

Visie sociaal beleid gemeente Heerenveen



***Samen bouwen aan de kracht van de
Heerenveense samenleving en haar inwoners!***

Inhoudsopgave

	Blz.
Inleiding	3
Samenvatting	5
Hfd. 1 Overzicht op het sociaal domein	7
Hfd. 2 Visie op sociaal beleid	9
a. Wat willen we bereiken?	9
b. Wat gaan we daarvoor doen?	11
c. Wat betekent dit voor deregulering?	14
Hfd. 3 Hoe komen we van visie naar praktijk?	15
a. Het veranderingsproces	15
b. Wat verandert er voor de gemeente?	16

Bijlage:

- A. Toelichting op het overzicht en de levensdomeinen
- B. Hoe werkt de visie door op verschillende leefdomeinen van sociaal beleid?
- C. Wat verandert er voor alle partijen?

Inleiding

De Heerenveense samenleving kent van oudsher hechte samenlevingsverbanden in verschillende delen van dorpen en wijken. Veel inwoners nemen hun verantwoordelijkheid, zorgen voor elkaar, zijn betrokken bij de samenleving en zetten hun talenten er voor in. Heerenveen kent veel actieve verenigingen, dorpshuizen en belangenorganisaties. Regelmatig zijn er initiatieven waaruit blijkt dat veel inwoners actief en sociaal zijn. Er zit veel **kracht** en **talent** in de Heerenveense samenleving¹. Toch blijkt steeds vaker dat we als gemeente deze kracht en talenten nog te weinig benutten. Deze visie heeft tot doel om de kracht en talenten nog beter tot zijn recht te laten komen.

Landelijk is er discussie over de hervorming van de verzorgingsstaat in Nederland. Een belangrijke vraag daarin is hoe we komen tot een **nieuw evenwicht** tussen wat de samenleving op **eigen kracht** kan regelen en waar **ondersteuning van de overheid** onontbeerlijk is. Het probleem is daarbij niet zozeer dat er te weinig kracht zit bij burgers, het probleem is veeleer dat we de institutionele orde in onze samenleving zo hebben georganiseerd dat deze de krachten van burgers eerder hindert dan bevordert. De tragiek van de rijke Nederlandse verzorgingsstaat is misschien wel dat zij mensen beter bedient naarmate ze minder problemen hebben. Daar waar de problemen zich opstapelen functioneert de institutionele zorg het slechtst. Als gemeente maken we zelf onderdeel uit van de instituties. Als we de kracht van burgers en van de samenleving weer ruim baan willen geven, is het nodig dat de **verkokering van instituties doorbroken** wordt. Veel instituties zijn doorgeslagen in bureaucratie: voor elk probleem is een specialistische instelling en hulpverlener, voor elk probleem en elke instelling aparte intakeprocedures en indicaties, gedetailleerde regelgeving, bezwaar en beroep, uitgebreide rapportages en verantwoording.

Deze discussie speelt ook al langer in de gemeente Heerenveen. Bij de invoering van de Wmo in 2007 is met het Wmo-beleidsplan 'Kiemen voor een solidaire samenleving' de kanteling in denken gestart. We leggen meer **verantwoordelijkheid bij burgers** neer, omdat we uitgaan van het versterken van eigen kracht. We streven naar een sociale samenleving waarin iedereen naar vermogen een bijdrage levert. Mensen zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor hun toekomst. Iedereen moet wel in staat worden gesteld om die bijdrage te leveren. Sommige mensen hebben een steuntje in de rug nodig om toch deel te kunnen nemen aan onze maatschappij. Deze visie is ook verwoord in het collegeprogramma 2010 – 2014.

In de V&P-nota van 2011 is de **nieuwe bestuurscultuur** geschetst die aangeeft dat we naar andere verhoudingen gaan tussen overheid en inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven. De aanleiding hiervoor is de bezuinigingen en de visie op deregulering. De gemeente gaat zich meer richten op faciliteren en op 'zorgen voor, in plaats van zorgen dat', zodat de zelfredzame burgers en hun organisaties het initiatief kunnen nemen. De gemeente kan dan terugtreden en daardoor besparingen doorvoeren.

De gemeenten staan aan de vooravond van een operatie die zijn weerga niet kent. Drie grote decentralisaties of transities staan in het sociaal domein op het programma: de invoering van de Participatiewet (verbindt regelingen aan de onderkant van de arbeidsmarkt), de overgang van begeleiding en persoonlijke verzorging uit de AWBZ naar de Wmo en de overname van de gehele zorg voor de jeugd.

¹ Met Heerenveen bedoelen we de gemeente Heerenveen

Hiermee en met de huidige taken uit de Wwb en Wmo wordt **de gemeente verantwoordelijk voor vrijwel de gehele (niet-medische) ondersteuning aan de burger**. Er is een sterke samenhang en overeenkomst in doelstellingen (ondersteuning voor de minder redzame burger en bevordering meedoen) en er is veel overlap in doelgroepen.

De gemeente krijgt hiermee de **kans** een samenhangend lokaal stelsel van maatschappelijke ondersteuning in te richten voor alle leefgebieden van de burger. Het vraagt om een nieuwe opbouw van de ondersteuning aan burgers in hun eigen omgeving. De decentralisaties zijn dus veel meer dan het verleggen van de verantwoordelijkheid van het rijk naar gemeenten.

De drie decentralisaties maken deel uit van het hervormingspakket van het nieuwe kabinet Rutte II. Het is noodzakelijk om de betaalbaarheid van de AWBZ, Jeugdzorg en de sociale zekerheid in de toekomst veilig te stellen. Dat is nodig om ook op langere termijn de financiering te kunnen waarborgen. Daarnaast speelt mee dat het rijk onderkent dat belangrijke winst in de doelmatigheid in de jeugdzorg, AWBZ/Wmo en een deel van de sociale zekerheid te realiseren is door een inhoudelijke en bestuurlijke concentratie bij de lokale overheid. Het kabinet Rutte II wil ook drastisch bezuinigen op de huishoudelijke hulp in de Wmo. De financiële situatie van de gemeente Heerenveen geeft aan dat we ons geen budgetoverschrijdingen kunnen veroorloven.

