financiën. In deze evaluatie van het Meerjarenprogramma WMO geven we aan in hoeverre de geformuleerde maatregelen, benoemd in ons Meerjarenprogramma WMO, daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Hieronder geven we aan welke maatregelen we hebben genomen om de genoemde doelstellingen te realiseren en welke effecten deze maatregelen hebben gehad. We focussen ons vooral op de speerpunten, maar ook de overige onderwerpen behandelen we hieronder. Per onderwerp geven we tot slot een aantal aanbevelingen voor het nieuwe Meerjarenprogramma.

De maatregelen en hun effecten

0.1 Zorg voor adequate en voldoende cliëntondersteuning en kijk onder andere naar de positie van MEE, MJD en Humanitas

Het Zorgloket en de STIPs

Het Zorgloket en de Steun- en Informatie Punten (STIPs, zie ook 1.12) in de wijken helpen mensen zoveel mogelijk een antwoord te vinden op hun vraag. Voor kortdurende, intensieve ondersteuning kunnen mensen worden doorverwezen naar MJD en MEE. Hierover zijn afspraken gemaakt. Voor langdurige, minder intensieve ondersteuning worden mensen doorverwezen naar Humanitas. Humanitas biedt in haar pakket van vrijwillige thuishulp diverse ondersteuningsmogelijkheden en heeft onder meer een Steunpunt Mantelzorg, waar mantelzorgers welkom zijn met al hun vragen. Zowel MEE, MJD als Humanitas participeren in de back-office van de Stips.

Positie MEE

De MEE-organisaties, de organisaties voor ambulante ondersteuning van mensen met een beperking, worden op dit moment nog gefinancierd via een rijkssubsidieregeling. Sinds 2008 zijn zij verplicht met gemeenten te overleggen over hun werkplannen. Eind september 2008 is een samenwerkingsovereenkomst ondertekend tussen de gemeente Groningen en MEE Groningen. Over de inzet van MEE-Groningen stellen de gemeente en MEE inmiddels jaarlijks een aantal prioriteiten. De relatie met MEE is met name het afgelopen jaar versterkt door de rol die MEE kreeg voor de ondersteuning van mensen als gevolg van de beperkingen in de AWBZ (AWBZ-pakketmaatregel). Mensen die hun AWBZ indicatie zagen verminderen of kwijtraakten, konden zich in het kader van een zogeheten 'zachte landing' wenden tot MEE. In stappen werd samen met MEE onderzocht welke alternatieven er waren. MEE participeert sindsdien actiever in Groninger netwerken. Door een interne reorganisatie wordt in plaats van in één provinciaal team, nu gewerkt met drie regioteams. Het gebied Groningen, Haren, Ten Boer is een van de regio's. Voor inzet in de uitvoerende netwerken van STIPs en het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) zijn contactpersonen aangewezen. Tot slot participeert MEE sinds 2009 in het programma Zorgen voor Morgen.

0.2 Zorg voor voldoende kennis van groepen mensen met een beperking, met name nieuwe doelgroepen

In de afgelopen periode is onze kennis van verschillende doelgroepen duidelijk vergroot. Wij hebben dit bereikt door gesprekken te voeren met mensen uit de doelgroepen zelf. Via het clubhuis voor doven spraken we met mensen met een auditieve beperking. Mensen met een psychische beperking werden bereikt via het Inloophuis en de cliëntenraad GGz. Ook hebben we bijeenkomsten bezocht van Onderling Sterk, de belangenorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking. In het kader van de AWBZ-pakketmaatregel zijn mensen, die hun begeleiding helemaal of voor een deel zijn kwijtgeraakt, actief door ons bevraagd over de gevolgen. Daarnaast hebben wij contact gelegd met instellingen waar wij in het verleden weinig mee te maken hadden. Denk aan zorgaanbieders voor mensen met een verstandelijke beperking, zoals De Zijlen, NOVO, Humanitas DMH en Ilmarinen, zorgaanbieders voor mensen met een lichamelijke beperking, zoals Noorderbrug, mensen met een psychische beperking zoals Lentis Linis en de ambulante ondersteuner voor mensen met een beperking, MEE. In het kader van het uitvoeringsprogramma 'Zorgen voor Morgen' hebben inmiddels zeventien organisaties hun handtekening gezet onder een hierop betrekking hebbend convenant.

Op wijk- en stadsdeelniveau werken diverse organisaties samen in de plangroepen van Zorgen voor Morgen. In deze plangroepen wordt niet alleen kennis uitgewisseld, maar worden

ook besluiten genomen om het Zorgen voor Morgen-programma verder te ontwikkelen in de diverse wijken. In deze plangroepen participeren steeds meer nieuwe zorgaanbieders. Zo ontstaat er contact tussen welzijnsorganisaties en zorgaanbieders, woningcorporaties en onze ambtelijke organisatie. In de Werkplaats Mantelzorg, waarin ook de gemeente participeert, is een groot aantal van deze nieuwe organisaties eveneens vertegenwoordigd. Cliënten en mantelzorgers worden op die manier betrokken bij gemeentelijke planontwikkeling en activiteiten en in de gemeente Groningen actieve zorg- en welzijnsorganisaties.

Onze kennis van de nieuwe doelgroepen hebben wij eveneens ingezet in onze landelijke contacten, als monitorgemeente 'Invoering AWBZ-pakketmaatregel'. Hierin deelden wij onze ervaringen met het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS). Dit heeft er toe bijgedragen dat de dreigende problematiek van mensen met een auditieve beperking bij het wegvallen van AWBZ-begeleiding na herindicatie beter is onderkend. De maatregelen voor deze groep hadden minder grote gevolgen dan aanvankelijk gedacht.

0.3 Regel een adequate adviesstructuur en evalueer de huidige adviesraden

Een belangrijke opdracht vanuit de Wmo is de mogelijkheid voor inwoners om het gemeentelijke beleid en de uitvoering te beïnvloeden. In Groningen zijn de Ouderenraad, Adviesraad voor het Gehandicaptenebeleid en het Wmo Platform belangrijke organen om ons beleid mee af te stemmen. Naast de formele adviesfunctie over concrete beleidsvoorstellen, is er vier keer per jaar ambtelijk overleg over ontwikkelingen en twee keer per jaar een bestuurlijk overleg. Deze overlegvorm is onlangs geëvalueerd. Er is afgesproken dat de adviesraden in de toekomst in een eerder stadium bij nieuw beleid worden betrokken. Een evaluatie van de huidige adviesstructuur heeft nog niet plaatsgevonden. Dit gaan we in 2011 uitvoeren.

Daarnaast kennen de 'Zorgen voor Morgen wijken' klankbordgroepen van ouderen. Deze volgen de ontwikkelingen op wijkniveau, adviseren de plangroepen en ondernemen eveneens zelf actie om zaken gerealiseerd te krijgen. Sommige leden van deze klankbordgroepen zijn ook vertegenwoordigd in het 'Heel de Buurtoverleg'. In de klankbordgroepen zijn nog geen andere doelgroepen vertegenwoordigd. We hebben eveneens regelmatig overleg met Zorgbelang, de ondersteuningsorganisatie voor cliënten- en patiënteninitiatieven, en we zetten het Gidsproject in om de moeilijke te bereiken, kwetsbare Stadgers te bereiken, zoals de dak- en thuislozen, vrouwenopvang, etc.

0.4 Maak afspraken over samenwerking met Menzis en Elann

In 2010 hebben wij een convenant met zorgverzekeraar Menzis, als preferente zorgaanbieder in de regio, gesloten. In dit convenant staat een groot aantal preventieactiviteiten. Ze richten zich op het optimaal toerusten van Stadgers om vanuit gezondheid en welbevinden deel te nemen aan de samenleving en een actieve bijdrage te leveren aan de opbouw daarvan. Gemeente en Menzis zien in dit kader een gezamenlijke taak weggelegd om het gevoel van 'thuis in eigen wijk of buurt' terug te brengen of te houden. Wij richten ons in het bijzonder op de kwetsbare groepen. Groningen is een van de dertien pilot gemeenten onder de noemer 'Flexibiliteit tussen de regelgeving AWBZ/Wmo' van het ministerie van VWS.

Huisartsen spelen een belangrijke rol in de signalering van problemen en doorverwijzing naar ondersteunende voorzieningen. Tussen 2008 en 2010 is, in samenwerking met Eerste Lijns Advies Noord Nederland (Elann), contact gelegd met huisartsenpraktijken. In het najaar van 2008 is een informatiebijeenkomst over Wmo georganiseerd. Weinig huisartsen of hun vertegenwoordigers maakten van de uitnodiging gebruik. Duidelijk werd dat contact met huisartsen vooral in de wijk zelf moet plaatsvinden. Dit moet nog verder gestalte krijgen. In één wijk participeert nu een huisartsenpraktijk in het uitvoerend netwerk van Zorgen voor Morgen. Wij onderzoeken met Menzis mogelijkheden om de huisartsen beter in te bedden in

de wijknetwerken. We onderzoeken de constructie waarbij participatie in de netwerken onderdeel wordt van de contracten die Menzis met de huisartsenpraktijken afsluit.

0.5 Zoek samenwerking met kerken

De samenwerking met kerken vindt plaats op twee niveaus. Stedelijk is er jaarlijks een overleg waarin de kerken worden geïnformeerd over de vorderingen rond de Wmo en waar wordt gesproken over de mogelijke inzet van de kerken. In dit verband worden sinds 2009 twee kerkelijke initiatieven met tijdelijke Wmo-middelen gefinancierd. De eerste is Stichting Present. Deze organisatie werft onder meer bij kerken en bedrijven groepen vrijwilligers, die zich inzetten voor kortdurende activiteiten die ten goede komen aan kwetsbare burgers. Denk aan het opknappen van een woning of het meehelpen bij een verhuizing. Present heeft inmiddels in Groningen een duidelijke plek en werkt samen met een groot aantal organisaties. In 2009 waren zestig groepen vrijwilligers actief, die samen eenzelfde aantal projecten hebben uitgevoerd. De tweede organisatie is Hulp In praktijk (HIP). HIP is een landelijk, digitaal matchingbureau waar vragen om ondersteuning en het aanbod van vrijwilligers aan elkaar worden gekoppeld. De vrijwilligers worden geworven in kerken. Deze organisatie moest, vanwege een dreigend faillissement eind 2009/begin 2010, ingrijpend reorganiseren met als gevolg dat de regiocoördinator werd wegbezuinigd. Met name deze functionaris legde de contacten met nieuwe kerken. Gelukkig is hiervoor inmiddels met behulp van vrijwilligers een oplossing gevonden. Het Wmo-beraad van de samenwerkende kerken probeert om HIP te behouden door zelf de wervende rol op zich te nemen. Als gevolg van de financiële problemen vallen de resultaten van HIP tot nu toe tegen ten opzichte van de geschetste verwachtingen. In totaal zijn bij acht kerken vrijwilligers geworven en hebben 183 vrijwilligers zich opgegeven. Daarnaast proberen we de samenwerking met kerken op wijkniveau vorm te geven.

