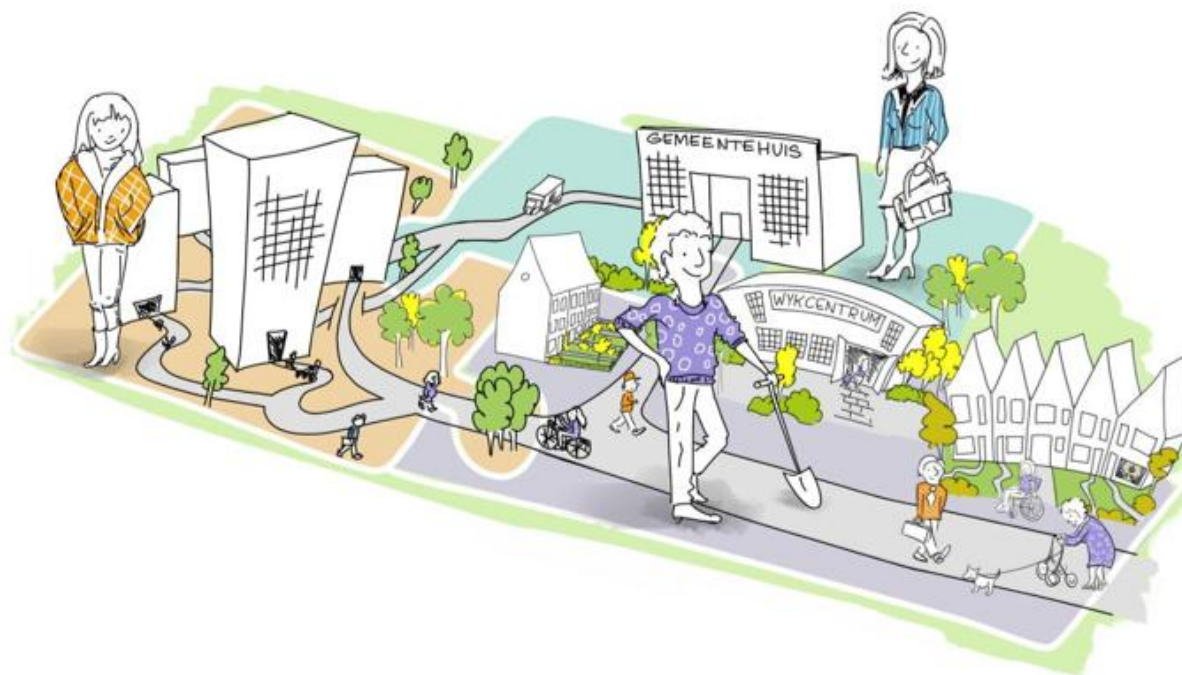


# Beleidsplan Wmo

## 2015-2018

versie 2.0 (aangepast n.a.v. inspraak)  
10 september 2014

### Meebewegen en vertrouwen op elkaars capaciteiten



# Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	3
2	Leeswijzer .....	3
3	Wmo als vliegwiel voor veranderende samenleving .....	4
3.1	Waarom moet er iets veranderen in de samenleving? .....	4
3.2	Waar richt de verandering zich op? .....	4
3.3	Veranderingen in de Wmo 2015 .....	5
3.4	Wmo als spil in een de decentralisaties .....	9
4	Nieuwe rollen in het speelveld .....	9
4.1	De burger: cliënt én zelf- en samenredzaam .....	9
4.2	De professional: ondersteuner van zelf- en samenredzaam .....	10
4.3	De gemeente: voor het algemeen belang .....	10
5	Wat vraagt de Wmo van de samenleving? .....	10
5.1	Vergroten zelf- en samenredzaamheid .....	10
5.2	Passende oplossingen .....	12
6	Hoe ziet een passende oplossing eruit? .....	14
6.1	Verschillen in zelforganiserend vermogen en complexiteit .....	14
6.2	In gesprek over de oplossing .....	15
6.3	Verschillende soorten oplossingen .....	17
6.4	Algemene (preventieve) oplossingen .....	18
6.5	Maatwerkvoorzieningen .....	20
7	Welke beleidsinstrumenten zet de gemeente in? .....	22
7.1	Inkoop: zorg in natura .....	22
7.2	Kwaliteit .....	23
7.3	Monitoring .....	23
7.4	Eigen bijdrage .....	24
7.5	PGB .....	25
8	Het uitvoeringsproces .....	25
8.1	Communicatie als verbindende schakel tussen alle betrokkenen .....	25
8.2	Cliëntparticipatie .....	26
8.3	Klachtenprocedure en bezwaar & beroep .....	26
8.4	Tussentijds bijstellen van beleid .....	27
8.5	Overgang van bestaande cliënten uit de AWBZ naar de Wmo .....	27
9	Financiën en bedrijfsvoering .....	28
9.1	Financiën .....	28
9.2	Risico's .....	29
9.3	Bedrijfsvoering .....	31
10	Tot slot .....	31
	Bijlage 1: lijst van afkortingen .....	32

# 1 Inleiding

Op 1 januari 2015 treedt de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) in werking. In het kader daarvan moeten gemeenten voor 1 november 2014 een beleidsplan Wmo vastgesteld hebben. De gemeente Lochem en Zutphen trekken gezamenlijk op in de voorbereidingen voor de nieuwe wet. Voor u ligt dan ook het beleidsplan Wmo voor de periode 2015-2018 van Lochem en Zutphen. Alhoewel we gezamenlijk starten met het opstellen van dit beleidsplan, kan het zijn dat in de toekomst lokale verschillen ontstaan in de uitwerking van het beleid. Zolang het echter logisch en aanvullend is trekken we gezamenlijk op in de beleidsontwikkeling.