Dit alles leidt tot de opgave: **"meer met minder=anders"**. Er moeten keuzes gemaakt worden en prioriteiten gesteld. De ontwikkelingen markeren de overgang van de verzorgingsstaat naar een soort van participatiemaatschappij. Dit vraagt om heroverweging van het bestaande beleid.

Tenslotte heeft de gemeenteraad gevraagd om herijking van het Wmo-beleidsplan 'Kiemen voor een solidaire samenleving' uit 2006.

Er is behoefte aan samenhang en overzicht in het sociale beleid van de gemeente. Alle onderdelen van het sociale beleid zouden elkaar moeten versterken. Dat is niet altijd duidelijk en zichtbaar.

De conclusie is dat er nu een natuurlijk moment en een kans is voor een eenduidige en nieuwe visie op het gehele sociale domein. De gemeenteraad heeft daarom opdracht gegeven om deze visie te maken.

Samenvatting

Aan alle kanten blijkt dat de verzorgingsstaat in Nederland aan hervorming toe is. Overheid en instellingen hebben de regie over het welzijn en de zorg van mensen overgenomen, er is veel bureaucratie, instituties zijn verkokerd, de kosten lopen uit de hand. We hebben in Heerenveen al veel in gang gezet om de bewoner weer centraal te stellen, zoals de kanteling van de Wmo, de omtinker, de dorpsvisies. Maar nu is er een ontwikkeling die maakt dat we sneller en doortastender veranderingen moeten doorvoeren in het gehele sociale domein. De regering legt namelijk nieuwe sociale taken bij de gemeente neer door invoering van de beoogde Participatiewet inclusief maatregelen uit het sociaal akkoord van april 2013, de begeleiding en persoonlijke verzorging uit de AWBZ en de transitie van de jeugdzorg. Dit gaat gepaard met grote bezuinigingen. De gemeente Heerenveen kan zich geen budgetoverschrijdingen meer veroorloven. We willen naar een nieuw evenwicht tussen wat de samenleving op eigen kracht kan en waar ondersteuning van de overheid onontbeerlijk is. Er lijkt nu een natuurlijk moment te ontstaan om een nieuwe samenhangende visie op het gehele sociale domein te ontwikkelen en vast te stellen. De sociale taken van de gemeente zijn veelomvattend en hebben een grote onderlinge samenhang. Er zijn drie leefdomeinen: leefbaarheid & meedoen, opvoeden & opgroeien, werk & inkomen.

We willen dat de inwoners van Heerenveen zelfredzaam zijn, actief zijn en om ander denken. We zetten daarom in op het versterken van eigen regie en burgerschap. Als het inwoners ondanks hulp niet lukt om zelfredzaam te zijn, bieden we voor hen een vangnet. We willen dit bereiken binnen de beschikbare middelen.

De inwoners staan centraal. We hebben vertrouwen in de kracht en talenten van inwoners, verenigingen en particulier initiatief. Mensen zijn primair zelf verantwoordelijk voor het oplossen van hun eigen problemen. Als ze daar hulp bij nodig is, is de volgorde als volgt:

- ze spreken in de eerste plaats hun eigen sociale netwerk aan.
- als dat niet voldoende is kunnen ze gebruik maken van vrijwilligerswerk.
- als dat niet voldoende is kunnen ze een beroep doen op professionele collectieve en algemene voorzieningen
- als dat niet voldoende is krijgen ze professionele individuele hulp.

We zetten als gemeente in op drie verschillende taken die gericht zijn op het versterken van eigen kracht:

1. Preventie (oftewel het versterken van de zelf- en samenredzaamheid van burgers en organisaties)

We geven ruimte aan de samenleving om voorzieningen in stand te houden en buurten en wijken leefbaar te houden. We stimuleren en faciliteren initiatieven, maar laten de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de samenleving zelf.

2. De toegang

Als gemeente voeren we de regie op de toegang tot ondersteuning. We gaan voor één loket met één intake voor alle leefdomeinen. Het gezicht van dit loket is de integrale clientondersteuner die naar de totale leefsituatie van iemand kijkt.

3. Het vangnet (oftewel aanbod van sociale voorzieningen)

Het doel is dat mensen zelf regie voeren over hun eigen leven. De hulp is éénduidig, laagdrempelig, eenvoudig en dichtbij huis. We gaan uit van één persoon, gezin, één plan, één hulpverlener, één mandaat en één budget.