0.6 Analyseer bestaand beleid op de mate van inclusiviteit en stel dit waar nodig bij. Ontwikkel nieuw beleid 'zonder drempels'

Er is een werkgroep gevormd met deelnemers die 'expert zijn in het overleven onder uitsluitende omstandigheden'. Deze werkgroep voert gesprekken met medewerkers van de diverse gemeentelijke diensten over inclusief denken en het ontwikkelen van inclusief beleid.

0.7 Maak de binnenstad toegankelijk

Eind 2009/begin 2010 zijn drie festivals 'Toegankelijke Binnenstad' georganiseerd. Het doel was een zo breed mogelijk scala van gebruikers van de binnenstad bij de planvorming te betrekken. Het inclusieve denken vormde de basis. Tijdens de festivals werd deelnemers gevraagd naar hun ideeën over een toegankelijke binnenstad, belemmeringen die op korte termijn moeten worden weggenomen, verbeteringen die voor de lange termijn gerealiseerd kunnen worden en wie de schouders hieronder moet zetten. Thema's die aan de orde kwamen waren fysieke obstakels in de binnenstad, fietsen, andere verkeersstromen, bewegwijzering en routes, voorzieningen en activiteiten. De vele aanbevelingen zijn gebundeld in een verslag dat aan de raad wordt aangeboden. Aanbevelingen die zijn gedaan hebben betrekking op de nieuwbouwplannen van met name het Groninger Forum en de tram in de binnenstad, aandacht in het fietsbeleid voor deze doelgroep, meer aandacht vanuit de city-stewards (de 'gastmannen en vrouwen van de binnenstad') en zowel bij gebouwen als bij de inrichting van de openbare ruimte meer aandacht voor de toegankelijkheid voor mensen met een (fysieke) beperking.

Samenvattend

In de afgelopen periode hebben wij onze kennis van de nieuwe doelgroepen en hun organisaties aanzienlijk vergroot. Er zijn veel nieuwe contacten gelegd en samenwerkingsverbanden opgezet. We hebben ons netwerk op orde en zien de nieuwe taken in de Wmo met vertrouwen tegemoet.

Inclusief beleid heeft onze aandacht maar is nog onvoldoende ingebed in onze organisatie. Ook zoeken we nog naar goede samenwerkingsvormen met de eerstelijnsvoorziening.

1 Speerpunt: Zorg voor een leefbare en toegankelijke stad, zowel fysiek als sociaal

Ambitie en doel

Om zo lang mogelijk gezond en zelfredzaam te blijven, is het belangrijk een woon- en leefomgeving te hebben waar bewoners zich prettig voelen en vertrouwen hebben in de buurt. Het gaat niet alleen over de fysieke inrichting, maar ook om een goed functionerend leefklimaat met een sterke sociale samenhang. Een leefbare wijk is ook een 'zorgzame wijk', een wijk waar mensen met een beperking waar nodig worden ondersteund door buurtbewoners, vrijwilligers, mantelzorgers en beroepskrachten. Wij willen een stad waar iedereen kan en wil wonen met een diversiteit aan wijken, zodat iedereen een plek kan vinden, ook mensen met een beperkte keuzevrijheid. In deze wijken voelen mensen zich opgenomen en geaccepteerd. Zij helpen naar vermogen mee om de leefbaarheid en het samenleven in de wijk te bevorderen.

Dit doel hebben we gesplitst in:

De participerende wijk:

- Meer mensen uit de gesloten netwerken betrekken bij belangrijke wijkontwikkelingen;
- De sociale cohesie is in 2011 toegenomen ten opzichte van 2008;
- De verantwoordelijkheid voor de leefomgeving is in 2011 minimaal gelijk gebleven ten opzichte van 2008;
- Meer mensen uit gesloten netwerken participeren actief in de wijk;
- Meer mensen met een beperking nemen deel aan sportactiviteiten.

De zorgzame wijk:

- Meer buurtbewoners en beroepskrachten signaleren eventuele problematiek bij andere buurtbewoners;
- Het sociaal isolement is niet toegenomen;
- Meer buurtbewoners verrichten hand- en spandiensten;
- Er zijn minder overbelaste mantelzorgers.
- Nog meer impuls geven aan het inclusief denken en doen binnen de gemeente, geadviseerd door de werkgroep gehandicaptenbeleid.

De maatregelen en hun effecten

Voorwaardenscheppend

1.1 Ontwikkel het beleidsprogramma 'Vitale Buurten'

Aanleiding voor het programma 'Vitale Buurten' was het gebrek aan samenhang in de activiteiten die op wijkniveau plaatsvinden en de versnippering in middelen en menskracht. Het programma is eind 2009 met instemming besproken in de raad. Het kent zowel een intern gemeentelijk als een extern traject. Intern gaat het om de aansturing van wijkgericht werken en de opdrachtverstrekking aan met name de welzijnsinstellingen. Extern gaat het om versterking van een aantal basisfuncties. Er is inmiddels een coördinerend algemeen directeur wijkgericht werken, die binnen de gemeentelijke organisatie wijkgericht werken ontwikkelt. Verder is in Vitale Buurten een aantal basisfuncties gedefinieerd, die op wijkniveau aanwezig moet zijn. Het gaat om informatie- en advies, signalering, ondersteuning en professionele zorgondersteuning. De elf prioriteitsgebieden in het kader van Zorgen voor Morgen zijn voorlopig aangewezen om deze basisfuncties te ontwikkelen. De drie welzijnsorganisaties Stiel, MJD en Humanitas hebben voor uitvoering en versterking van deze functies een gezamenlijke opdracht aanvaard. De organisaties streven naar integraal werkende teams Buurtwelzijn. Bestaande functies worden tegen het licht gehouden en met elkaar verweven

onder de noemer buurtwerker. Ook de diverse overleggen op wijkniveau worden bekeken. Verwacht wordt dat dit zorgt voor efficiency en versterking. Bij de ontwikkeling van de competenties van beroepskrachten zijn de principes van 'De Kanteling' en 'Welzijn nieuwe stijl' leidend.

De participerende wijk

1.2 Leg contact met gesloten netwerken

In de afgelopen periode zijn in de prioriteitswijken van Zorgen voor Morgen fundamenten voor de Wmo gelegd. Zoals eerder aangegeven nemen in deze wijken steeds meer zorgaanbieders deel aan plangroepen en uitvoerende netwerken, waardoor een dialoog ontstaat die er eerder niet was. In de programma's van eisen voor onze welzijnsorganisaties worden inmiddels ook de Wmo-doelgroepen die in deze wijken wonen benoemd.

Tussen 2010 en 2014 activeren we sportverenigingen om het sportaanbod verder toegankelijk te maken voor de bovengenoemde groepen. Via de zorgaanbieders en kwartiermakers worden mensen gestimuleerd om actief mee te doen. In het najaar van 2010 zijn we gestart met het eerste stimuleringsproject. De eerste respons is heel bemoedigend (450 personen). In het kader van het Nationaal Actieplan Sport en Bewegen (NASB) ontvangt de gemeente hiervoor cofinanciering van het rijk.

De gemeente Groningen participeert in een Werkplaats Wmo. Deze wordt gecoördineerd door het lectoraat Rehabilitatie van de Hanzehogeschool. Binnen de Werkplaats Wmo wordt onderzocht hoe we de methodiek van activerend huisbezoek aan senioren kunnen inzetten voor mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische achtergrond. Hierbij wordt nauw samengewerkt met zorgaanbieders, waarbij we gebruik maken van hun deskundigheid en contact met deze groepen. Het doel is om mensen te vragen hoe zij zich buurtbewoner voelen in hun wijk. Denk aan contact hebben met burens en hun deelname aan activiteiten. Ook gaat het in de gesprekken om hun kwaliteiten en of zij deze willen inzetten voor hun wijk. Op basis van de uitkomsten willen we onderzoeken wat zij nodig hebben om mee te doen in hun buurt of wijk. Voor de verdere ontwikkeling van dit aanbod wordt aangesloten op het beleidsprogramma 'Vitale Buurten', zie 1.1.

1.3 Continueer projecten die de onderlinge samenhang bevorderen en betrek mensen uit de Wmo-doelgroep hierbij

Door deelname aan wijkfestiviteiten en acties, zoals Lentekriebels, worden mensen uit de Wmo-doelgroep meer betrokken bij het leven in de wijk. Bij organisaties ontstaat meer oog voor sociaal isolement en het zoeken naar oplossingen. Een voorbeeld is het bezoekproject bij de Caspomoflats in Paddepoel, geïnitieerd door het opbouwwerk, en het initiatief voor het 'Huis van de buurt' in De Wijert, waar ook mensen met een psychiatrische beperking bij betrokken zijn. Sinds een paar jaar worden in juni ook activiteiten georganiseerd in het kader van Prokkel. Hier staat kennismaking tussen buurtbewoners en mensen met een verstandelijke beperking centraal. Ook zorgaanbieders zoeken de samenwerking in de wijk. Zo brengt Lentis Linis cliënten in contact met het STIP en de welzijnsvoorzieningen in de wijk.

1.4 Ondersteun in twee wijken accommodatiebestuurders en vrijwilligersinitiatieven bij het bereiken van nieuwe doelgroepen

In deze programmaperiode is nog weinig structurele aandacht besteed aan het bereiken van nieuwe doelgroepen in gemeentelijke welzijnsaccommodaties. De opdracht om onder andere een programmerend overleg te organiseren met accommodatiebestuurders, wat moet leiden tot ruimte en flexibiliteit in 2008-2009, is nog niet gerealiseerd. Wel is de accommodatienota geëvalueerd. Bevindingen waren onder meer de geïsoleerde positie van sommige

accommodaties ten opzichte van wat in de wijk leeft en de behoefte van accommodatiebesturen aan agogische ondersteuning bij het organiseren van nieuwe activiteiten. In het kader van Vitale Buurten zijn middelen vrijgemaakt om deze agogische ondersteuning verder vorm te geven.

1.5 Activeer voorzieningen in wijken als plek voor ontmoeting

In wijkcentra en Vensterscholen door de hele stad heen vinden tal van ontmoetingsactiviteiten plaats. Onder meer via de STIP's kunnen bewoners informatie krijgen over wat er allemaal gaande is in hun wijk. Verder draaien in twee stadsdelen in de zomer activiteitenprogramma's voor senioren. De activiteiten worden op verschillende locaties georganiseerd, zoals in wijkcentra, kerken en zorginstellingen..