De invoering van de nieuwe Wmo staat niet op zichzelf, maar maakt onderdeel uit van een palet aan hervormingen in het sociaal domein, alle beoogd in te gaan per 1 januari 2015. We spreken dan over de Wmo 2015, de nieuwe Jeugdwet en de Participatiewet. Deze stelselwijziging zorgt voor een grote verschuiving in verantwoordelijkheden tussen rijk en gemeenten en is gepland in een krap tijdsbestek. Het proces van beleidsontwikkeling rond de decentralisaties heeft dan ook veel weg van de werkwijze van een stoompan: onder hoge tijdsdruk moet een veelheid aan zaken worden uitgewerkt en afgestemd, waarbij we het vooral ook belangrijk vinden om burgers en het maatschappelijke veld mee te nemen in de ontwikkelingen.

Dit vraagt een andere werkwijze dan tot nu toe gebruikelijk was; er is minder tijd om volgorde zaken af te wegen en op te bouwen en alles houdt verband met elkaar. De complexiteit van de decentralisaties maakt het onmogelijk om alle elementen te overzien. Dit heeft gevolgen voor de verhoudingen tussen betrokken spelers in het veld. Het proces van beleidsontwikkeling vindt niet meer eerst plaats binnen de gemeente, maar wordt vroegtijdig in samenspraak met het maatschappelijk veld en met burgers vormgegeven. Voor alle betrokkenen geldt dat zij moeten meebewegen op de stroom van de hectiek en vertrouwen moeten hebben in het oordeel en de capaciteiten van de andere betrokken spelers. Dit geldt zowel voor de totstandkoming van het beleid als voor de uitvoering van de wet na 1 januari 2015. We hebben dan ook de input van vele betrokkenen gevraagd bij de totstandkoming van dit beleidsplan, van politiek tot betrokken aanbieders, met professionals en burgers. Het was en is een uitdagend, soms vermoeiend, maar vooral ook inspirerend proces. De uitkomsten van dit proces worden grotendeels weergegeven in dit beleidsplan Wmo. We hopen daarbij recht te doen aan de geleverde input en willen vanaf hier iedereen bedanken voor hun betrokkenheid!

Nog een afsluitende opmerking: in dit plan wordt voor de leesbaarheid slechts geschreven in mannelijke vorm (hij), daarvoor in de plaats kan ook de vrouwelijke vorm (zij) worden gelezen.

## 2 Leeswijzer

Het beleidsplan begint met een schets van de aanleiding tot de Wmo 2015 in hoofdstuk 3, waarin vooral ook aandacht wordt besteed aan de gewenste verschuiving in de samenleving, de zogenoemde transformatie. Ook wordt kort ingegaan op de veranderingen ten opzichte van de huidige Wmo en de inhoud van de Wmo 2015. In hoofdstuk 4 wordt belicht wat deze veranderingen voor consequenties met zich meebrengen voor de spelers in het veld: de burger, de professional en de gemeente. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 belicht wat de nieuwe Wmo eigenlijk vraagt van de samenleving, waar doet de Wmo 2015 een beroep op? In hoofdstuk 6 wordt nader ingegaan op de ondersteuning die de gemeente Lochem en Zutphen kunnen bieden aan burgers die ondersteuning nodig hebben, maar niet in staat zijn dit zelf te regelen of te financieren. Om deze ondersteuning op een optimale manier te kunnen bieden zet de gemeente een aantal beleidsinstrumenten in, te weten het inkoopproces, kwaliteitsbewaking, monitoring, eigen bijdrage en persoonsgebonden budget. Hoofdstuk 7 gaat dieper in op deze thema's. Tot slot wordt in hoofdstuk 8 het financiële kader, de risico's en de bedrijfsvoering nader uitgewerkt. Ter ondersteuning van de leesbaarheid is in de bijlage een afkortingenlijst opgenomen.

In februari 2014 hebben de gemeenteraden van Lochem en Zutphen het algemeen beleidskader Sociaal Domein vastgesteld. Hierin wordt een negental kaders voor beleid neergezet. In dit beleidsplan brengen we verbinding aan tussen deze negen kaders en het beleid voor de Wmo. Om deze verbinding zichtbaar te maken, is tussen de tekst steeds het bijbehorende kader uit het

algemeen beleidskader opgenomen. Naast dit kader staan bijbehorende beleidsuitgangspunten voor de Wmo beschreven. Voor meer achtergrondinformatie over deze kaders verwijzen we naar het algemeen beleidskader Sociaal Domein.

## **3 Wmo als vliegwiel voor veranderende samenleving**

### **3.1 Waarom moet er iets veranderen in de samenleving?**

In onze samenleving streven we ernaar dat ieder mens naar wens en vermogen kan deelnemen aan de samenleving. Als dit mensen zelf niet lukt, zijn we eraan gewend geraakt hen de problemen en zorg uit handen te nemen en een professional zorg te laten dragen voor de oplossing. We kijken daarbij vaak naar wat iemand niet kan en regelen dat hier iets voor in de plaats komt. En wat we vervolgens regelen moet van de hoogste kwaliteit zijn en alle risico's moeten afgedekt worden. We zijn er veel minder op gericht om te kijken naar wat iemand zelf wél kan en hoe iemand met deze vaardigheden een zinvolle bijdrage kan leveren aan zijn eigen leven of dat van iemand anders. Door altijd maar oplossingen te zoeken bij professionals is het zorgstelsel uit evenwicht geraakt en dit wordt zo langzamerhand onbetaalbaar. Zeker ook bezien in het licht van de vergrijzing. Door deze verregaande professionalisering zijn we gewend geraakt aan te kloppen bij instanties voor een oplossing, in plaats van te kijken hoe we met ons eigen netwerk tot een oplossing kunnen komen.