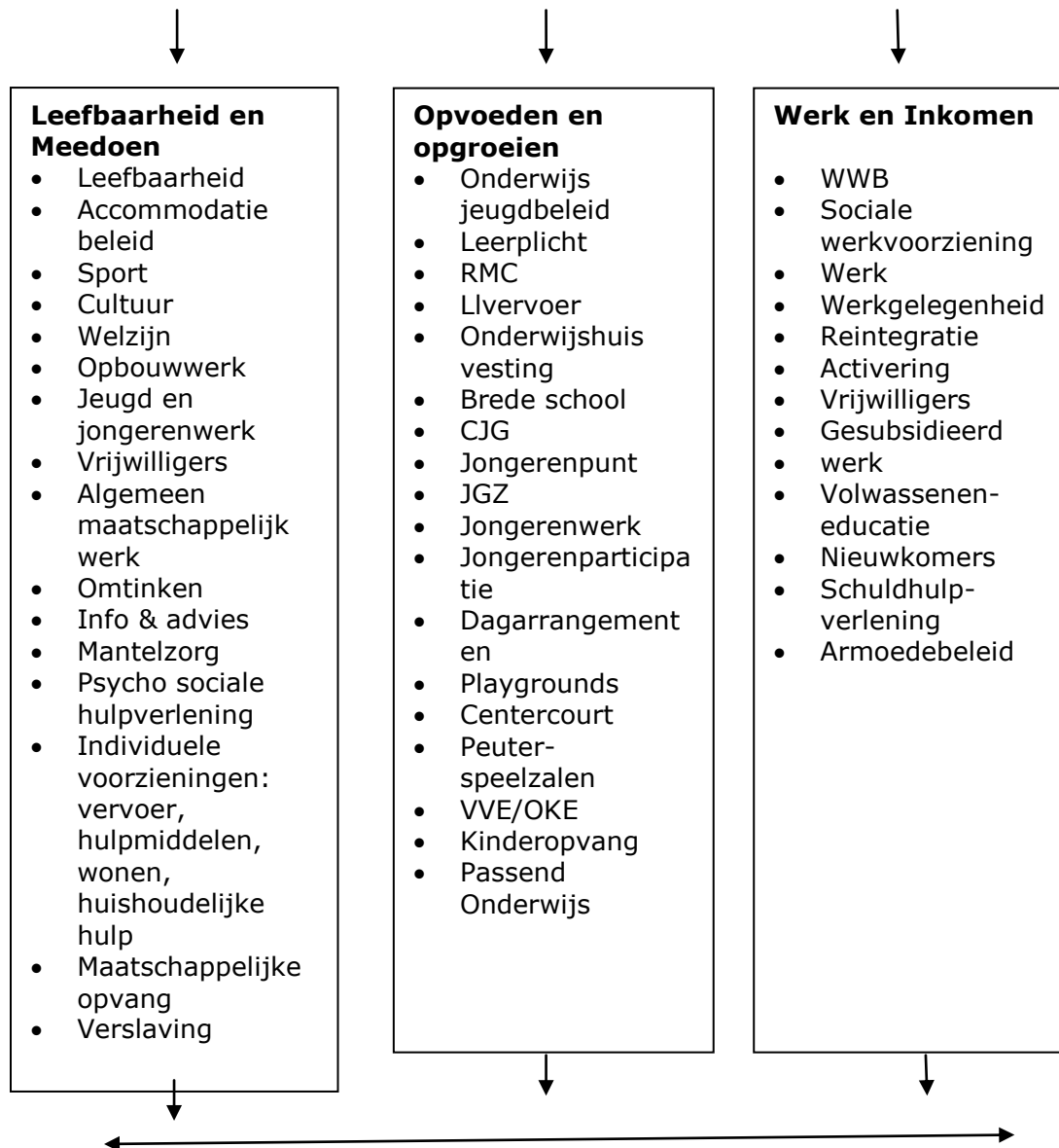
Een belangrijk onderdeel van de visie is de inrichting en organisatie van de toegang tot ondersteuning. Een uitgangspunt is dat we op termijn toe willen naar één centrale toegang voor alle vragen en dat deze toegang dichtbij huis (lokaal en gebiedsgericht) is. De centrale toegang zal er niet in één keer staan. Het is een organisch proces. Gaandeweg zal het toegroeien naar het wensbeeld over de centrale toegang uit de visie.

Deze visie betekent een grote veranderopgave die vooral veel vraagt van de houding van de gemeente, de instellingen en van bewoners. De leefwereld van inwoners is echter bepalend. De systeemwereld van de professional (alle regels en procedures van instellingen) moet hierop aansluiten. Om de veranderingen in de praktijk waar te maken is een herkenbaar andere aanpak nodig. We gaan pilots en experimenten doen om van de ervaringen te leren en iedereen mee te nemen. We zullen actief contacten leggen met inwoners en instellingen, inspelen op initiatieven die passen in de visie, samen met inwoners en partners doelen stellen, financiële middelen bundelen. We gaan instellingen sturen op basis van resultaten en oplossingen in plaats van op producten

Hoofdstuk 1 Overzicht op het sociaal domein

De terreinen van sociaal beleid waar de gemeente een taak in heeft zijn grofweg in drie leefdomeinen te verdelen:

- Leefbaarheid en Meedoen
- Opvoeden en Opgroeien
- Werk en Inkomen



De decentralisaties Participatiewet, jeugdzorg en AWBZ hebben impact op de gehele breedte van lokaal sociaal beleid

Decentralisatie
AWBZ

Decentralisatie
jeugdzorg

Decentralisatie
Participatiewet

Uit het overzicht blijkt dat veel taken raakvlak hebben met andere taken, ook uit een ander leefdomein. Zo richt het armoedebelief richt zich niet alleen op inkomensondersteuning, maar ook op het kunnen meedoen. Voor iemand die werkloos is kan vrijwilligerswerk een vorm van meedoen zijn en een opstap naar betaald werk. Mee (kunnen) doen heeft vervolgens vaak weer invloed op het sociale welbevinden en de zorgconsumptie.

De gemeente heeft van oudsher altijd al sociale taken gehad. Met de groei van de verzorgingsstaat is dat alleen maar toegenomen. Door de decentralisaties nemen de taken van de gemeente op sociaal gebied de aankomende jaren opnieuw fors toe. De sociale taken maken nu voor ongeveer 44% deel uit van de begroting. Na invoering van de decentralisaties is dat naar verwachting ca. 52%.

Tegelijkertijd moet de gemeente de nieuwe taken met minder geld uitvoeren dan waar het rijk het voor deed en nopen de gemeentefinanciën ons tot bezuinigingen. De opdracht is om de taken uit te voeren binnen de beschikbare middelen.

Hoe werkt de visie door op toekomstige plannen en voorstellen op sociaal gebied?

De visie werkt door op de verschillende onderdelen van sociaal beleid. Deze visie is de leidraad voor alle nieuwe beleidsstukken en voorstellen op sociaal gebied. Enkele beleidsstukken die voor besluitvorming in de raad zijn geweest zijn al "visie-proof". Het gaat om het reïntegratiebeleid, het armoedebelief en de speerpunten integraal jeugdbeleid. Elk beleidsstuk heeft een voorstel over speerpunten en prioriteiten. Om binnen de begroting te blijven moeten we bestaande budgetten flexibeler inzetten.

Anders kunnen speerpunten en prioriteiten niet uitgevoerd worden.

Dit alles vraagt om een goed overzicht op alle sociale taken van de gemeente, een logische samenhang en een eenduidige aanpak.