1.6 Pas de dialoogmethode toe in twee wijken

Met name via het Nieuw Lokaal Akkoord worden bewoners actief benaderd om initiatieven te nemen en met elkaar na te denken over de toekomstige ontwikkeling van de wijk. De wijkteams van het Nieuw Lokaal Akkoord (NLA) werken vraaggericht en zetten, om de vraag van bewoners boven tafel te krijgen, verschillende methodieken en activiteiten in. In Lewenborg en Selwerd is de dialoogmethode toegepast. In de andere NLA-wijken hebben we de filosofie 'vertrouwen in de buurt' in praktijk gebracht. In het kader van het NLA is een fors budget beschikbaar - twintig miljoen in vier jaar - voor activiteiten en projecten. Voor de participatie van kwetsbare inwoners gebruiken we huisbezoeken en klankbordgroepbijeenkomsten. Signalen hieruit worden besproken in uitvoerende netwerken op wijkniveau.

1.7 Ondersteun vrijwilligers en vrijwilligersbesturen in de wijken en ontwikkel wijkgericht vrijwilligerswerk

Naast stedelijke ondersteuning kreeg de ondersteuning van vrijwilligerswerk in de wijken meer invulling. Humanitas is naast haar stedelijke Steunpunt Mantelzorg en Vrijwillige Thuishulp inmiddels in zeven wijken actief. Ook Stiel ging in de meeste Nieuw Lokaal Akkoord (NLA) wijken aan de slag met steunpunten vrijwilligerswerk. Deze zijn vaak geïntegreerd met de STIPs. De wijken beschikken over een actuele wijkgerichte vrijwilligersvacaturebank. Vacatures worden actief geworven en gecommuniceerd, bijvoorbeeld in wijkkranten en tijdens wijkevenementen. Kennis over vrijwilligerswerk is nu dichterbij organisaties beschikbaar.

De vrijwillige inzet van burgers levert een belangrijke bijdrage aan de maatschappelijke infrastructuur, bevordert de sociale samenhang en voorkomt uitsluiting van burgers. De belangrijkste doelstellingen van het vrijwilligerswerkbeleid zijn het vergroten van de vrijwillige inzet van burgers en het uitbreiden van de bestaande vrijwilligersdoelgroep met jongeren, vitale ouderen, langdurig werklozen en allochtonen. We willen bereiken dat vrijwilligersorganisaties minder moeite hebben vrijwilligers te vinden en aan zich te binden.

In 2008 is uit onderzoek, ondermeer in Groningen, gebleken dat organisaties het werven van vrijwilligers, het voldoen aan wet- en regelgeving en de informatievoorziening door de gemeente als belangrijkste knelpunten ervaren. We hebben daarom een digitaal handboek gerealiseerd met allerlei informatie over procedures, vergunningen etcetera. Verder zijn we in overleg met de scholen gestart met de uitwerking van onze makelaarsfunctie ten behoeve van maatschappelijke stages. Jongeren zijn een belangrijke doelgroep voor ons vrijwilligersbeleid en maatschappelijke stages kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan het bereiken van deze doelgroep.

We hebben Stiel subsidie verleend voor de uitvoering van het vrijwilligersbeleid. Hierbij heeft de vrijwilligersvacaturebank zich zowel centraal als decentraal ontwikkeld. We verwachten dat op deze manier wijkbewoners beter worden bereikt en de vrijwillige inzet wordt vergroot. In het

najaar is de digitale vrijwilligerscentrale gepresenteerd. Op deze manier kunnen vraag en aanbod sneller en gemakkelijker al vanuit huis bij elkaar worden gebracht. Het binden en boeien van vrijwilligers heeft aandacht gehad door het ontwikkelen van een breed en veelzijdig programma voor scholing en deskundigheidsbevordering. Van dit scholingsaanbod is veel gebruik gemaakt.

Het imago van vrijwilligerswerk is sterk verbeterd vanwege de samenwerking met bedrijven en organisaties tijdens De Beursvloer. Deze activiteit wordt georganiseerd om het maatschappelijk betrokken ondernemen in Groningen te stimuleren. Ook de organisatie van MADD (Make A Difference Day), een landelijk concept zorgt voor bijzondere initiatieven op het gebied van vrijwillige inzet.

- 1.8 Zet opbouwwerk en ketenondersteuning in waar sociale samenhang ontbreekt**
Stiel heeft onder meer als opdracht sociale samenhang te stimuleren. Hieraan wordt in alle wijken aandacht besteed. In een aantal wijken zijn buurtteams actief die geclusterde problematiek in woonbuurten integraal aanpakken. Ook de wijkteams Nieuw Lokaal Akkoord (NLA) ontwikkelen activiteiten en projecten die hierop gericht zijn.
- 1.9 Onderzoek de mogelijkheid om 'Samen actief voor een leefbare buurt' in te zetten in meer wijken met een lage sociale cohesie**
'Samen actief voor een leefbare buurt' draait inmiddels in acht wijken. Activiteiten die worden uitgevoerd zijn onder meer bezoekwerk aan kwetsbare ouderen, welkom in de buurt, ondersteuning van buurtactiviteiten en een huiskamerproject. Ruim tachtig bijstandsgerechtigde inwoners zonder arbeidsplicht en vijftig nog niet actieve wijkbewoners zijn bij deze activiteiten betrokken.
- 1.10 Vergroot de regelruimte voor beroepskrachten samen met de grotere door de gemeente gesubsidieerde organisaties**
Zie Vitale Buurten, 1.1.
- 1.11 Onderzoek de toegankelijkheid van sportaccommodaties en sociaal culturele voorzieningen**
De toegankelijkheid van zesenvertig welzijns- en sportaccommodaties is onderzocht. Met vaak simpele ingrepen is een groot aantal accommodaties beter bruikbaar gemaakt voor mensen met een beperking. De raad stelde hiervoor twee ton beschikbaar.

De zorgzame wijk

- 1.12 Ontwikkel het Zorgen voor Morgenprogramma in de Nieuw Lokaal Akkoord (NLA) wijken met uitbouw naar andere Wmo-doelgroepen**
In het kader van Zorgen voor Morgen waren er in 2009 zes STIPs operationeel. In dat jaar bezochten 1.637 mensen een STIP één keer of vaker. Daarnaast werden 1.326 senioren thuis bezocht. Ook voor de niet NLA-wijken is de financiering nu geregeld. De uitbouw naar andere Wmo-doelgroepen krijgt vorm door deelname van nieuwe zorgaanbieders in de overlegstructuur, de ontwikkeling van de specifieke huisbezoekmethodiek voor mensen met een verstandelijke en psychische beperking en het sport- en beweegprogramma. Daarnaast is er deskundigheidsbevordering van STIP-medewerkers over de nieuwe doelgroepen en allochtonen. Voor de twee Zorgen voor Morgen prioriteitswijken die buiten het NLA vallen zoeken we naar andere financieringsmogelijkheden. Eind 2010 zal in alle elf wijken het Zorgen voor Morgenprogramma beschikbaar zijn en versterkt. De financiering van het Zorgen voor Morgenprogramma is inmiddels in negen Nieuw Lokaal Akkoord (NLA) wijken geregeld via middelen uit het NLA. Er zijn budgetten beschikbaar gesteld voor STIP, ketenondersteuning,

huisbezoek en activiteiten. In het programma Wmo in Vitale buurten is de financiering voor de twee niet NLA-wijken gevonden.

1.13 Ontwikkel een dienstenaanbod en moderne vormen van burenhulp

In diverse wijken zijn ideeën voor een moderne vorm van burenhulp opgehaald via zogeheten 'Wind door de Kop' sessies. Hieruit zijn diverse diensten voortgekomen, zoals een hulpdienst/klussendienst, talentenbank, activiteitenaanbod, wijkwandelingen, wijktuinen en buurtvoorlichters. Daarnaast zijn activiteiten en diensten vanuit het STIP uitgebreid, zoals de Stadjerspas voor mantelzorgers, kieswijzer en rollatorcheck. Veel vragen om ondersteuning van inwoners zijn simpel en op eenvoudige wijze te organiseren. Het gaat bijvoorbeeld om hulp bij tuinonderhoud, eenvoudige klusjes in huis, boodschappen doen, formulieren invullen, mee wandelen, het regelen van incidenteel vervoer of het maken van een praatje. De bereidheid van Stadjers om een buurtgenoot te helpen is groot. Deze inzet activeren wij door vraag en aanbod bij elkaar te brengen binnen wijkgerichte hulpdiensten en vrijwillige thuishulp. Deze worden ondersteund door wijkwerkers van Humanitas. Eind 2010 hebben negen wijken een hulpdienst.

1.14 Zorg voor betere inbedding van de OGGz-aanpak in de wijkstructuur

De OGGz-aanpak wordt sinds kort gebiedsgericht ingezet. Verslavingszorg Noord Nederland (VNN) en Lentis wijzen per postcodegebied vaste mensen aan, zodat duidelijk is welke hulpverleners betrokken zijn bij welk gebied. De buurtmaatschappelijk werkers van MJD signaleren vroegtijdig. De OGGz-functionaris houdt contact met de sleutelpersonen in de wijk. Deze ontwikkeling is nog gaande en er is verdere implementatie nodig.

Samenvattend

In de afgelopen periode zijn in een groot aantal wijken de fundamenten voor de Wmo gelegd. Het welzijnswerk heeft een impuls gekregen. De basis is er beter op orde. Er is een overlegstructuur waar ook de corporaties en de zorgaanbieders aan deelnemen en waar partijen gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen. Bewoners worden betrokken bij de ontwikkelingen in de wijk en actief uitgenodigd mee te doen. De verbindingen zijn duidelijk gelegd. Dit alles heeft geleid tot meer reuring in wijken en meer contacten tussen de wijk en kwetsbare mensen.

Tot slot willen wij de effecten van onze activiteiten in de wijken beter gaan meten.

2 Speerpunt: Ondersteun en versterk de civil society

Met de invoering van de Wmo werd de gemeente ook verantwoordelijk voor de ondersteuning van vrijwilligerswerk en mantelzorgers. Omdat het vrijwilligerswerk al eind 2007 door de raad was vastgesteld is dit beleidsterrein buiten het Meerjarenprogramma gehouden. In het Meerjarenprogramma WMO richten we ons dus alleen op de ondersteuning van mantelzorgers.