### **3.2 Waar richt de verandering zich op?**

Als oplossing voor bovenstaand probleem wordt een aantal wetten in handen gegeven van de gemeente. Gedachte hierachter is dat besluiten over hoe mensen passende ondersteuning kunnen krijgen, het beste genomen kunnen worden dichtbij de burger, in de gemeente dus. Uitgangspunt daarbij is dat meer dan voorheen gekeken wordt naar wat mensen in hun omgeving zelf kunnen oplossen. Maar deze veranderingen worden ook ingegeven door het feit dat het rijk wil bezuinigen: het budget voor de uitvoering van deze wetten wordt naar de gemeente overgeheveld, maar wel met een grote korting. Al zouden we dus de wens hebben om geen verandering aan te brengen in de maatschappelijke ondersteuning, dit is financieel gezien onmogelijk. Het budget is verkleind, dus we moeten scherper dan vroeger keuzes maken waar we wel en niet voor gaan betalen en meer inzetten op efficiënt werken en voorkomen van onnodige kosten.

Wordt de zorg en ondersteuning dus per definitie minder? Dit valt niet op voorhand te zeggen, wel dat de ondersteuning er over het algemeen anders uit komt te zien. We zijn zo langzamerhand het zicht kwijt geraakt op wat reëel en billijk is de maatschappelijke ondersteuning. We vinden het bijvoorbeeld heel normaal om voor een kortere periode in te springen bij onze familie, maar zoeken ondertussen vaak naar professionele hulp voor de lange termijn; we gaan uit van een situatie waarin we recht hebben op hulp. Er wordt dan ook van de samenleving gevraagd om met elkaar opnieuw te bepalen waar de grens ligt tussen de eigen verantwoordelijkheid van het individu en waar de overheid dit over moet nemen; wat willen we nog financieren uit algemene middelen? Wellicht moeten we daarin met zijn allen een stapje terug doen. We kunnen bijvoorbeeld accepteren dat we andere kwaliteitseisen gaan stellen. Voor de nieuwe Wmo geldt het adagium dat 'voorzieningen terecht moeten komen bij de burgers die het echt niet zelf kunnen regelen en betalen'<sup>1</sup>.

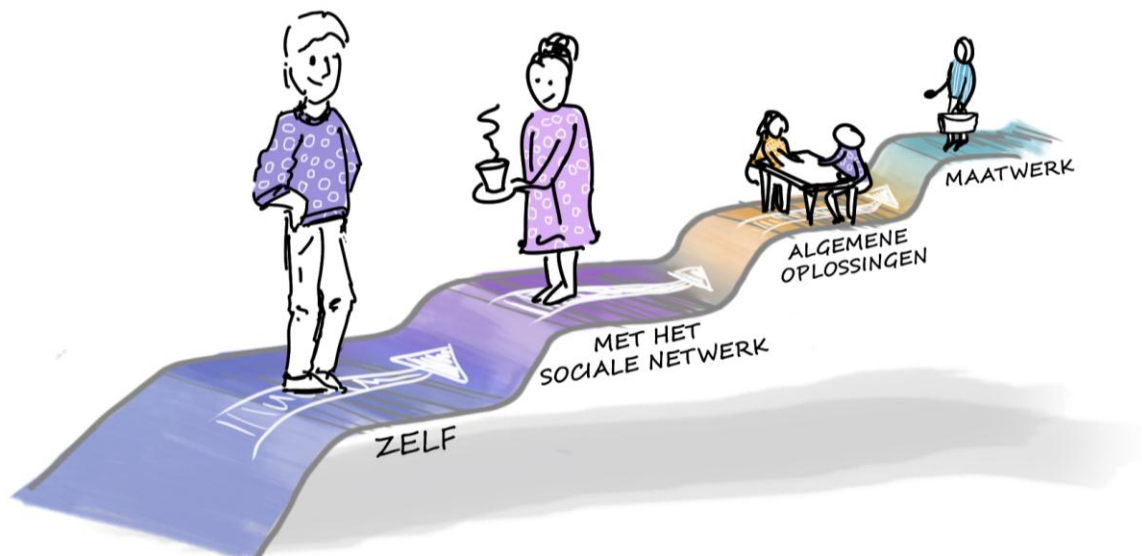
We streven nog steeds naar een vitale samenleving, waarin ieder mens naar vermogen kan deelnemen. Met een prettig thuis, werk en een gezond opvoedklimaat voor onze kinderen. Maar als het mensen niet zelf lukt om hier vorm aan te geven, wordt het niet meer vanzelfsprekend dat we het zoeken en bedenken van een oplossing uit handen nemen. In plaats daarvan gaan we met elkaar op zoek hoe iemand deze problemen zelf of samen met zijn netwerk kan oplossen, met zijn eigen thuissituatie als uitgangspunt van de oplossing. We richten ons op het aanbrengen van meer samenhang tussen mensen, zodat het vanzelfsprekend is om met elkaar het dagelijks leven vorm te geven. De gemeente stimuleert dit principe. En als iemand een hulpvraag heeft, kan hij niet meer zoals vroeger rechten doen gelden op een specifieke oplossing. In plaats daarvan moet hij benoemen waar hij in zijn activiteiten wordt belemmerd en zoeken naar oplossingen hiervoor in zijn eigen

---

<sup>1</sup> Bron: ledenbrief Wmo 2015 en concept modelverordening, VNG, 15 mei 2014

netwerk. Als dat niet lukt kan iemand gebruik maken van oplossingen die te koop zijn 'op de markt', van een algemeen toegankelijke voorziening of ondersteuning door een vrijwilliger. Pas als iemand daar ook niet mee uit de voeten kan, wordt bekeken of iemand een maatwerkvoorziening toegewezen kan krijgen.

Uit bovenstaand verhaal komt een beeld naar voren waarbij voor iedereen wordt bekeken of er misschien nog meer mogelijkheden zijn richting zelfredzaamheid. De eerlijkheid gebiedt echter ook te vermelden dat er ook een groep mensen is, voor wie dit verhaal niet van toepassing is. Voor deze groep geldt dat zij al een goede, meest passende oplossing voor hun hulpvragen hebben en dat de bestaande inzet van ondersteuning dus het beste gehandhaafd kan worden.