De beleidsplannen zullen vooral tactisch van aard zijn, omdat het beleid op strategisch niveau al in dit visiestuk verwerkt is. Dat betekent dat we in de beleidsplannen de speerpunten en concrete doelen zullen aangeven. Dat geldt ook voor het eerstvolgende Wmo-beleidsplan. Als een beleidsplan klaar is, komt er een uitvoeringsplan waarin bindende afspraken gemaakt worden met de partners. Deze visie dient als een toetssteen om na te gaan of de komende beleids- en uitvoeringsplannen stroken met de visie en er een uitwerking van zijn.

Het eerste Wmo-beleidsplan uit 2006 was vooral op strategisch niveau. Die actualiseren we met deze visie.

Dat de visie op alle onderdelen van het sociaal beleid wordt uitgewerkt zal een proces van jaren zijn. Dit proces is al in gang gezet. Meer hierover in hoofdstuk 3.

De Participatieraad

Wat kunnen we leren van bestaande Heerenveense initiatieven en werkwijzen?

Bij de start van de wmo is de Participatieraad opgericht. Daarmee zijn de drie oude adviesraden vervallen: de gehandicaptenadviesraad, de ouderenraad en de WWB-clientenraad. De Participatieraad adviseert het college over beleidsstukken op alle onderdelen van het sociale beleid. De leden van de Participatieraad zijn maatschappelijk actief in Heerenveen en hebben een goed netwerk.

Waarom past dit initiatief in de visie op sociaal beleid?

We maken gebruik van de kennis van bewoners met wortels in de Heerenveense samenleving. We krijgen samenhangende adviezen. Dat helpt om breed te kijken.

Hoofdstuk 2 Overkoepelende visie op het sociaal beleid

a. Wat willen we bereiken?

We willen dat inwoners van Heerenveen:

- zelfredzaam zijn,
- om anderen denken
- en actief zijn in Heerenveen.

We zetten daarom in op het versterken van eigen regie en burgerschap.

Als het inwoners ondanks hulp niet lukt om zelfredzaam te zijn, bieden we voor hen een vangnet. We willen dit bereiken binnen de beschikbare middelen.

De eigen verantwoordelijkheid staat voorop:

Mensen zijn primair zelf verantwoordelijk voor het oplossen van hun eigen problemen. Dat is een goede zaak. Met het heft in eigen hand wordt je zelfredzamer, sterker en gelukkiger. Mensen maken daarbij gebruik van hun talenten en hun sociale netwerk.

De Heerenveense samenleving is actief en betrokken:

Heerenveeners staan zelf aan het roer om de kwaliteit van de samenleving te versterken. Van oudsher zijn er altijd veel initiatieven vanuit bewoners, vrijwilligers, organisaties en ondernemers om de leefbaarheid en de participatie in wijken en dorpen te versterken. Dat is de basis en de kracht van onze samenleving. Het zorgt ervoor dat er in alle wijken en dorpen een lappendeken is aan actieve sociale netwerken. Mensen doen daarin actief mee in de samenleving, denken aan elkaar en helpen elkaar. Een netwerk kan daardoor voor iemand die tegenslag meemaakt even een vangnetwerk zijn. Op deze manier worden veel inwoners opgevangen om daarna weer op eigen kracht verder te gaan. Dit noemen we ook samenredzaam.

De inwoners staan centraal:

We nemen de totale leefsituatie van mensen in ogenschouw. We starten bij de mogelijkheden en talenten van mensen. Daar zit de bron van meer zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving. We spreken het zelfoplossend vermogen van mensen aan en tegelijkertijd hebben we aandacht voor mensen in een kwetsbare positie.

Er is een goed georganiseerd vangnet:

We hebben oog voor mensen in een kwetsbare positie. Dan is het soms moeilijk om eigen kracht te ervaren. We houden zoveel mogelijk mensen uit het vangnet. Het is er alleen voor mensen die het niet redden, ook niet met behulp van het eigen netwerk, vrijwilligers en kortdurende professionele ondersteuning. Het vangnet biedt maatwerk, is tijdelijk waar mogelijk (is een trampoline) en duurt langer waar nodig.

De kracht van de visie ligt in het feit dat we het perspectief van inwoners centraal stellen en van daaruit het beleid voor alle leefdomeinen en levensfasen samenhangend oppakken.

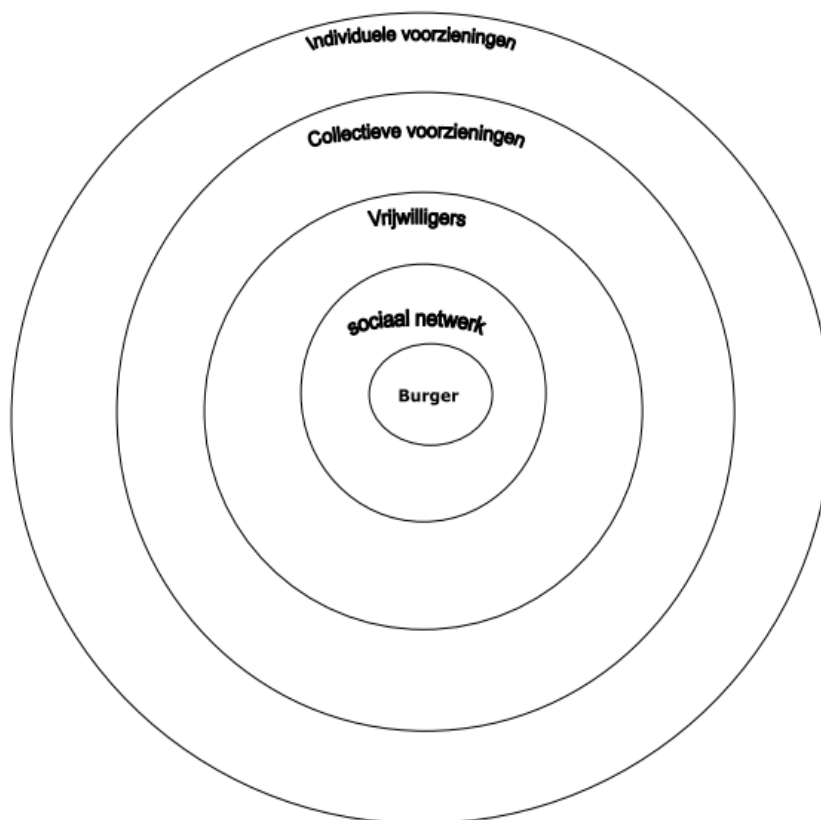
Als de inwoner centraal staat betekent dit dat we aansluiten bij de leefsituatie van die persoon. Het gezin/huishouden, de levensfase, de omstandigheden, de inkomenssituatie, achterliggende vragen e.d. Niet langer staan de regels centraal, maar is de vraag wat deze persoon, dat gezin nodig heeft om een stapje verder te komen. Dat kan ondersteuning zijn op het gebied van bv. wonen, zorg, welzijn, inkomen, opvoeden, gezondheid en mobiliteit.