Ambitie en doel

Onder civil society verstaan wij de sociale verbanden, het domein waar mensen vrijwillig onderlinge relaties aangaan, in verenigingen, belangenorganisaties en in dienstverlenende organisaties. We willen mensen stimuleren zelf hun civil society vorm te geven. Wij kunnen dat aantrekkelijker maken en faciliteren. We kunnen mensen en organisaties bij elkaar brengen om nieuwe verbanden met elkaar aan te gaan. Gelukkig doen veel mensen vrijwilligerswerk, maar we zoeken naar nieuwe en andersoortige vormen van vrijwilligerswerk om vraag en aanbod ook op termijn op elkaar te laten aansluiten. Een voorbeeld is dat daar waar mantelzorg niet voldoende beschikbaar is of de mantelzorg overbelast dreigt te raken, vrijwilligersinzet gewenst en nodig is.

Wij willen:

- Meer mantelzorgers bereiken;
- Overbelasting onder mantelzorgers opsporen en tegengaan;
- De positie van de mantelzorger herkennen en erkennen;
- Het ondersteuningsaanbod toegankelijker maken;
- Respijtzorg, voorzieningen en faciliteiten aanbieden;
- Maatschappelijke participatie voor mantelzorgers stimuleren;
- zwaarbelaste mantelzorgers ondersteunen
- Werkgevers bewust maken van werkende mantelzorgers.

De maatregelen en hun effecten

2.1 Stel het Steunpunt Mantelzorg in staat meer mantelzorgers te bereiken

Het Steunpunt Mantelzorg van Humanitas is uitgebreid en financieel in staat gesteld om wijkgericht te werken in het kader van het beleidsprogramma Vitale Buurten. Het steunpunt richt zich op mantelzorgers zelf door middel van publiciteit, de organisatie van lotgenotencontact en daadwerkelijke ondersteuning van mantelzorgers. Daarnaast coördineert het Steunpunt Mantelzorg de bijeenkomsten van de Werkplaats Mantelzorg. Tijdens deze bijeenkomsten ontmoeten medewerkers van zorg- en welzijnsinstellingen elkaar op het thema mantelzorg. Hier worden *best practices* rond mantelzorgondersteuning uitgewisseld en nieuwe beleidsontwikkelingen en initiatieven gedeeld. In 2009 zijn 489 nieuwe mantelzorgers bereikt. Halverwege 2010 waren dat 300. In totaal zijn bij Humanitas nu 1.250 mantelzorgers bekend, waarvan 145 dossiers zijn gesloten. Uit tussentijdse evaluaties en de benchmark 'Goed Voor elkaar' blijkt dat de gemeente in samenwerking met Humanitas er goed in is geslaagd mantelzorgondersteuning vorm te geven. Nu is het een kwestie van borging in het reguliere aanbod.

2.2 Introduceer mantelzorgondersteuning in twee nieuwe Zorgen voor Morgen wijken, Paddepoel en De Wijert

Humanitas werkt sinds 2010 wijkgericht in zeven Zorgen voor Morgen wijken met mantelzorgondersteuning en ondersteuning om het sociale netwerk van mantelzorgers uit te breiden en te verstevigen. Hierdoor kunnen mantelzorgers de zorg meer delen. In 2009 volgen andere Nieuw Lokaal Akkoord (NLA) wijken waar het Zorgen voor Morgenprogramma van start is gegaan. Eind 2010 zal Humanitas in alle prioriteitswijken van Zorgen voor Morgen actief zijn.

2.3 Zoek samenwerking met zelforganisaties, vrouwengroepen en religieuze organisaties voor het bereiken van allochtone mantelzorgers

Getrainde VETC'ers (Voorlichting in Eigen Taal en Cultuur) gaven voorlichting over mantelzorg. Hiermee zijn vijfhonderd allochtone burgers bereikt. Daarnaast is onderzoek gedaan onder allochtone mantelzorgers naar hun waarden, normen, gebruiken, behoeften en wensen. Tijdens zeventig huisbezoeken zijn onder zestig mantelzorgers vragenlijsten afgenomen. Er ligt een voorstel voor een vervolgproject, dat wordt gefinancierd uit de resterende mantelzorgcomplimentgelden. In dit voorstel worden allochtone mantelzorgers bekend gemaakt met de brede dienstverlening van de STIPs. Ze brengen daadwerkelijk een bezoek aan het STIP. STIP-medewerkers worden voorgelicht over gebruiken, waarden en normen binnen (mantel)zorg in andere culturen.

2.4 Zoek samen met de jeugdgezondheidszorg naar mogelijkheden om overbelasting van jonge mantelzorgers eerder te signaleren

Er is nog geen contact gelegd met de netwerken rond de Jeugdgezondheidszorg. We willen het komende jaar meer aandacht besteden aan het bereiken van jonge mantelzorgers.

2.5 Extra aandacht voor overbelaste mantelzorgers, inclusief tijdige melding

Zorgloket en STIPs gaan in op de situatie van elke individuele mantelzorger en zij bekijken of specifieke ondersteuning gewenst en nodig is. In de bijsluiters van het Zorgloket bij de beschikking van de indicatie wordt eveneens gewezen op de ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers. Ook is er regulier contact en afstemming tussen het Zorgloket en het Steunpunt Mantelzorg rond cliëntondersteuning. Het Steunpunt Mantelzorg richt zich eveneens op overbelaste mantelzorgers. De medewerkers van het steunpunt hebben gesprekken met MJD over professionele hulpverlening wanneer de problematiek te complex is voor Humanitas. Humanitas zorgt voor een 'warme overdracht' aan gespecialiseerde hulpverleners. Daarom traint Humanitas de maatschappelijk werkers van MJD over de positie en problematiek van mantelzorgers. Het Zorgloket, de STIPs, MEE, de Meldpunten Overlast en Zorg en andere organisaties worden uitgenodigd om situaties van overbelaste mantelzorgers te melden bij het Steunpunt Mantelzorg. Deze oproep is gedaan via de PR van het Steunpunt Mantelzorg, in de uitvoerende netwerken en in de Werkplaats Mantelzorg. Hierin participeert MEE eveneens net als in de werkgroep voor de Dag van de Mantelzorg.

2.6 Evalueer het begrip 'gebruikelijke zorg'

We evalueren samen met het Wmo Platform aan de hand van casuïstiek onze toepassing van het begrip 'gebruikelijke zorg'. Het thema is diverse malen aan bod geweest. Daarnaast was dit eveneens een belangrijk item tijdens de evaluatie van de huishoudelijke verzorging en is het besproken met alle adviesorganen.

2.7 Pas het digitale Zorgloket aan, zodat het aanbod voor mantelzorgers inzichtelijker en toegankelijker wordt en ontwikkel respijtzorg

In het kader van de PR-campagne zijn we bezig een gezamenlijke site www.mantelzorggemeentegroningen.nl te bouwen waarin alle organisaties die participeren in de Werkplaats Mantelzorg hun aanbod voor mantelzorg duidelijk maken. De gemeente heeft op haar site van het Zorgloket de informatie over mantelzorg en het mantelzorgbeleid van de gemeente uitgebreid. Er is een overzicht ontwikkeld van respijtzorg.

2.8 Start een meldpunt ouderenmishandeling

In april dit jaar is het project van ouderenmishandeling afgerond. Het project werd door het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG) uitgevoerd en gefinancierd door de provincie Groningen en de centrumgemeente Groningen. Het meldpunt is daarbij ondergebracht bij het ASHG. Het project beoogde de aanpak van ouderenmishandeling binnen de beschikbare

rijksmiddelen verder te ontwikkelen. Het project leverde een methodische handleiding en bijbehorende training voor professionals op. Het meldpunt ouderenmishandeling is achttien keer gebeld. Het blijft bij een klein aantal meldingen bij politie en ASHG. Als vervolg op het project ouderenmishandeling continueren we binnen de beschikbare rijksmiddelen de opgebouwde infrastructuur van aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling in de provincie. Met de komst van de meldcode huiselijk geweld komend voorjaar combineren we onze aanpak van huiselijk geweld met de Regionale Aanpak Kindermishandeling (RAAK). In het kader van de meldcode willen we publicitair extra aandacht besteden aan ouderenmishandeling. Temeer, omdat het ASHG bij de meldcode de taak krijgt om bij meldingen actief op te treden. Ouderenmishandeling is nadrukkelijk onderdeel van deze meldcode.

2.9 Organiseer panelbijeenkomsten voor gemeentelijke diensten die veel met mantelzorgers in aanraking komen

We hebben er voor gekozen dit niet in panelbijeenkomsten te doen, maar toe te spitsen op specifieke werkzaamheden. Zo is dit voor DIA de Stadterspas voor mantelzorgers, voor het Zorgloket gaat het om de ondersteuningsmogelijkheden aan mantelzorgers, VETC rond voorlichting aan mantelzorgers, SOZAWE rond mantelzorgactiviteiten van cliënten, mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid, *quick scan* bij personeel en management training.

2.10 Pas de Verordening van de Wet Kinderopvang aan

Het doel is dat overbelaste mantelzorgers met een uitkering een beroep kunnen doen op kinderopvang overdag. Naar aanleiding van ervaringen van de gemeente Leeuwarden hebben we besloten hier geen energie in te steken, gezien de zeer lage respons en het matige gebruik van de maatregel.

2.11 Continueer de subsidie aan de Groningse Ontmoetingscentra voor dementerende ouderen en hun partners

We hebben de subsidie gecontinueerd en leggen de verbinding met de STIPs, wijkgericht werken en het mantelzorgbeleid.

2.12 Bekijk de mogelijkheid om een parkeerontheffing te verstrekken aan bepaalde mantelzorgers

RO/EZ onderzoekt de mogelijkheid voor extra uren gratis parkeren voor mantelzorgers die frequent op bezoek komen.

2.13 Stel eenmalig de Stadterspas gratis beschikbaar aan mantelzorgers die langdurig voor hun partner zorgen

- zie bij zwaar belaste mantelzorgers af van handhaving van de arbeidsverplichtingen Wegens succes is de Stadterspas in 2010 opnieuw aangeboden via de STIPs, het Steunpunt Mantelzorg en het Zorgloket. Hierdoor hebben we contact met veel mantelzorgers en mensen waarden het gebaar. In 2009 werden 480 Stadterspassen uitgegeven. Halverwege 2010 zijn dit er al vijfhonderd.