### 3.3 Veranderingen in de Wmo 2015

Het rijk wil dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen meedoen in de samenleving. Daarnaast is het rijk van mening dat de gemeente, als lokaal aanwezige overheid, het beste uitvoering kan geven aan wetten die dit principe ondersteunen. Om dit mogelijk te maken worden nu aanpassingen gemaakt in diverse wetten: de Zorgverzekeringswet (ZVW), de Wet Langdurige zorg (Wlz), de Participatiewet, de Jeugdwet, de wet Passend onderwijs en natuurlijk in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de Wmo. Alle elementen die erop gericht zijn om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen en mee te kunnen laten doen in de samenleving worden samengebracht in de Wmo 2015. Daardoor kan de AWBZ worden afgeschaft en worden een aantal resterende onderdelen ondergebracht bij de Wet langdurige zorg en de zorgverzekeringswet. Hierdoor ontstaat eenduidiger wetgeving. De wijzigingen richten zich zowel op een aanpassing van de wet- en regelgeving (de transitie) als op een verandering in de cultuur van samenleven en samenwerken (de transformatie).

Uitgangspunt van de Wmo 2015 is dat mensen zoveel mogelijk zelf een oplossing zoeken voor hun hulpvraag, zoveel mogelijk geholpen door vrienden, familie of bekenden. Als dat niet lukt, biedt de gemeente ondersteuning. Dit is geen nieuwe opdracht voor gemeenten; op dit moment geldt een vergelijkbare opdracht voor de huidige Wmo, zoals ook al blijkt uit de laatste beleidsplannen Wmo van Lochem en Zutphen (zie kaders hieronder). We bouwen verder op deze laatste beleidsplannen Wmo borduren voort op de reeds in gang gezette veranderingen en vastgestelde documenten zoals het algemeen beleidskader sociaal domein. Maar waar is de nieuwe Wmo dan voor nodig?

### **Uit het sociaal beleidskader Zutphen 2012:**

De visie van de gemeente Zutphen op Lokaal Sociaal Beleid luidt als volgt: wij willen al onze burgers een optimale leefomgeving bieden waarin zij sociaal en maatschappelijk zo zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen. Dit doen wij door het stimuleren en ondersteunen van het *zelforganiserend vermogen* van onze inwoners. Dat betekent dat we mensen aanspreken op hun vermogen om zelf vorm te geven aan het dagelijks leven, zo nodig met hulp van de omgeving of voorzieningen. Dat kan gaan van een praatje met de buurman tot het oppassen op elkaars kinderen of het doen van elkaars boodschappen. We spreken mensen niet alleen aan op hun zelforganiserend vermogen, maar ondersteunen ze ook bij het ontwikkelen en versterken van hun zelforganiserend vermogen. Zodat mensen daadwerkelijk in staat zijn hun eigen leven vorm te geven.

Noodzakelijke voorwaarden voor het ontwikkelen van zelforganiserend vermogen zijn *onderlinge betrokkenheid* en *eigen verantwoordelijkheid*. In een optimale leefomgeving zijn mensen betrokken bij elkaar: je geeft wat en je krijgt wat. Dat betekent dat we een appèl op buurtbewoners, familie of kennissen doen om elkaar te helpen. Maar ook om zoveel mogelijk zelf verantwoordelijk te zijn voor je eigen situatie en die van anderen.

Met andere woorden: we willen afhankelijkheid en leuningdrag tegengaan en steuningdrag door de omgeving bevorderen. **Niet leunen, maar elkaar steunen.**

### **Uit het beleidsplan Wmo 2009-2014 gemeente Lochem:**

De visie van de gemeente is: ***Meedoen en het samen doen***

Alle inwoners van Lochem, ongeacht leeftijd, beperkingen en problemen, moeten volwaardig kunnen meedoen in en aan de samenleving. Samen met de bewoners en de maatschappelijke en uitvoerende organisaties werkt de gemeente aan het vergroten van de participatie en de zelfredzaamheid van mensen en de leefbaarheid en sociale samenhang in de kernen.

In deze visie onderscheiden wij twee *ambities*:

- Lochem wil een *actieve gemeente* zijn waarin mensen zich in staat en uitgenodigd voelen om zelfstandig te functioneren en deel te nemen aan de samenleving. Wij vragen actief burgerschap van onze inwoners en zorgen daarbij voor goede randvoorwaarden.
- Lochem wil een *ondersteunende gemeente* zijn waar de burgers die ondersteuning nodig hebben een beroep kunnen doen op een goed afgestemd pakket van producten en diensten.

Op basis van deze visie en ambitie zijn de volgende *uitgangspunten* geformuleerd:

1. *De burger staat centraal* in beleid en uitvoering
2. Een *integrale benadering*
3. *Kerngerichte benadering*
4. *Andere manier van werken: vraaggericht, integraal en interactief*
5. *Lokaal wat lokaal kan* en regionaal wat regionaal moet
6. *Toekomstbestendig*
7. *Keuzes maken* en prioriteiten stellen
8. *Verdeling van schaarse middelen*
9. *Goede communicatie*

Deze visie en de uitgangspunten zijn leidend voor de wijze waarop de gemeente samen met de uitvoerende organisaties, het maatschappelijke middenveld en de vrijwillige organisaties, invulling geeft en gaat geven aan de Wmo. Zij zijn ook leidend voor de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan bestaand beleid op de verschillende prestatievelden. Nieuw beleid zal altijd getoetst worden aan de visie en doelstellingen van de Wmo. Het advies van de Wmo-raad speelt hierbij een belangrijke rol.