Mensen die om professionele hulp aankloppen hebben recht op iemand die met hen meedenkt aan een oplossing. Niemand is gelijk dus effectieve ondersteuning vraagt niet om generieke regels, maar om maatwerk per persoon. Er moet ruimte zijn voor verschillen. Het gelijkheidsbeginsel laten we daarmee los. Als we de regie zoveel mogelijk bij mensen zelf neer willen leggen, dan vraagt dit niet om een standaard voorziening, maar om keuzevrijheid van mensen.

Het mensbeeld dat ten grondslag ligt aan de visie van Heerenveen is **positief**. We hebben de overtuiging dat positief denken en handelen mensen uitdaagt om hun talenten in te zetten, ook voor anderen. Mensen zijn dan ook beter in staat om verantwoordelijkheid voor hun leven te nemen.

We hebben vertrouwen in de kracht van de Heerenveense samenleving. Als er hiaten ontstaan in de sociale hulpstructuur dan ontstaan er initiatieven uit de samenleving om dat gat te dichten.

Bovenstaande is vaak beschreven vanuit de individuele bewoner, maar het geldt ook voor groepen van bewoners.



Als een bewoner een hulpvraag heeft bekijken we dat met de visie in het achterhoofd als volgt:

1. de bewoner staat centraal en is voor zichzelf verantwoordelijk, dus ook voor een oplossing op de hulpvraag;
2. wanneer een bewoner hulp nodig heeft zal hij/zij in eerste instantie de eigen sociale netwerken (huisgenoten, familie, vrienden, burens e.d.) aanspreken. De mantelzorgers vallen hier ook onder;
3. Wanneer de eigen netwerken geen of onvoldoende oplossing bieden kan de bewoner een beroep doen op georganiseerd vrijwilligerswerk;
4. Wanneer het vrijwilligerswerk geen of onvoldoende oplossing biedt kan de bewoner gebruik maken van professionele algemene of collectieve voorzieningen;
5. Wanneer de collectieve voorzieningen geen of onvoldoende oplossing bieden kan de inwoner gebruik maken van een professionele individuele voorziening.

De cirkel kennen we al uit het Wmo-beleidsplan en is leidend voor alle hulpvragen in het hele sociale domein.

Eigen kracht versterken. Hoe ziet dat er in de praktijk uit? Een voorbeeld.

Susan is 34, licht verstandelijk gehandicapt, steeds vaker depressief en heeft lichamelijke klachten waardoor ze steeds meer medicijnen gebruikt. Ze woont zelfstandig en krijgt daarvoor begeleiding. Maar door alle klachten wordt dat steeds moeilijker.

Een ondersteuner praat met haar. Niet over de problemen, maar waar Susan van droomt. Ze wil zo graag als juf voor de klas staan, maar die wens is nooit door iemand serieus genomen. De ondersteuner vindt bij de lokale school een gewillig oor bij een onderwijzeres. Susan mag voor 2 ochtenden in de week als hulpjuf aan de slag in de klas. Daar bloeit ze enorm van op. De depressies en een deel van haar klachten verdwijnen. De school vindt Susan een verrijking. Ze laten daarmee aan de kinderen en de ouders zien dat er verschillen zijn en dat iedereen er mag zijn. Susan is zo betrokken dat ze ook meehelpt bij schoolactiviteiten. Ze is graag gezien op school, veel ouders kennen haar.

b. Wat gaan we daarvoor doen?

1. Preventie (versterken van zelf- en samenredzaamheid van burgers en organisaties)

We faciliteren ontmoeting. We stimuleren activiteiten die gezondheid, welzijn, participatie, sociale samenhang en leefbaarheid versterken. We geven ruimte aan actieve inwoners, vrijwilligers, organisaties en ondernemers die voorzieningen oprichten en in stand houden en daarmee de leefbaarheid en de mogelijkheid om mee te doen vergroten. Bv. sportverenigingen, culturele verenigingen, activiteiten van wijkraden en verenigingen van dorpsbelangen.

De MFA's en andere accommodaties vallen hier onder. Net als de openbare speelplaatsen en playgrounds. Het doel van preventie is om aan onze inwoners allerlei mogelijkheden te bieden om zich te ontwikkelen en volop mee te doen in de Heerenveense samenleving. Mensen bouwen diverse sociale netwerken op waardoor ze stevig in de samenleving staan. Preventie versterkt het zelfoplossend vermogen van de Heerenveense samenleving. Het voorkomt dat mensen in het vangnet komen.

De Dorpsvisies

Wat kunnen we leren van bestaande Heerenveense initiatieven en werkwijzen?

De dorpen in Heerenveen hebben zelf een visie gemaakt waarin ze aangeven hoe ze tegen hun dorp aankijken, wat sterke en zwakke punten zijn, welke ontwikkelmogelijkheden zijn. Daarnaast hebben ze elk een dorpsagenda opgesteld. Hierin staan de prioriteiten waar ze de aankomende jaren mee aan de gang gaan. Dorpsbewoners werken zelf aan de verbetering van hun dorp. Dit maakt het dorp nog meer leefbaar, het versterkt de sociale samenhang en identiteit. Dorpen zijn prima in staat om dit zelf te doen.