Verder onderzoeken we de mogelijkheid om mantelzorg te koppelen aan re-integratie- en activeringsactiviteiten, bijvoorbeeld door mensen scholing aan te bieden die hen voorbereidt op werk in de zorg na afloop van de mantelzorgperiode

2.14 De gemeentelijke afdeling P&O, bedrijfsarts en bedrijfsmaatschappelijk werker formuleren concernbreed beleid rond mantelzorg

In het gemeentelijk personeelsbeleid willen we aandacht voor maatwerkoplossingen voor mantelzorgende medewerkers. We hebben met Mezzo en Menzis een werkconferentie georganiseerd voor P&O'ers van organisaties in de stad Groningen en organisaties die deelnemen in de Werkplaats Mantelzorg. P&O van de gemeente is bezig met de ontwikkeling

van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid op basis van ideeën die zijn ontwikkeld door Mezzo. Er is een enquête verstuurd aan de medewerkers van de gemeente. De resultaten worden geanalyseerd en vormen de basis voor het vervolg. We willen uiteindelijk de Erkenning Mantelzorgvriendelijke werkgever halen. In Noorderlink-verband zoeken wij organisaties die eveneens mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid willen ontwikkelen.

2.15 Zorg voor implementatie van mantelzorgondersteuning bij andere organisaties

Het Steunpunt Mantelzorg van Humanitas zorgt voor implementatie van mantelzorgondersteuning bij andere organisaties, zowel op stedelijk als op wijkniveau. Wij vragen de Werkplaats Mantelzorg - met daarin het overgrote deel van de organisaties die een rol spelen in de ondersteuning van mantelzorgers - de komende periode in overleg met mantelzorgers het ondersteuningsaanbod inzichtelijker en toegankelijker te maken en het aanbod aan respijtzorg, voorzieningen en faciliteiten verder te ontwikkelen. Dankzij de regeling 'Resterende mantelzorggelden' hadden we een extra financiële mogelijkheid om organisaties die participeren in de Werkplaats Mantelzorg te stimuleren om projecten te ontwikkelen waardoor mantelzorgers erkend, gestimuleerd en ondersteund worden. Het was een zeer motiverende regeling die veel goodwill en creativiteit genereert. Veel organisaties zijn met behulp van deze regeling bezig met de ontwikkeling van pilots en eenmalige activiteiten voor mantelzorgers. Jammer dat dit een eenmalige regeling is, want het stimuleert enorm en maakt veel energie en creativiteit los voor het indienen van zinvolle projecten. Het is een goed voorbeeld van Interactieve beleidsontwikkeling en -implementatie werken.

2.16 Wmo Platform en cluster mantelzorg

Humanitas ondersteunt het cluster mantelzorg van het Wmo Platform. De gemeente heeft regulier contact met het cluster om beleidsontwikkelingen en voorstellen te bespreken. Het cluster is op een positieve wijze actief bezig met het waarderen en ondersteunen van mantelzorgers.

Samenvattend

Op het gebied van de ondersteuning van mantelzorgondersteuning is veel gebeurd. Vrijwel alle plannen en ideeën die wij ons hadden voorgenomen in het meerjarenprogramma zijn uitgevoerd, onderzocht of (deels) ontwikkeld.

Er lijkt sprake van een soort vliegwielerwerking; uit het ene initiatief ontstaat weer een volgende.

Doordat veel mensen vanuit diverse geledingen (Humanitas steunpunt mantelzorg, Wmo platform cluster mantelzorg, zorginstellingen en de gemeente) hierop verschillende niveaus en met een heel divers scala aan activiteiten mee bezig zijn ontstaat een positieve energieke beweging. De mantelzorgcomplimentgelden hebben hier een belangrijk stimulerend effect in. Het is nu zaak om in een volgende fase deze energie vast te houden en ook met veel minder financiële ruimte (de regeling resterende mantelzorgcomplimentgelden was eenmalig) creatief te blijven.

3 Speerpunt: Bevorder en houd toezicht op de kwaliteit van professionele ondersteuning

Ambitie en doel

Wij zijn verantwoordelijk voor het totale proces van aanvraag tot levering van een voorziening. Aan dit proces leveren ook een aantal ketenpartners een bijdrage. Dit kan wettelijk zijn bepaald, zoals het Centraal Administratie Kantoor (CAK), zijn vastgelegd in een overeenkomst, zoals bij zorgaanbieders, of in samenwerkingsverbanden plaatsvinden, zoals bij woningcorporaties. Wij hebben, als uitvoerder van de Wmo, de regiefunctie. We zijn het startpunt voor de aanvragen en de voornaamste intermediair in de samenwerking met de ketenpartners. Daarom staat ons een continue verbetering van onze dienstverlening - en waar mogelijk ook de dienstverlening van de ketenpartners - voor ogen.

De maatregelen en hun effecten

3.1 Vergroot de kennis en vaardigheden van Wmo-consulenten en medewerkers Zorgloket

Uitbreiding van kennis heeft voortdurend onze aandacht. Via trainingen, cursussen etc. proberen we de vaardigheden van de medewerkers optimaal te verzorgen. Daarbij gaat het niet alleen om de Wmo-aanvragen optimaal af te handelen, maar bijvoorbeeld ook dat de medewerkers doorvragen of de client in brede zin goed kan participeren in zijn directe leefomgeving. Dit is conform de kantelingsgedachte. Onze medewerkers zijn en blijven zo goed op de hoogte zijn van ontwikkelingen binnen het werkveld en kunnen hun werkzaamheden aanpassen op de ontwikkelingen. Waar nodig verwijzen deze consulenten/medewerkers door naar andere instellingen voor aanvullende hulp..

3.2 Bied via het e-loket digitale aanvraagformulieren aan

Wij hebben onderzocht in hoeverre een digitaal aanvraagformulier bij kan dragen aan het eenvoudiger maken van de aanvraagprocedure. Het huidige aanvraagstelsel werkt zeer effectief omdat het (telefonische) intakegesprek zorgt voor een klantvriendelijk kort aanvraagformulier. Onze inschatting is dat het werkproces via een digitale aanvraag niet sneller of efficiënter zal zijn aangezien veelal nadere informatie nodig is om een volledig beeld te krijgen van de situatie. Op dit moment is op de website bij het zorgloket een digitaal contactformulier beschikbaar. Na invulling ervan wordt cliënt teruggebeld, rekening houdend met het door cliënt gewenste tijdstip.

Wel hebben we samenwerking gezocht met andere loketten in de stad. Het Zorgloket en de Stips houden elkaar op de hoogte van onderdelen op de hoogte om de burger zo adequaat mogelijk van dienst te zijn. Op digitale wijze wordt bijvoorbeeld een activiteitenkalender en een sociale kaart gedeeld. Deze samenwerking wordt in de toekomst verder geïntensiveerd

3.3 Stem processen en samenwerking in de relatie AWBZ en Wmo op elkaar af en verminder het aantal overdrachtsmomenten

Na de introductie van de Wmo is contact gezocht met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), de poortwachter van de AWBZ. In de zomer van 2007 leidden deze gesprekken tot een gezamenlijke visie en zijn de uitgangspunten voor samenwerking vastgelegd in een visiedocument. Vervolgens zijn 'operationele afspraken' gemaakt. Op basis van een combiaanvraag zou worden bepaald of een medewerker van het CIZ of van de gemeente deze behandelt. Tijdens de pilot met één Zorgloket voor Wmo en AWBZ bleek de samenwerking onvoldoende op te leveren. De samenwerking hield geen stand, ook omdat samenvallende aanvragen zeer beperkt bleven. Inmiddels blijkt dat vragen van burgers meer samenloop hebben met vragen voor Menzis (ziekttekostenverzekeraar). Dit heeft geleid tot een intensieve samenwerking met Menzis en het Zorgloket. Momenteel worden gesprekken gevoerd met Menzis. Opzet is om de dienstverlening van het Zorgloket (Wmo) en Menzis

Zorgbemiddeling (AWBZ) beter op elkaar af te stemmen. In plaats van de burger door te verwijzen naar de Zorgbemiddeling van Menzis en daarmee het gesprek af te sluiten zal de medewerker van het Zorgloket straks de burger direct kunnen doorverbinden naar de medewerker van Menzis, zodat de vraag snel beantwoord kan worden.

3.4 Onderzoek alternatieven voor de wijze van en noodzaak om te indiceren

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om gedeeltelijke uitbesteding van indicaties, verlenging van de geldigheidsduur of het afzien van indicatie in specifieke situaties. De mogelijkheid voor verlenging van de geldigheidsduur van een voorziening wordt momenteel onderzocht. Nu worden nog verschillende voorzieningen tijdelijk verstrekt. We gaan onderzoeken in hoeverre sommige van deze voor onbepaalde tijd kunnen worden verstrekt. We bevragen daarvoor steekproefsgewijs cliënten over zijn of haar situatie.

Voor de huishoudelijk hulp geldt dat ziekenhuizen een transferpunt hebben waar de zorg, aansluitend aan de ziekenhuisopname, wordt geïndiceerd. Rond de huishoudelijk hulp is een discussie gaande over de gemeentelijke vergoeding, waardoor deze transferindicatie momenteel (nog) niet plaatsvindt. Daar waar het indicatieproces zich enkele jaren geleden met name richtte op onderzoek of een voorziening wel of niet kon worden toegekend, is de huidige aanvraagprocedure breder om zo de totale situatie en de problemen in kaart te brengen. Daarvoor gaan burger en consulent op zoek naar de beste oplossing. Met de brede intake willen we zicht krijgen op de mogelijkheden van mensen in de eigen omgeving. De oplossingen worden maatwerk en bestaan niet per definitie uit een Wmo-voorziening.

3.5 Maak afspraken met woningcorporaties over vereenvoudiging van de facturering, mogelijke budgetoverdracht en de doorlooptijd van aanvragen

We hebben met woningcorporaties gesproken over de mogelijkheid om doorlooptijden van aanvragen te verkorten. Bij de realisatie van woonvoorzieningen zijn drie manieren waarop de kosten worden verrekend:

- Bij *Direct Uitvoerbare Woningaanpassing (DUVA)* gaat het om relatief eenvoudige en goedkope voorzieningen, die zonder indicatie worden verstrekt;
- *Normkostenlijst*. Dit is een lijst van woonvoorzieningen, die volgens vaste prijsafspraken na indicatie kunnen worden verstrekt;
- *Offertetraject*. Dit is een langdurig traject voor relatief dure voorzieningen.

Voor diverse voorzieningen vond een verschuiving plaats van normkostenlijst naar DUVA. Ook werd de normkostenlijst uitgebreid, waardoor vaak een kortere doorlooptijd kon worden bereikt.