### ***Geen compensatieplicht en –domeinen meer***

In de oude Wmo kunnen mensen op basis van hun beperking compensatie vragen op een of meer in de wet beschreven levensdomeinen. Dit blijkt bijvoorbeeld ook uit het tweede opsommingspunt van bovenstaand stuk uit het beleidsplan van Lochem: “...*waar de burgers die ondersteuning nodig hebben een beroep kunnen doen op een goed afgestemd pakket van producten en diensten*”. De gemeente gaat op basis van deze aanvraag in gesprek met de aanvrager en inventariseert gezamenlijk de problemen en mogelijkheden. Hiermee wil de gemeente claimgedrag voorkomen en niet bij voorbaat uitgaan van een al vaststaande oplossing voor de vraag. Maar als de burger toch echt iets anders of meer wil dan de gemeente in gedachten had, kan hij een concrete aanvraag doen ter compensatie voor zijn beperkingen op een of meer domeinen van de wet. Maatwerk wordt gevraagd en soms zelfs geclaimd. We noemen dit de compensatieplicht voor de gemeente en specifieke thema's waarvoor een aanvraag kan worden gedaan compensatiedomeinen.

In de Wmo 2015 wordt deze compensatieplicht verlaten. Het maakt dat mensen niet meer automatisch recht hebben op een specifieke oplossing, bijvoorbeeld omdat zij behoren tot een specifieke doelgroep, maar dat zij in gesprek met de gemeente moeten komen tot een oplossing die in hun geval het best passend is. Voor twee mensen met dezelfde beperking kan dit dus leiden tot twee heel verschillende uitkomsten. Bijvoorbeeld omdat de ene persoon een grote familie heeft, die dicht in de buurt woont en de ander geen familie heeft waar hij op terug kan vallen. Deze nieuwe inrichting van de wet maakt dat zelf- en samenredzaamheid niet meer vrijblijvend is en dat de gemeente zich actief opstelt om deze zelf- en samenredzaamheid te vergroten. Als er ondersteuning passend is die alleen de gemeente kan geven, heeft de gemeente meer vrijheid om samen met de inwoner te bekijken welke ondersteuning. De compensatiedomeinen, zoals bijvoorbeeld het ondersteunen om in een schoon huis te leven, zijn niet meer omschreven. De gemeente mag bijvoorbeeld huishoudelijke hulp nog wel geven, als dit de meest passende ondersteuning is, maar een inwoner kan dit niet meer claimen.

Dit doet de gemeente door allereerst algemene oplossingen in te (laten) richten voor iedereen en met behulp van op de consumentenmarkt verkrijgbare producten en diensten. Kenmerk van algemene oplossingen is dat iedereen er gebruik van kan maken, zonder toestemming van de gemeente, zoals het buurthuis of een boodschappenservice van de supermarkt. Uitgangspunt voor het gebruik van sommige van deze oplossingen is echter wel dat iemand behoefte moet hebben aan deze algemene oplossing en dat het bijdraagt aan een betere participatie in de samenleving. Hierbij kan gedacht worden aan het Centrum voor Jeugd en Gezin, maar ook jongerenwerkers, ouderenadviseurs of sociaal werkers. Daar waar deze algemene oplossingen geen of onvoldoende antwoord geven op de vraag om ondersteuning kunnen deze worden aangevuld met maatwerkoplossingen. Maatwerkvoorzieningen zijn specifiek gericht op één persoon of één gezin, denk bijvoorbeeld aan een rolstoel of een intensief begeleidingstraject. Voor het gebruik van een maatwerkoplossing is toestemming van de gemeente nodig. Een maatwerkvoorziening kan overigens ook voor een groep georganiseerd worden. En de inzet van een maatwerkvoorziening kan soms tijdelijk plaatsvinden als verwacht wordt dat dit op termijn leidt tot een duurzame andere oplossing.

### ***Versterking van de positie van de hulpvrager bij het komen tot een oplossing***

Het verlaten van de compensatieplicht doet een groter beroep op de mondigheid van de hulpvrager. Immers, deze moet in een gesprek met de gemeente duidelijk maken voor welk probleem hij een oplossing zoekt en wat hij hierbij voor ogen heeft. Hiervoor gelden geen standaardregels meer waar een hulpvrager zich op kan beroepen. Kenmerk van een heel aantal hulpvragers is echter dat zij door hun beperking niet goed in staat zijn om dit gesprek te voeren. Daarom regelt de nieuwe wet een uitgebreidere vorm van ondersteuning voor hulpvragers, de zogenoemde cliëntondersteuning. Deze professionele cliëntondersteuning komt in beeld als een hulpvrager niemand in zijn netwerk heeft die deze rol kan vervullen.

### ***Kleinere budgetten, dus scherpere keuzes***

Bijkomend gevolg van de nieuwe Wmo is een verkleining van het budget dat ingezet kan worden voor maatschappelijke ondersteuning. Dit houdt in dat de gemeente de ondersteuning niet automatisch voort kan zetten zoals het rijk en de gemeente nu samen doen. Alle ingezette ondersteuning kan simpelweg niet meer worden betaald. Daarom moeten er keuzes gemaakt worden op welke ondersteuning ingezet gaat worden. Uitgangspunt is dat de juiste oplossingen beschikbaar moeten zijn voor diegenen die dit écht nodig hebben. Er komt dus een verschuiving van minder professionele inzet daar waar het kan ten behoeve van ondersteuning op maat daar waar het noodzakelijk is.