Waarom past dit initiatief in de visie op sociaal beleid?

De visies zijn opgesteld door de verenigingen van dorpsbelangen na overleg met de bewoners. De verenigingen zijn hierin begeleid door de Vereniging Kleine Friese Kernen. De gemeente heeft losgelaten door het aan de dorpen zelf over te laten. De gemeente heeft de begeleiding bekostigd.

2. De toegang

De toegang tot ondersteuning is laagdrempelig, dichtbij huis en informeel. We geven informatie en advies. We zetten in op vroegtijdige signalering en preventieve dienstverlening. Als we signalen ontvangen dat er iets niet goed gaat met een inwoner, dan stappen we er op af. We krijgen deze signalen van bezorgde (buurt)bewoners en van partners waar we intensief mee samenwerken. Door snel ingrijpen kunnen mensen even een steuntje in de rug krijgen, waarna ze op eigen kracht verder kunnen. Bv. ouders advies geven over de opvoeding van hun weerbarstige puber. De toegang is er voor alle bewoners.

De toegang wordt gedaan door breed inzetbare integrale ondersteuners. Dit zijn betaalde krachten. Zij brengen hun achtergrond, kennis, ervaring en een netwerk mee waardoor ze een groot deel van het sociale domein kunnen beslaan (bv. welzijnswerk, maatschappelijk werk, jeugd/onderwijs, Wmo, Werk & inkomen). Deze breed inzetbare ondersteuners zoeken mensen thuis op, onderzoeken de vraag achter de vraag, kunnen zo nodig kortdurende ondersteuning bieden en hebben het mandaat om allerlei collectieve en individuele vormen van ondersteuning in te zetten. De hulp kan daardoor sneller en slagvaardiger worden ingezet met minder administratieve lasten. De indicatie wordt zoveel mogelijk door de ondersteuners bij de toegang gedaan. Alleen als er specialistische (medische) kennis nodig is, wordt de indicatie uitbesteed.

De functie van breed inzetbare ondersteuner is nieuw. De functie Omtinker zoals wij die nu kennen komt er dicht bij in de buurt. Alleen heeft de breed inzetbare ondersteuner ook mandaat om bepaalde hulp of voorzieningen toe te kennen. Dat heeft de omtinker nu niet.

Het Gesprek bij de Wmo

Wat kunnen we leren van bestaande Heerenveense initiatieven en werkwijzen?

Als mensen hulp nodig hebben of een beroep willen doen op een Wmo-voorziening, melden ze zich (telefonisch, per e-mail of fysiek) bij het Wmo-loket van de gemeente. Het oude lange aanvraagformulier is vervangen door 1 A4-tje waarop mensen aangeven wat hun probleem is. De Wmo-consulent komt vervolgens bij de mensen thuis. Deze bespreekt welk probleem er is en hoe dit praktisch kan worden opgelost bij voorkeur door inzet van het sociale netwerk. Deze gekantelde werkwijze werkt naar tevredenheid van inwoners, een verlaging van het gebruik van individuele voorzieningen en daarmee een verlaging van de kosten.

Waarom past dit initiatief in de visie op sociaal beleid?

Eenvoudige problemen worden eenvoudig opgelost. We werken vraaggericht, de benadering is persoonlijk, niet formeel en gaat uit van de eigen kracht van mensen.

De Omtinker

Wat kunnen we leren van bestaande Heerenveense initiatieven en werkwijzen?

Op initiatief van dorpsbewoners zijn we enkele jaren geleden in Jubbega gestart met een Omtinker die werkt in Jubbega en omstreken en bij de mensen thuiskomt als ze hulp nodig hebben. De Omtinker stapt ook ongevraagd op mensen af als er signalen zijn dat het niet goed gaat. Veel mensen kennen de Omtinker en spreken haar aan. Zij probeert in een gesprek de vraag helder te krijgen of het probleem boven water te krijgen en vooral ook wat mensen zelf kunnen doen om het op te lossen. De Omtinker werft vrijwilligers en koppelt mensen aan een vrijwilliger. Inmiddels werken er twee omtinkers met elk een eigen gebied in de gemeente.

Waarom past dit initiatief in de visie op sociaal beleid?

De Omtinker is bekend in het dorp en gemakkelijk toegankelijk. Ze denkt mee op alle aspecten waar mensen tegenaan lopen. Daarmee is de Omtinker het eerste aanspreekpunt voor alle leefdomeinen in Jubbega. Zij weet het vertrouwen van mensen te winnen en kan daardoor de eigen kracht van mensen versterken.

Voorheen noemden we de toegang het loket. Daar willen we vanaf. De brede inzetbare ondersteuner is de toegang en niet het fysieke loket. Het gezicht van het loket is de breed inzetbare ondersteuner die in een eigen gebied werkt. Deze komt bij mensen thuis, laat zich vaak zien in de wijk en heeft spreekuur of een inlooppunt op een centrale ontmoetingsplek in de wijk (bv. een MFA). Hierdoor kennen veel bewoners 'hun' ondersteuner. Dit maakt de toegang laagdrempelig en eenduidig.

We willen toe naar één toegang voor alle leefdomeinen. Dat betekent één integrale ondersteuner waar men met alle vragen en problemen in eerste instantie terecht kan. Om dat te bereiken moet er nog veel gebeuren. Daarom doen we dat gefaseerd.

De toegang tot zorg en ondersteuning is nu verspreid over allerlei loketten en instellingen met gespecialiseerde ondersteuners en hulpverleners. Bij het leefdomein Leefbaarheid & Meedoen ligt de toegang voor een groot deel bij de Wmo-consulent en de Omtinker en het algemeen maatschappelijk werk. Voor het leefdomein Opgroeien & Opvoeden is het Centrum voor Jeugd en Gezin de centrale toegang met zowel fysieke inlooppunten als hulpverleners die op ouders en kinderen afstappen. Voor het leefdomein Werk & Inkomen heet de toegang "de poort" met de klantmanagers werk, ontwikkeling of zorg van de afdeling Wimo van de gemeente. Deze toegang wordt aangestuurd door de gemeente. Dit past bij onze regierol.