3.6 Verminder de doorlooptijd bij de aanvraag om medische informatie

Om de doorlooptijd te verminderen proberen we vaker zonder medische informatie tot een indicatie te komen. Voor een juiste diagnose blijft het soms noodzakelijk dat medische informatie wordt opgevraagd bij de huisarts. Er wordt nu eerder gerappelleerd richting huisarts. Wanneer het nodig is wordt de medewerking van de cliënt gevraagd om de medische informatie te verzamelen. De totale doorlooptijd van een aanvraag is in de afgelopen jaren teruggebracht van 60% binnen 8 weken tot ruim 90% binnen 8 weken.

3.7 Realiseer één gemeentelijke basisadministratie waaruit gegevens van cliënten kunnen worden gehaald

Met de start van de Wmo zijn we overgestapt op een nieuw, geautomatiseerd systeem. Dit betekent dat gebruik gemaakt wordt van de gemeentelijke basisadministratie - waaruit gegevens van cliënten kunnen worden gehaald. Cliënten hoeven alleen hun naam en geboortedatum te vertellen. Op de formulieren die ze thuisgestuurd krijgen staan dan al naam, adres en woonplaats (NAW) gegevens. De uitgebreide intake zorgt ervoor dat het aanvraagformulier slechts ondertekend hoeft te worden.

3.8 Zet een formeel en informeel netwerk op met ketenpartners

Binnen de Wmo bestaan meerdere netwerken. Wij zijn initiator van het netwerk waarin meerdere frontoffices (o.a. MJD, MEE, Sozawe, Menzis e.a.) participeren. Twee tot drie keer per jaar komen zij samen om elkaar te informeren over werkzaamheden en afstemmingsafspraken te maken m.b.t. warme overdracht aan burgers.

Andere netwerken zijn er met leveranciers, partners en adviesorganen. Deze netwerken bestaan uit periodiek overleg en monitoren van contractafspraken. In het periodieke overleg komen zaken als beleidsontwikkeling en kwaliteit van de dienstverlening aan de orde. Er vindt op verschillende fronten overleg plaats met partners en cliëntengroepen, zoals:

- Driemaandelijks informatief overleg tussen adviesorganen en gemeentelijke diensten;
- Halfjaarlijks bestuurlijk overleg tussen adviesorganen en portefeuillehouder Wmo;
- Periodiek overleg stuurgroep Zorgen voor Morgen met een aantal convenantpartners; plangroepen op beleidsniveau in de wijken en uitvoerende netwerken in de wijken met alle Zorgen voor Morgen partners;
- Periodiek voortgangsoverleg met alle leveranciers van individuele voorzieningen;
- Overleg met woningcorporaties.

Daarnaast nemen we deel aan het netwerk in het kader van Nationaal Programma Ouderenzorg regio Noord. Dit programma probeert door middel van onderzoek meer grip te krijgen op effectieve interventies om gezondheid te verbeteren en/of inzet van zorg aan burgers te verbeteren.

3.9 Stel een communicatieplan op in verband met meer bekendheid en voer het plan uit

Het communicatieplan Zorgloket 2009-2011 ligt er. Het Zorgloket streeft ernaar cliënten zo snel mogelijk te informeren en adviseren en eventueel naar de goede plek te verwijzen als het gaat om vragen over zorg, wonen en welzijn. Het Zorgloket wil de wegwijzer zijn in zorgland. Mensen kunnen er dus niet alleen terecht voor informatie over individuele Wmo-voorzieningen, maar ook met vragen over hulp die andere zorg- en welzijnsinstellingen kunnen bieden. Als het nodig is helpen de medewerkers bij het verhelderen van de vraag van de cliënt, geven zij advies en zorgen zij voor bemiddeling naar één van de ketenpartners.

Op een aantal onderdelen is de afgelopen jaren ingezet, zoals:

Vergroting van de naamsbekendheid

- Organisatie van een zorgmarkt (2010);
- Advertenties en Wmo-pagina in de Gezinsbode;
- Interviews op de lokale radio en televisie rond invoering van de Wmo (2008);
- Spotjes op OOG TV en RTV Noord voor laaggeletterden, samen met de provincie (2009).

Verbetering van de informatievoorziening

- Lunchcontacten met cliënten;
- Voorlichting aan doelgroepen;
- Conferenties met ketenpartners;
- Digitalisering aanvraagformulieren (in voorbereiding);
- Verbetering en uitbreiding van de website Zorgloket (continue proces);
- Herziening en verbetering foldermateriaal samen met het Wmo Platform;
- Vergroten leesbaarheid verordening en verstrekkingenboek (in ontwikkeling).

Vergroting van de herkenbaarheid

- Eenduidigheid in foldermateriaal via STAD huisstijl;
- Promotiemateriaal, zoals polo's met naam, pennen en banieren met naam voor markten.

Samenvattend

Naar onze mening hebben we de afgelopen jaren hard gewerkt aan het verder verbeteren van onze dienstverlening. We hebben er continue aan gewerkt om de medewerkers bij te scholen, we hebben met onze partners de procedures verbeterd en gestroomlijnd, we hebben de doorlooptijd zo kort mogelijk proberen te houden en we hebben de communicatie rondom het zorgloket duidelijk

neergezet. Veel van de in het Meerjarenprogramma Wmo opgeschreven doelstellingen hebben we uitgevoerd, in gang gezet of onderzocht.

4 Speerpunt: Zorg voor voldoende en kwalitatief goede voorzieningen

Ambitie en doel

Uit de *benchmark* Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) 2005 blijkt dat wij een meer dan gemiddeld pakket hebben aan individuele voorzieningen. Wij willen vanuit het perspectief van de Wmo blijven zorgen voor voldoende en kwalitatief goede compenserende voorzieningen. Dit betekent dat we kritisch kijken naar het bereik van de huidige voorzieningen, waar mogelijk oplossingen zoeken bij andere beleidsvelden en anticiperen op lokale en landelijke ontwikkelingen. Onze ambitie is dat alle inwoners van de stad meedoen. Er is een ruim aanbod van algemene voorzieningen. Wanneer op grond van beperkingen inwoners hiervan geen gebruik kunnen maken, bieden wij - onder voorwaarden- hulp met individuele voorzieningen.

De maatregelen en hun effecten

4.1 Verzamel relevante gegevens van de mensen met een beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem en onderzoek met cliëntenorganisaties en zorginstellingen de beperkingen rond participatie

Eerder is reeds benoemd dat we met verschillende doelgroepen in de stad contact hebben gezocht. Dit heeft echter (nog) geen (overzichtelijk) beeld gegeven van mogelijke problemen in de participatie. Op verschillende manieren is geprobeerd hier meer zicht op te krijgen, kijkend ook naar de pakketmaatregel AWBZ. Dit blijkt lastig omdat veelal sprake is van gesloten netwerken, de privacy wetgeving en is er onvoldoende registratie door zorginstellingen. Wel merken wij in toenemende mate dan burgers met psychosociale problematiek, psychische danwel met een verstandelijke beperking een voorziening aanvragen, meestal Huishoudelijke Hulp.

4.2 Maak afspraken met woningcorporaties over de toegankelijkheid van gemeenschappelijke ruimten van woongebouwen in woonservicegebieden

Er is een uitgebreide inventarisatie gemaakt van de toegankelijkheid van wooncomplexen met meer dan twintig woningen. Er is gekeken naar de gemeenschappelijke entree, de aanwezigheid van een stalling voor scootmobielen, aanwezigheid van een lift, automatische galerijdeuren en niveauverschillen. Er ligt een plan om de toegankelijkheid van deze complexen te optimaliseren, inclusief een inschatting van de kosten. Voor realisatie (van een deel) van deze aanpassingen heeft de raad geen middelen beschikbaar gesteld; er is vergeefs een beroep gedaan op het overschot van Wmo-gelden. Wel heeft de raad een akkoord gegeven aan een eenmalige implus om extra scootmobielstallingen te bouwen. I.v.m. aangescherpte veiligheidseisen bleek na onderzoek dat in veel complexen er nieuwe danwel aanvullende scootmobiel stallingen nodig waren. In 2009 en 2010 zijn hiervoor voorstellen ingediend en inmiddels gerealiseerd.

4.3 Voorkom dat mensen een beroep moeten doen op individuele voorzieningen

Voorkomen is beter dan genezen. Vandaar dat veel activiteiten die de afgelopen periode zijn ontwikkeld, zijn gericht op het beperken van gezondheids- en welzijnsproblemen. Er gingen diverse preventieprojecten van start. Ze vinden voornamelijk vanuit de Stips plaats op wijkniveau en worden vaak geïnitieerd en ondersteund door de ketenondersteuners. Voor 55-plussers zijn er bijvoorbeeld de cursussen 'Groningers Actief'. 'Geluk moet je pakken' is bestemd voor senioren die worden geconfronteerd met het verlies van hun partner. Verder zijn er de rollatorspreekuur, de cursussen Valpreventie en voorlichtingsbijeenkomsten over bijvoorbeeld medicijngebruik, dementie, mantelzorg en inbraakpreventie. Op het gebied van sport en bewegen worden momenteel activiteiten voorbereid om mensen met een beperking en mensen met psychische problemen te stimuleren om meer te bewegen.

In het kader van de AWBZ-pakketmaatregel is voor zowel het jeugddomein als voor mantelzorgers budget beschikbaar gesteld voor het opdoen van ervaring met eigen krachtconferenties. Hierbij worden vrijwilligers getraind in het organiseren van de sociale omgeving van de hulpvrager. Ook is in afgeslankte vorm de dagbesteding voor ouderen en mensen met een beperking voorlopig gecontinueerd. Circa 50 mensen maken hiervan gebruik.

Naast alle aandacht voor preventie is het belangrijk te vermelden dat de gemeente vanzelfsprekend verantwoordelijk blijft voor het verstrekken van individuele voorzieningen waar dat sowieso nodig is. Daarover mag geen misverstand bestaan.

4.4 Maak een plan over het 'algemeen gebruikelijk verklaren' van enkele voorzieningen

In het collegeprogramma 2010–2014 staat dat onderzocht wordt in hoeverre het algemeen gebruikelijk stellen van bepaalde voorzieningen kan bijdragen aan de bezuinigingen. Een onderzoek en een voorstel hieromtrent wordt, na afstemming met de adviesorganen, ter besluitvorming voorgelegd.

4.5 Vergroot de mobiliteit van mensen met een beperking

In 2009 hebben wij de pilot 'Lijn 5' uitgevoerd. Het doel van de pilot was ouderen en gebruikers van de Wmo-taxi meer gebruik te laten maken van het openbaar vervoer. De pilot heeft veel informatie opgeleverd. Duidelijk is dat een grote groep pashouders van de Wmo-taxi gebruik maakt van deze lijn en dit gebruik is toegenomen. Voor de gebruikers van de Wmo-taxi geldt dat bij de start al 31,5% gebruik maken van lijn 5. Dit is verrassend hoog. Vervolgens blijkt bij de eindmeting dat 42,8% gebruik blijft maken van lijn 5. De proef maakte duidelijk dat brede aandacht en een verbeterde toegankelijkheid van de reguliere buslijn perspectief biedt voor ouderen en pashouders van de Wmo-taxi.