Een voorbeeld van waar deze keuze nadrukkelijk aan de orde is, is op het gebied van huishoudelijke hulp (HH1). Momenteel speelt de discussie of het schoonmaken van een huis nog wel behoort tot ondersteuning van de gemeente. Dit is een van de onderwerpen waarvoor scherpe budgetkeuzes gemaakt gaan worden. Hierover gaan beide gemeenten separaat van dit beleidsplan besluiten over nemen.<sup>2</sup>

### **Een aantal nieuwe taken gerelateerd aan de oude AWBZ**

Naast de wijzigingen in de wet en regelgeving worden taken in de AWBZ geschrapt en krijgt de gemeente uitbreiding van taken in de Wmo die zich richten op de oude doelgroep van de AWBZ, te weten:

- de functie 'begeleiding'. Het gaat hierbij om activiteiten die de zelfredzaamheid bevorderen, behouden of compenseren. Doelgroep zijn mensen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuigelijke handicap of een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening;
- kortdurend verblijf, bedoeld om een mantelzorger even lucht te geven. Denk aan weekend- en vakantieopvang. Het gaat hier vooral om jeugdigen met een verstandelijke beperking, autisme of een combinatie hiervan;
- vervoer samenhangend met bovenstaande onderdelen
- een deel van de niet-medische persoonlijke verzorging (5%);
- ondersteuning zintuigelijk gehandicapten;
- 24/7 bereikbaar 'luisterend oor' voor advies en informatie;
- beschermd wonen en de inloopvoorziening Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ);
- financiële middelen voor gemeentelijk maatwerk na afschaffing van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en de Compensatie eigen risico (Cer);
- cliëntondersteuning;
- waardering en ondersteuning van mantelzorgers;
- een grotere rol op het terrein van (het voorkomen van) huiselijk geweld, met onder andere de inrichting van een Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK).



#### **Kader 1. De kanteling**

In eerste aanleg zorgen mensen voor zichzelf en voor elkaar op basis van een sterke sociale infrastructuur. Lukt het niet om deze zorg met elkaar vorm te geven of beschikt een burger over een tekort aan zelfoplossend vermogen om dit te doen, dan kan een beroep worden gedaan op algemene oplossingen. Blijkt dat sprake is van een situatie, waarbij meer specialistische voorzieningen nodig zijn, dan komt de inzet van individuele voorzieningen.

#### **Uitgangspunten van de gemeente**

- We beogen een andere manier van samenleven te bewerkstelligen, waarin men meer omziet naar elkaar.
- Hiertoe willen we zelf- en samenredzaamheid ondersteunen en stimuleren en burgers betrekken bij het te ontwikkelen beleid.
- Vanuit de wet moet cliëntondersteuning worden vormgegeven, dat wil zeggen dat burgers onafhankelijke ondersteuning kunnen vragen om hen te helpen bij het formuleren van hun hulpvraag en het gesprek aan te gaan over mogelijke oplossingen

<sup>2</sup> Lochem en Zutphen hebben in 2013 de huishoudelijke hulp op verschillende wijze ingekocht; Lochem via bestuurlijke aanbesteding en Zutphen in een regionale Europese aanbesteding. Dit heeft gevolgen voor de wijze waarop budgetkeuzes doorgevoerd (kunnen) worden.



### 3.4 Wmo als spil in een de decentralisaties

De wijzigingen in de Wmo staan niet op zichzelf, maar hangen ook nauw samen met de twee andere decentralisaties in het sociaal domein: die van de Jeugdwet en de Participatiewet. Door de decentralisatie van bevoegdheden op de terreinen werk en inkomen, ondersteuning, begeleiding en (jeugd)zorg krijgt de gemeente de kans om meer maatwerk en samenhang in beleid en uitvoering te organiseren. Hiermee kunnen we ons richten op de vraag van mensen, in plaats van uit te gaan van wetten en regelgeving op verschillende beleidsterreinen, die soms leidt tot conflicterende oplossingen. De decentralisaties zijn in gang gezet juist vanwege de relatie die er tussen deze verschillende wetten is. Mensen hebben behoefte aan een doorlopende lijn van ondersteuning, ongeacht uit welke pot deze ondersteuning gefinancierd wordt. De Wmo valt hierbij te zien als verbindende schakel tussen de Jeugdwet en de Participatiewet. De Wmo is immers in beginsel bedoeld voor alle burgers met een ondersteuningsvraag, ongeacht of zij werken of niet werken, jeugdig zijn of volwassen, al dan niet met beperkingen.

#### Formulering wettelijke taken voor de gemeente in het kader van de Wmo 2015:

- Bevorderen van de sociale samenhang, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en leefbaarheid in de gemeente bevorderen;
- Voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
- Ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
- Vroegtijdig vaststellen of ingezetenen maatschappelijke ondersteuning behoeven;
- Voorkomen dat ingezetenen op maatschappelijke ondersteuning aangewezen zullen zijn;
- Bieden van algemene voorzieningen aan ingezetenen die maatschappelijke ondersteuning behoeven;
- Bieden van maatwerkvoorzieningen ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan ingezetenen van de gemeente die daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn;
- Bieden van maatwerkvoorzieningen aan personen die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en beschermd wonen of opvang behoeven in verband met psychische of psychosociale problemen of omdat zij de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld.

## 4 Nieuwe rollen in het speelveld

### 4.1 De burger: cliënt én zelf- en samenredzaam

Ieder mens kent sterke en zwakke elementen in zijn leven: in zijn persoonlijkheid, in fysieke kwaliteiten, in voor- en tegenspoed in zijn leven. Ieder mens bestaat uit een combinatie van kwetsbaarheid en kracht, afhankelijk van het onderwerp waar het over gaat. Zo kent ieder mens ook situaties waarin hij zichzelf goed kan redden en situaties waarin hij ondersteuning heeft. De meeste mensen zijn prima in staat om over en weer invulling te geven aan rollen van ondersteuner en ondersteunde. Soms is hierbij ondersteuning door een professional nodig. Op deze manier spelen we allemaal verschillende rollen in de maatschappij: we zijn afwisselend zelf- en samenredzaam, vrijwilliger of mantelzorger en in sommige gevallen cliënt. De decentralisaties in het sociale domein zijn erop gericht om mensen ertoe te bewegen en te ondersteunen om nog vaker de rol van zelf- en samenredzaam, vrijwilliger en mantelzorger op zich te nemen. Daarnaast is het de bedoeling dat de rol van cliënt een ander imago krijgt, waarbij een cliënt niet meer als kwetsbaar en beperkt wordt gezien, maar als iemand die ondersteuning heeft om zijn mogelijkheden te volle in te kunnen zetten ten gunste van zichzelf én van anderen. Deze verschuiving willen we bewerkstelligen onder alle burgers: jong, oud, met ziekte of kerngezond.