Hoe gaan we dit bereiken?

Het profiel van de breed inzetbare integrale ondersteuner gaan we uitwerken en werkende weg in praktijk brengen. De diverse functies van loketmedewerkers en clientondersteuners gaan dan veranderen en mogelijk voor een groot deel vervallen. In plaats daarvan wordt aansluiting gezocht bij de indeling van onze woonservicezones waarbij meerdere integrale ondersteuners als team kunnen gaan werken afhankelijke van de vragen die leven in de zone/wijk.

3. Het vangnet (aanbod van sociale voorzieningen)

We gaan kijken hoe we een effectieve manier kunnen vinden om mensen die dat nodig hebben te ondersteunen. De toegang en de ondersteuning zijn hierbij aan elkaar verbonden. Zij horen bij elkaar en lopen in elkaar over. We willen de ondersteuning beter, slimmer en succesvoller organiseren. We gaan voor een eenvoudig systeem met korte lijnen.

De ondersteuning heeft dan de volgende kenmerken:

- gericht op het vergroten van participatie en eigen kracht
- mensen voeren zoveel mogelijk zelf regie over hun leven
- gericht op het herstel van het gewone leven
- laagdrempelig, integraal en op maat
- daar waar mogelijk, dicht bij de inwoners
- eenvoudig waar mogelijk, specialistisch waar nodig.
- er is sprake van één persoon/kind, één gezin, één plan, één hulpverlener (aanspreekpunt), één mandaat (zoveel mogelijk) en één budget.
- in maximaal twee stappen op de juiste plek
- kijken naar de leefsituatie van de persoon/het gezin, dus breder dan één leefdomein.
- zoveel mogelijk gebiedsgericht. We sluiten aan bij de indeling van de woonservicezones. Dit moet verder uitgewerkt worden.
- zonodig advies vragen van een specialistische hulpverlener in plaats van doorverwijzen. Het beroep op de dure 2^e lijnszorg daalt hierdoor.

Iedereen heeft talenten. We vragen mensen om hun talent in te zetten voor anderen. Bij ondersteuning is er sprake van wederkerigheid. We vragen dus om een tegenprestatie. Dat kan op allerlei manieren bijvoorbeeld een klusje doen voor iemand of helpen in het dorpshuis of bij een vereniging.

De manier van toegang en ondersteuning zal de aankomende tijd in overleg uitgewerkt worden. Uitgangspunten hierbij zijn:

- We sturen op oplossingen en resultaten en niet op gebruik van producten of voorzieningen. Er komen andere contracten of subsidieafspraken die prikkelen dat per geval gezocht wordt naar het beste resultaat i.p.v. de meeste producten. Met deze manier van sturen verwachten we meer maatwerkoplossingen en een betere beheersing van de kosten.
- Het aanbod van collectieve vormen van ondersteuning wordt vergroot aansluitend op de behoefte van een inwoner bijvoorbeeld een scootmobielpool of het uitlenen van speciale fietsen voor gehandicapten. Hierdoor zal het gebruik van dure individuele voorzieningen dalen.

Ervaringen met de Kanteling in de Wmo laten zien dat het mogelijk is om een kwalitatief betere ondersteuning te realiseren met een betere beheersing van de kosten.

We willen een verschuiving van enkel professionele zorg naar zorg waarin de professional samenwerkt met 'amateurs' als vrijwilligers en mensen uit het sociale netwerk. Bv. buurtbemiddelingsprojecten, de vele tientallen maatjes, buddy's, coaches, mentoren, de budgetmaatjes in de schuldhulpverlening, de lotgenoten en vriendendiensten in de psychiatrie. Het zijn stuk voor stuk initiatieven waarin mensen aan elkaar verbonden worden om elkaar vooruit te helpen. Deze nieuwe combinaties tussen professionals en 'amateurs' zijn effectiever en goedkoper. Dat is niet alleen omdat de professionals de zorg niet meer 'alleen' af kunnen. Dat is ook omdat steeds duidelijker wordt dat veranderingen in mensenlevens niet worden aangejaagd in een relatie met een deskundige, maar hun dynamiek juist vinden in (de uitbreiding van) het eigen netwerk van mensen.

Is dit allemaal nieuw?

Nee, dat is niet het geval. De visie leunt zwaar op het door de raad vastgestelde Wmo-beleidsplan 'Kiemen voor een solidaire samenleving' uit 2006. Daaruit is 'de Kanteling' ontstaan. Heerenveen is een van de voorlopers in de uitvoering van 'de Kanteling'. We hebben ervaring met het Omtinken. Het Centrum voor Jeugd en Gezin staat in Heerenveen goed in de pijlers. De visie is een uitwerking van de nieuwe bestuursstijl die de raad voorstaat (V&P-nota 2011).

c. Wat betekent dit voor deregulering?

Belangrijke uitgangspunten van de visie vallen samen met de visie op deregulering, bv. de nadruk op eigen verantwoordelijkheid van bewoners. De wens om te dereguleren is geen doel op zichzelf in de visie, maar is in feite al wel 'ingebakken'. We denken dat één contactpersoon, minder regels, eenvoudige procedures en korte lijnen helpen om mensen sneller en beter te ondersteunen. Dit leidt tot minder administratieve lasten van zowel bewoners als de gemeente.

Toch zullen we wel verordeningen en beleidskaders houden. Om deze regels helder te maken, zijn heldere doelen nodig. Om maatwerk mogelijk te maken is meer regelruimte nodig. Dat betekent dat we de regels wat meer algemener formuleren. We gaan veel aanvraagprocedures verkorten en vereenvoudigen.

Hoofdstuk 3 Hoe komen we van visie naar praktijk?

a. Het veranderproces

Uiteindelijk gaat het erom dat de visie zijn doorwerking heeft naar de praktijk. De daadwerkelijke veranderingen moeten in de praktijk in Heerenveen plaatsvinden. In dit visiestuk is dan ook aandacht voor het proces waarlangs dit kan gebeuren.