4.6 Start een pilot om domotica toe te passen via breedband

De pilot Vitaal Digitaal beoogt een grote groep ouderen te voorzien van een beeldtelefoon. Dit vindt plaats in en rond de Veldspaatflat in Vinkhuizen. Er zijn vijf voorlichtingsbijeenkomsten geweest om ouderen en hun familie te informeren over beeld bellen. Twintig belangstellenden worden van een beeldtelefoon en uitleg daarbij voorzien. Het aansluiten van de eerste groep heeft vertraging opgelopen, omdat de technische infrastructuur van de Veldspaatflat een snelle aansluiting niet mogelijk maakte. Bovendien bleek het werken met een nieuwe techniek de ouderen af te schrikken, waardoor het vinden van een groep geïnteresseerden meer tijd heeft gekost dan aanvankelijk werd verwacht. De komende tijd staat in het teken van het opdoen van ervaringen: wat vinden ouderen en hun familie van het gebruik van de beeldtelefoon? En: verbetert de beeldtelefoon het contact tussen (dementerende) ouderen en familie?

4.7 Vergroot de bewustwording van inwoners rond hun eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden in veranderende omstandigheden als gevolg van ouderdomsgebreken

Bij de huisbezoeken aan ouderen wordt inmiddels nadrukkelijker ingegaan op de eigen verantwoordelijkheid en de noodzaak van mensen om te anticiperen op het ouder worden. In 2008/2009 is een project uitgevoerd door HVD en ROEZ waarbij burgers met een eigen woning thuis werden bezocht om informatie te geven over veiligheid en aanpassingen van woningen in het kader van het ouder worden. We merken dat mensen nog steeds onvoldoende bewust zijn van de belemmeringen die men gaat ervaren door de gebreken die ontstaan bij het ouder worden. Ook voor het nieuwe Meerjarenprogramma blijft dit een aandachtspunt.

4.8 Maak afspraken met woningcorporaties over tijdige beschikbaarheid van woningen voor mensen met een beperking

Er is regelmatig overleg met woningcorporaties over de beschikbaarheid en realisatie van toegankelijke woningen voor minder mobiele inwoners. Zo worden nu drie projecten gerealiseerd met aangepaste woningen: Schots & Scheef, Wiel & Deal en Stadswerf. De reguliere toewijzing van huurwoningen van de corporaties is transparanter geworden nadat het nieuwe digitaal woonruimte-verdeelsysteem met de naam Woningnet in gebruik is genomen. Het vinden van een woning duurt inmiddels wel langer. Rolstoelgebruikers kunnen in aanmerking komen voor toegankelijke huizen die gelabeld zijn.

4.9 Stel een beleidslijn op voor de eigen bijdrage systematiek, invoering 2009

We hebben een eerste verkenning afgerond en de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- 'Het eigen bijdrage beleid doet recht aan 'De sterkste schouders dragen de zwaarste lasten';
- Er komt geen eigen bijdrage beleid dat een bepaalde groep onevenredig zwaar treft;
- Er wordt zoveel mogelijk consistent beleid gevoerd;
- De administratieve last voor cliënt en gemeente blijft tot een minimum beperkt;
- De toegankelijkheid van de voorzieningen moet niet in gevaar komen.

De relevante wettelijke kaders zijn in kaart gebracht, zowel van de Wmo als van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg). We hebben geconstateerd dat uitbreiding van het eigen bijdrage beleid vanwege het zogeheten anticumulatiebeginsel vaak alleen leidt tot een verschuiving van baten van het rijk richting gemeente en zeker niet altijd tot hogere kosten voor cliënten. De adviesorganen waren bij deze verkenning betrokken en worden ook tijdens het vervoltraject geïnformeerd en geraadpleegd. Dit jaar worden de mogelijke keuzes en effecten verder uitgewerkt en bediscussieerd.

Samenvattend

In deze evaluatie is duidelijk op te maken dat met de Wmo de stap is gezet van verzorging naar ondersteuning van burgers om te kunnen participeren. Veel van de in het Wmo-beleidsprogramma benoemde activiteiten zijn uitgevoerd, in gang gezet of onderzocht. Daarmee hebben we goede stappen gezet om de in gang gezette ontwikkelingen zijn om voldoende en kwalitatief goede voorzieningen op het gebied van de Wmo in de stad te realiseren. We hebben met corporaties een slag gemaakt met de procedure rondom de beschikbaarheid van woningen en de toegankelijkheid van woningen, met name omtrent scootmobielstallingen. We hebben via verschillende invalshoeken de mogelijkheden in de wijk kenbaar gemaakt, zoals rollatorchecks, valpreventie, om het beroep op individuele voorzieningen te verminderen. Ook hebben we geïnvesteerd in ondersteunende netwerken in de wijken. De STIP's en het Zorgloket spelen hierin een belangrijke rol. Waar we de komende periode nog een slag in willen slaan is het algemeen gebruikelijk verklaren van enkele voorzieningen. Ook willen we aandacht blijven besteden aan het bewustwordingsproces: veelal staan mensen nog onvoldoende stil bij het gegeven dat met het ouder worden de vitaliteit afneemt en op onderdelen belemmeringen ontstaan in het leven van alle dag.

5 Monitoring en registratie

Ambitie en doel

We willen weten hoe we scoren op de speerpunten. Daarom ontwikkelen we voor de Wmo een monitoring en registratiesysteem. Per speerpunt benoemen we een indicator waarvoor we gegevens verzamelen. We hanteren bij de opzet van ons systeem de volgende uitgangspunten: we voldoen aan de wettelijke verplichtingen in het kader van de Wmo, we sluiten aan bij de speerpunten en we maken zoveel mogelijk gebruik van al ontwikkelde lokale en landelijke meetinstrumenten.

De maatregelen en hun effecten

5.1 Ontwikkel een monitoring en registratiesysteem voor de Wmo

De afgelopen periode hebben we ons vooral bezig gehouden met monitoring en evaluatie per deelterrein binnen de Wmo. Op onderdelen is eveneens gewerkt aan nog te ontwikkelen indicatoren. Vanwege andere prioriteiten is het monitoring en registratiesysteem nog niet gerealiseerd. In 2008 heeft de rekenkamercommissie van de gemeente Benchmarking SGBO opdracht gegeven een *quick scan* uit te voeren naar de Wmo. De rekenkamercommissie deed op basis van de uitkomsten een aantal aanbevelingen. Deze worden meegenomen bij het opstellen van het tweede meerjarenprogramma Wmo. Hierin worden eveneens voorstellen gedaan voor eventueel aanvullende registratie en monitoring.

5.2 Registreer welke activiteiten op het gebied van monitoring plaatsvinden

De monitoractiviteiten die afgelopen periode plaatsvonden zijn:

- Landelijke benchmark over alle prestatievelden, Benchmarking SGBO;
- Verdiepingsonderdelen van benchmark naar individuele voorzieningen en mantelzorg, Benchmarking SGBO;
- Landelijk onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), evaluatie Wmo in opdracht van het ministerie van VWS;
- Landelijk onderzoek door CEBEON over de uitvoeringskosten, in opdracht van het ministerie van VWS;
- Cliënttevredenheidsonderzoeken, jaarlijkse onderzoeken door Benchmarking SGBO;
- Ontwikkeling Groninger Wmo-monitor door CMO Groningen.

Onderzoek op deelterreinen:

- Dak- en thuislozenmonitor door Bureau Onderzoek, jaarlijks sinds 2003;
- Nulmeting beleid vrijwilligerswerk in 2008 met een herhaling in 2011 door Bureau Onderzoek;
- Proeftuin 'Groningse Lente', onderzoek naar onderlinge betrokkenheid tussen buurtbewoners in Paddepoel door Decide in 2007;
- Landelijk onderzoek SCP naar rolstoelgebruik, eenmalig in 2009.

Meetinstrumenten, zoals:

- De tweejaarlijkse leefbaarheids- en veiligheidsenquête door Bureau Onderzoek;
- De vierjaarlijkse gezondheidsenquête.

Daarnaast leverde de gemeente een inhoudelijke bijdrage aan het landelijke Wmo-beleidskompas. Begin 2010 is een wijkanalyse opgesteld, die leidt tot wijkperspectieven. Hierin heeft de Wmo een nadrukkelijke plaats binnen het sociale domein.

5.3 Organiseer een jaarlijks onderzoek naar klanttevredenheid rond de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen en naar de klanttevredenheid over de dienstverlening van ketenpartners

Jaarlijks doen we mee aan het landelijke onderzoek naar de tevredenheid van aanvragers van huishoudelijk hulp en gehandicaptenvoorzieningen. Het onderzoek richt zich onder meer op de toegang tot de ondersteuning, de kwaliteit en levertijden van de voorzieningen en op de vraag in welke mate de geboden ondersteuning helpt bij het zelfstandig wonen en meedoen in de maatschappij. In het landelijke cliënttevredenheidsonderzoek 2009 krijgt de gemeente Groningen het rapportcijfer 7,4 voor de aanvraagprocedure. Onderdeel van het onderzoek onder ketenpartners is de formulierenstroom. In contracten met aanbieders van huishoudelijke hulp is opgenomen dat zij als aanbieder ook zelf een cliënttevredenheidsonderzoek doen. In het landelijke cliënttevredenheidsonderzoek 2009 krijgen de Groninger ketenpartners als rapportcijfer een 7,5. Zowel de landelijke als de eigen cliënttevredenheidsonderzoeken worden met aanbieders en adviesorganen besproken.

6 Regionale samenwerking

Ambitie en doel

Op verschillende manieren wordt samengewerkt met gemeenten in de regio. Tot 2009 is hierin samengewerkt met het project Wonen, Welzijn, Zorg (WWZ), waarin de gemeenten in onze provincie samen werkten op het hele Wmo-terrein. Maar we zijn ook centrumgemeente voor een aantal functies, zoals de maatschappelijke opvang en verslavingszorg. Het gaat onder andere om twee nieuwe Wmo-onderdelen, die we in regionaal verband inhoud en vorm geven. Dat zijn Vrijwillige Thuishulp en Mantelzorgondersteuning en gezamenlijke ontwikkeling van het OGGz-beleid. Omdat deze problematiek vaak diverse leefgebieden raakt, is een multidisciplinaire aanpak vereist.