## 4.2 De professional: ondersteuner van zelf- en samenredzaam

De rol van de professional verschuift van hulpverlener naar ondersteuner. Waar de professional op dit moment vaak nog zorg 'overneemt' van of voor zijn cliënt, is het de bedoeling dat de professional zijn cliënt ondersteunt om hem te leren zijn vragen zoveel mogelijk zelf en samen met anderen op te lossen. De rol van de professional wordt veel meer gericht op meedenken en de weg wijzen, zodat iemand in zijn eigen tempo zelf een keuze kan maken en regie kan voeren over deze keuze. Dit is niet alleen gericht op de hulpvrager zelf, maar kan er bijvoorbeeld ook op gericht zijn om een vrijwilliger in zijn kracht te zetten. We noemen dit 'hulpverlening met de handen op de rug'.

In veel gevallen zal bovenstaande rolverschuiving van toepassing zijn, maar dit is natuurlijk niet in alle gevallen haalbaar of noodzakelijk. In sommige gevallen past de 'oude' manier van werken precies bij de situatie van de hulpvrager en is het juist wenselijk om deze manier van begeleiden voort te zetten. Ook in situaties waarin iemand niet bij machte is om regie te voeren over zijn eigen leven en geen netwerk voorhanden is om hem hierbij te ondersteunen, zal de professional nog steeds iemand aan de hand mee moeten nemen. Wel kan ook in deze situaties –vaak meer dan nu het geval is- worden uitgegaan van de kracht van mensen en ondersteuning worden geboden om het talent van deze mensen in te zetten.

Een wat onderbelichte rol in dit speelveld is die van de commerciële aanbieders op de markt. Deze aanbieders voorzien ook in een behoefte aan ondersteuning, bijvoorbeeld door producten aan te bieden die het mogelijk maken om zelf- en samenredzaam te zijn in de vorm van e-bikes of domotica, schoonmaakondersteuning, boodschappen- en wasservice. Met de beoogde veranderingen in de samenleving komt er waarschijnlijk ook meer interesse in dit soort producten waarmee iemand zichzelf in staat stelt om zijn eigen hulpvraag te beantwoorden.

## 4.3 De gemeente: voor het algemeen belang

In het nieuwe speelveld is de gemeente de bewaker van het evenwicht tussen individueel belang en algemeen belang. Voor het individu bewaakt de gemeente dat er voldoende ondersteuning is, dat mensen die ondersteuning echt nodig hebben deze ook krijgen en dat deze ondersteuning van passende kwaliteit is. Vanuit het algemeen belang let de gemeente op toedeling van middelen aan alle soorten ondersteuning (Jeugd, Wmo, Participatie) en een goede verhouding tussen deze middelen en zij bewaakt dat alles plaatsvindt binnen gestelde budgetten. Daarnaast is de gemeente aanjager van het bewerkstelligen van de benodigde cultuurverandering in de samenleving. In hoofdstuk 6 wordt nader ingegaan op de instrumenten die de gemeente hiervoor kan inzetten.

# 5 Wat vraagt de Wmo van de samenleving?

## 5.1 Vergroten zelf- en samenredzaamheid

### *Oplossingen binnen het eigen netwerk*

Het streven is dat iemand zelf in staat is om zijn vragen zo veel mogelijk zelf op te lossen. Soms is het nodig dat hij hiervoor zijn eigen netwerk inzet. Bijvoorbeeld door met een zwager, een vriend of een buurvrouw te gaan praten. Omgekeerd wordt van burgers verwacht dat zij omzien naar mensen in hun omgeving en zich inzetten voor mensen in hun netwerk om hen te helpen om tot een oplossing te komen. Niet leunen, maar steunen!

Niet iedereen heeft betekenisvolle sociale contacten of een sociaal netwerk, en dit geldt in groter mate als het minder goed gaat met iemand. Hier kunnen uiteenlopende redenen aan ten grondslag liggen, bijvoorbeeld het gemis aan vaardigheid, vervreemdend gedrag of omdat een ziekte of handicap dat verhindert. In deze gevallen kan het noodzakelijk zijn om een helpende hand te bieden bij het tot stand brengen van een sociaal netwerk. Hier kan een professional bij helpen, bijvoorbeeld door het organiseren van een 'eigenkracht-conferentie' of een familieberaad. Door het gezelschap rond de tafel te brengen, wordt weer verbinding aangebracht in het sociale netwerk en wordt het zelf- en samenoplossend vermogen van dit netwerk vergroot.

Bij zelfredzaamheid hoort ook dat mensen anticiperen op dat wat voorzienbaar is. Dit geldt vooral in het geval van ouder worden. Bij het ouder worden mag van mensen worden verwacht dat zij rekening houden met beperkingen die te maken hebben met ouderdom en daarvoor middelen reserveren. Een ander principe is dat van de 'gebruikelijke zorg'. Hiervan is sprake als er een huisgenoot aanwezig is, die in staat kan worden geacht het huishoudelijk werk over te nemen.

### ***Gezond zorgen voor een ander***

Een vorm van een oplossing uit het eigen netwerk is mantelzorg. Mantelzorg is een bijzondere vorm van zorg, die verdergaat dan de bovengenoemde 'gebruikelijke zorg'. Het is goed te beseffen dat mantelzorg iets anders is dan vrijwilligerswerk: bij mantelzorg voelt iemand de noodzaak om iets te doen vanuit relationele betrokkenheid. Het overkomt mensen meer dan dat zij er vrijwillig voor kiezen. Een mantelzorger zorgt ervoor dat iemand langer in zijn eigen omgeving kan blijven wonen. Mantelzorgers leveren zo een belangrijke bijdrage aan de samenleving door langdurig en onbetaald voor iemand uit hun netwerk te zorgen. Overbelasting kan echter op de loer liggen en moet zeker bij (erg) jonge mantelzorgers vroeg gesignaleerd en ondervangen worden.