Hoewel de huidige visie zijn oorsprong vindt in het denken over de Wmo in 2006, is de situatie van 2006 niet te vergelijken met die van nu. In 2006 gingen we uit van groei, er was in verhouding meer geld. Nu zitten we midden in bezuinigingen, de bevolking is aan het vergrijzen en gaat (licht) krimpen. De nieuwe visie is dus niet alleen wenselijk, maar ook noodzakelijk. Als we de sociale taken op een verantwoorde manier binnen beperkte budgetten willen uitvoeren, is dit het moment om door te pakken.

De veranderingen die we inzetten zijn feitelijk een onomkeerbare verandering van het sociale domein. Daarmee verandert er veel: de manier waarop de gemeente zichzelf organiseert en presenteert, de manier waarop inwoners zich tot elkaar en tot de overheid verhouden, de manier waarop ondersteuning aan mensen in een kwetsbare positie vorm krijgt. De grootste verandering moet plaatsvinden bij de instituties: de professionele instellingen en de overheid, waaronder de gemeente zelf. De regels van de instituties zelf zijn niet langer bepalend, maar de manier waarop instituties initiatieven van burgerkracht ondersteunen.

Wat gaan we anders doen?

Van

Aanbod
Gelijkheidsbeginsel
Formeel, juridisch
Recht op een voorziening
Zorgen voor
Systeemwereld
Specialistische hulpverleners
Indicaties en aanvraagprocedures
Loketten, spreekuur
Veel instellingen en hulpverleners
Sturen op producten

Naar

Vraag
Maatwerk
Informeel, menselijke maat
Recht op dat iemand met je meedenkt
Zorgen dat
Leefwereld
Generalistische ondersteuner
Vertrouwen in 'vakmanschap', veel mandaat
In de wijk, bij mensen thuis
Eén contactpersoon
Sturen op oplossingen

Hoe pakken we dit aan?



Het moet dus anders, bewust herkenbaar anders!

In dit visiestuk staan in kadertjes praktijkvoorbeelden waaruit blijkt wat er al anders gebeurt dat goed past in de visie. De praktijkervaringen gaan we volgen en zichtbaar maken. Zo kunnen we leren van de ervaringen in de praktijk.

We staan open voor experimenten. We benutten kansen om proeftuinen op te zetten. De verandering begint met het **elkaar kennen**. De gemeente moet weten wat er leeft bij inwoners en verenigingen in wijken en dorpen en bij instellingen en andersom. Dat doen we door actief contacten te leggen met (groepen) inwoners en instellingen, in te spelen op initiatieven van buitenaf, samen met inwoners en partners doelen te stellen, financiële middelen te bundelen en zakelijke afspraken te maken over de verdeling van de verantwoordelijkheid.

b . Wat verandert er door de visie voor de gemeente?

Voor de gemeente verandert er veel, te beginnen bij de houding. We praten met bewoners in plaats van over hen. We benutten hun mogelijkheden en talenten en nemen belemmeringen weg voor initiatieven die zij nemen. We vragen ons continue af hoe we initiatieven van (groepen) bewoners kunnen ondersteunen in plaats van regels en procedures stellen en deze controleren.

De rol van de gemeente kan verschillend zijn:

- bij preventie laten we zoveel mogelijk over aan de samenleving. We stimuleren, faciliteren, brengen partijen bij elkaar en ondersteunen. We laten los als dat kan.
- we voeren regie op de toegang tot ondersteuning en het vangnet. We voeren het zelf uit of maken hierover bindende afspraken met instellingen. We juichen initiatieven van bewoners en vrijwilligers op dit gebied van harte toe. We ondersteunen deze initiatieven.

Een voorbeeld: Het peuterspeelzaalwerk is een algemene voorziening voor alle peuters. Valt onder preventie. We willen dat vooral kinderen met een achterstand en kinderen uit minimagezinnen er gebruik van kunnen maken (toegang, voorkomen vangnet). Daar zetten we onze middelen vooral op in.

het bestuur:

Omdat we meer met minder moeten doen, zullen we focus moeten aanbrengen. Dat vraagt van het bestuur samenhangende keuzes. Budgetten moeten flexibel ingezet kunnen worden om doelen te bereiken.

Daarvoor is eerst overzicht nodig welke taken er liggen en wat de onderlinge samenhang is. We moeten leren loslaten in het vertrouwen dat de samenleving de taak oppakt. Op welke speerpunten en prioriteiten zetten we in? Wat kan op een lager pitje? En wat laten we los om over te laten aan de samenleving?

de gemeentelijke organisatie:

We gaan een veranderagenda maken om te zorgen dat medewerkers bewust en herkenbaar anders gaan werken. We moeten anders ontwikkelen en regisseren. Dit betekent dat we:

- werken vanuit een integrale benadering van de vraag over alle leefdomeinen volgens de Wmo-cirkel d.m.v. maatwerk. De centrale toegang wordt door de gemeente zelf aangestuurd.
- meer sturen op resultaten i.p.v. producten/activiteiten. Dat vraagt om andere subsidieafspraken of contracten. Veel open einde regelingen zijn gericht op afname van producten i.p.v. resultaten. Door meer maatwerk toe te passen verschuift het accent van producten naar diverse oplossingen.
- sturen op kostenbeheersing en flexibele inzet van budgetten. We zetten het geld in waar dat het hardst nodig is. We maken afspraken met samenwerkende instellingen over taakstellende budgetten.
Samen met uitvoerende partners pro actief inspelen op initiatieven en behoeften door arrangementen te ontwikkelen.
- sturen op deregulering. Minder regels en minder administratieve lasten voor de burgers. We gaan aanvraagprocedures vereenvoudigen. Regelgeving moet helder. Dat vraagt om heldere doelen. Om maatwerk mogelijk te maken is regelruimte nodig.
- samen met uitvoeringspartners doelen stellen. Bindende afspraken maken over wie waar verantwoordelijk voor is. Gezamenlijk bundelen van financiële middelen van partners.