De maatregelen en hun effecten

6.1 Houd de provinciale infrastructuur in stand

De provincie heeft de financiering van het Provinciale Coördinatiepunt Mantelzorg en Vrijwillige Thuishulp overgenomen. De functie is ondergebracht bij CMO Groningen.

6.2 Beëindig de vrijwilligersactiviteiten van gemeenten in Groningen en Friesland na 2008

Is gebeurd.

6.3 Zet de bovenprovinciale financiering voor het steunpunt HIV/Aids, de zomeropvang en het Rode Kruis voort

Is gebeurd.

6.4 Realiseer een provinciebreed vangnet op het gebied van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGz)

We hebben als centrumgemeente de regie op de OGGz in de hele provincie Groningen. Er zijn twintig OGGz netwerken, waarmee de hele provincie wordt bereikt. De provincie is in acht OGGz-regio's verdeeld en beleidsmatig en bestuurlijk vertegenwoordigd in een adviesorgaan voor ons college en de raad, het ambtelijk- en bestuurlijk OOGO. Er is voor gezorgd dat in elk netwerk minimaal medewerkers van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), Lentis en het regionale Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) zitting hebben. Elk netwerk heeft een coördinator. De zware (opvang)voorzieningen zijn met name in de stad gevestigd. We willen de komende jaren lichtere voorzieningen in de regio creëren.

7 Communicatie

Ambitie en doel

In de eerste fase was de communicatie over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geheel gericht op de invoering van de wet. De nadruk lag daarbij op het besluitvormingstraject, de aanbesteding, een soepele overgang van de huishoudelijke verzorging naar de gemeente, de start van het Zorgloket en de totstandkoming van het Groningse Wmo-beleid. In de fase 2008-2010 is het zwaartepunt komen te liggen op de uitvoering van het meerjarenprogramma. De communicatie op diverse deelreinen is via de diensten verlopen. Voorbeelden hiervan zijn het blijvend onder de aandacht brengen van het Zorgloket, de Mantelzorgcampagne, de promotie van de Steun- en Informatiepunten (STIP's) en de communicatie-inspanningen rond de festivals Toegankelijke Binnenstad. Het afstemmingsoverleg communicatie heeft zich in deze periode gericht op coördinatie en overkoepelende Wmo-communicatie.

In de fase 2008-2010 hebben we daarbij gebruik gemaakt van de middelen die we in de eerste fase hebben ontwikkeld: de Wmo-stijl en de Wmo-website. Daarnaast hebben we werk gemaakt van de communicatie tussen degenen die bij de Wmo betrokken zijn. We hebben hiervoor een digitale nieuwsbrief ontwikkeld die tot en met maart 2010 in totaal zes keer is verschenen. Verder hebben we vijf Wmo-spotjes gemaakt in samenwerking met de Educatieve Omroep. Deze spotjes zijn uitgezonden op Oog-Tv en op de website geplaatst. Op advies van het Wmo-platform hebben we geen nieuwe interviewserie gemaakt voor de Gezinsbode. We zijn in overleg met het platform om nieuwe onderwerpen te selecteren waarover we korte artikelen maken die we zullen plaatsen in de Stadsberichten.

De maatregelen en hun effecten

7.1 Toon samenhang aan en vertel de gedachtegang achter de Wmo

De communicatie rond de specifieke Wmo-gerelateerde acties zijn over het algemeen goed verlopen. Veel lastiger is het om steeds de samenhang te laten zien en de gedachtegang erachter helder weer te geven. Ondanks de inspanningen op dat gebied, is uit een verkenning met onze partners gebleken dat de communicatie op dit gebied beter moet.

8 Financiën

Ambitie en doel

Voor de financiering van de Wmo putten we uit verschillende bronnen. Nieuw zijn de integratie-uitkering die we sinds 2007 ontvangen voor de nieuwe Wmo-taken huishoudelijke verzorging en de subsidieregelingen. Bij deze laatste gaat het om diensten bij wonen met zorg, coördinatie vrijwillige thuiszorg en mantelzorg, vorming en training vrijwilligers, zorgvernieuwingprojecten GGz en collectieve preventie GGz..

De maatregelen en hun effecten

8.1 Maak de financiën op orde en inzichtelijk

Per 1-1-2007 is de integratie-uitkering WMO ad 15,7 miljoen euro aan de gemeentebegroting toegevoegd. Ter verdeling binnen de begroting zijn deze middelen in de loop van de verslagperiode samengevoegd met o.m. de middelen voor wat voorheen de WVG (wet voorziening gehandicapten) was, een budget voor maatschappelijke opvang van OCSW en een budget voor ondersteunende begeleiding, dat aan de algemene uitkering aan het gemeentefonds werd toegevoegd. Bij de verdeling van de middelen zijn meerdere diensten betrokken, met name HVD en OCSW. De HVD geeft daarbij uitvoering aan het verstrekkingenbeleid, terwijl OCSW in het kader van de WMO uitvoering geeft aan activiteiten op het gebied van o.m. sociaal cultureel werk en vitale buurten.

De te verdelen middelen blijken erg afhankelijk te zijn van mutaties die naar voren komen uit circulaire van het rijk over de ontwikkeling van het gemeentefonds en de integratie-uitkering. Hierdoor blijkt het in de praktijk noodzakelijk om aansluitend op het algemene, reguliere begrotingsproces een apart proces te doorlopen voor de verdeling van de WMO-middelen.

De begroting voor individuele verstrekkingen is vanaf 2007 ieder jaar opnieuw van onderaf opgebouwd vanuit de meest actuele realisatiecijfers, die op dat moment bekend waren.

Oogmerk was steeds een zo realistisch mogelijke begroting op te stellen. Desondanks weken de gerealiseerde uitgaven behoorlijk af ten opzichte van de begroting.

Bij wonen, rolstoelen en vervoer werd dit voor een groot deel veroorzaakt door niet-begrootbare incidentele afwijkingen. Soms kent de vraag onverwachte schommelingen, en zijn de gevolgen van wijzigingen in wet- en regelgeving lastig in te schatten.

Bij huishoudelijke verzorging speelde bovendien dat ervaringsgegevens over voorgaande jaren nog ontbraken.

Ondanks de grote afwijkingen in verband met bovengenoemde factoren is vanaf 2007 bij iedere nieuwe begrotingscyclus, naar aanleiding van de gerealiseerde uitkomsten in de vorige cyclus, nagegaan op welke punten de ramingsmethodiek kon worden verbeterd. Deze aanpak begint gaandeweg zijn vruchten af te werpen. Los van de incidentele afwijkingen, week de gerealiseerde jaaruitkomst in structurele zin voor 2009 al niet veel meer af van de prognoses die in de loop van 2009 bij de diverse tussenrapportages waren afgegeven.

De Wmo-budgetten gerelateerd aan het wmo-programma zijn in het volgende overzicht weergegeven.

Financieel overzicht WMO 2007 - 2010				
Omschrijving/Jaar	2007	2008	2009	2010
Beschikbare middelen	27.916.531	28.141.000	28.224.000	29.348.000
Werkelijk uitgegeven	24.009.848	26.509.794	23.046.671	29.431.000
Afwijking (naar algemene middelen gemeente Groningen)	3.906.683	1.631.206	5.177.329	83.000-

N.B.

- Het realisatiecijfer voor 2010 betreft een prognose, die overeenkomt met de prognose in najaar 2010 (turap 2010-3)
- De reserve Wmo is eind 2010 nog 1,4 miljoen euro. Hoe groot de reserve in 2011 zal zijn hangt onder meer af van de bestemming die de raad bij de jaarrekening 2010 aan het resultaat over 2010 geeft. Dit gebeurt in mei 2011.

8.2 Bestem de eenmalige uitkering 'Mantelzorgcompliment'

In 2007 hield de Rijksoverheid geld over dat eigenlijk was bedoeld voor het Mantelzorgcompliment. Dit bedrag heeft het Rijk verdeeld over de gemeenten. Groningen kreeg € 346.000,-. De staatssecretaris stelde voor om het geld te besteden aan het beter leren kennen van de doelgroep en te investeren in ondersteuning en waardering van mantelzorgers. Wij hebben de organisaties die deelnemen aan de Werkplaats mantelzorg gevraagd om een voorstel te maken. In de laatste ronde hebben we organisaties uitgenodigd om voorstellen te doen voor respijtzorg en het bereiken van jonge mantelzorgers. Deze groep kreeg tot nog toe weinig aandacht en we willen graag contact met deze jongeren. Dankzij deze aanpak kreeg het relatief nieuwe beleidsterrein 'ondersteuning van mantelzorgers' een enorme impuls.

De besteding van het geld varieert van balanstudies, verwekdagen, dag van de mantelzorg, educatieve trainingen, vakantiebeurs, lotgenotengroepen tot boekje voor en door mantelzorgers. De doelgroepen die bereikt worden zijn heel divers. Het is nu zaak om deze ontwikkelingen te borgen.

8.3 Bestem het overschot 2007 binnen de Wmo

De overschotten op de WMO in de verslagperiode zijn via resultaatbestemming alle aan de algemene concernmiddelen toegevoegd. De WMO-egalisereserve was namelijk in 2007 op het door de raad bepaalde gewenste niveau van 1,4 miljoen euro. College en raad zagen derhalve geen noodzaak het geld binnen de WMO te bestemmen.

8.4 Ontwikkel een pakket voorzieningen passend in deze tijd en bij beschikbare middelen, rekening houdend met eigen verantwoordelijkheid en draagkracht

Eerder in deze evaluatie is al ingegaan op manier waarop binnen de gemeente Groningen concreet inhoud is en wordt gegeven aan de uitgangspunten van de WMO, zoals compensatieplicht, eigen verantwoordelijkheid en draagkracht.

Samenvattend

Ook de komende periode verwachten we op het WMO-beleidsterrein (landelijke) ontwikkelingen met consequenties voor financiën, regelgeving en beleidsinhoud. Onvermijdelijk is dat hieruit ook in de komende jaren incidentele afwijkingen en begrotingsaanpassingen zullen voortvloeien. Het kan hierbij noodzakelijk blijken dat beleidsinhoudelijke keuzes gemaakt moeten worden.

De ervaring uit de verslagperiode leert dat het niet altijd mogelijk is de verdeling van de WMO-middelen mee te nemen in de begroting voor het nieuwe jaar zelf. In dat geval moet de begroting via een begrotingswijziging worden aangepast. Vanwege de gevoeligheid van het proces voor externe ontwikkelingen zoals circulaire van het rijk, is een goede coördinatie rond de verdeling van de WMO-middelen binnen de gemeentelijke organisatie dan ook van groot belang.