### ***Inzet vrijwilligerswerk***

De samenleving doet een toenemend beroep op de inzet van vrijwilligers, zowel om te ondersteunen in het eigen netwerk als om voorzieningen in de buurt draaiende te houden. Om dit te bereiken zijn sterke sociale verbanden binnen buurten, kernen en wijken nodig. Dit draagt niet alleen bij aan een groter scala aan oplossingen, maar ook aan een grotere tevredenheid over en veiligheid in de eigen woonomgeving. Via sociale verbanden komen mensen met elkaar in contact, waardoor eerder een relatie ontstaat waarin mensen een beroep gaan doen op elkaar. De beschikbaarheid van een netwerk en de kwaliteit van contacten bepalen mede de mate waarin iemand in staat is om zijn problemen het hoofd te bieden.

De Wmo is erop gericht om deze sociale samenhang in wijken en kernen te vergroten. De mate van sociale binding verschilt per gebied. Soms zijn sociale netwerken gebaat bij professionele ondersteuning, zeker als deze niet als vanzelfsprekend tot stand komen. In andere gevallen zijn mensen prima zelf in staat om sociale cohesie en invulling van werkzaamheden door vrijwilligers te bewerkstelligen. De Wmo streeft naar een mix, waarbij professionals en vrijwilligers naast elkaar werken aan vergroting van de sociale cohesie, met als doel om zoveel mogelijk mensen in staat te stellen zelf- en samenredzaam te zijn. De rol van de professional verschuift hierdoor van "zorgen voor" naar "zorgen dat". Onder andere vrijwilligerscentrales kunnen daarbij een rol spelen.

### ***Burgerkracht***

Uit bovenstaande paragrafen blijkt al dat een groot beroep wordt gedaan op de vrijwillige inzet van individuele mensen, gestimuleerd door gemeente en professionals. Maar dit is niet de enige beweging die zichtbaar is binnen de nieuwe Wmo. Een bijzondere vorm van burgerkracht vormt de beweging vanuit de samenleving zelf om met een groep mensen samen het initiatief te nemen, gericht op het vergroten van sociale samenhang of op het oplossen van een bepaald sociaal vraagstuk. Een voorbeeld van deze 'burgerkracht' is bijvoorbeeld de opzet van een buurtspeeltuin, gerund door vrijwilligers, waar allerhande activiteiten omheen worden georganiseerd. Kenmerk van burgerkracht is dat dit wordt geïnitieerd door een groep burgers, waarbij gemeente en professionals een faciliterende rol kunnen spelen, maar de betrokkenheid van gemeente of professionals is niet noodzakelijk. Burgerkracht is al volop aanwezig in onze gemeenten en een wetsmogelijkheid zoals in het kader op de volgende bladzijde beschreven sluit dus heel goed aan bij de huidige leefwereld.

## Right to Challenge

In Denemarken en Groot-Brittannië wordt burgerkracht zelfs ondersteund door wetgeving, met daarin bijvoorbeeld het 'Right to Challenge'. Dit houdt in dat een gemeenschap het recht heeft om aan te geven dat zij bepaalde publieke taken over willen nemen. Zij kunnen dan, naast andere aanbieders, ook een aanbod doen.

In Denemarken bestaat het recht om een verzoek te doen om specifieke wet- of regelgeving die veel administratieve rompslomp met zich meebrengt tijdelijk buiten werking te stellen. In dit verzoek doet de betreffende instelling (professionele publieke instellingen en organisaties) een voorstel voor een alternatieve werkwijze, waarbij er sprake is van minder lastendruk.

In Nederland is in de Wmo 2015 iets dergelijks ook verankerd (artikel 2.6.7): "Bij algemene maatregel van bestuur kunnen voorwaarden worden bepaald waaronder ingezetenen en maatschappelijke initiatieven bij de uitvoering van het beleid kunnen worden betrokken, het uitvoeren van taken van het college op grond van deze wet daaronder begrepen." Maar ook zonder deze regelgeving hoeven overheden en initiatiefnemers uit de samenleving met voorstellen komen voor het beheer van gebouwen of stukken land of het overnemen van publieke taken<sup>3</sup>.

## 5.2 Passende oplossingen

Natuurlijk blijven er situaties waarin iemand niet zelf tot een oplossing kan komen. In die gevallen kan iemand een beroep doen op de Wmo. Samen met de hulpvrager wordt dan gezocht naar een passende oplossing. Alhoewel de precieze oplossing per hulpvrager kan verschillen – deze is immers afhankelijk van de persoonlijke situatie van de hulpvrager – heeft een passende oplossing in ieder geval de volgende kenmerken: de oplossing komt op het juiste moment (tijdig), doet recht aan vragen op alle leefgebieden van de hulpvrager (integraal), vindt plaats in de nabije leefomgeving van de hulpvrager (nabij) en is gericht op een zo gewoon mogelijke inrichting van het leven van de hulpvrager.

Het is goed om bij de term passend een voorbehoud te maken: achteraf is het vaak duidelijker te zien of een oplossing passend was of niet, want dan zijn alle componenten van een hulpvraag te overzien. Vooraf ligt dit niet altijd zo duidelijk. Een passende oplossing gaat uit van informatie, zoals die vooraf beschikbaar is. Wel is het dus van belang om gedurende het verloop van de inzet van de oplossing regelmatig de passendheid van de oplossing te evalueren, op basis van uitkomsten en informatie die naar voren komen in het traject.

### **Tijdig**

Bij een passende oplossing hoort dat deze tijdig wordt ingezet, zodat erger voorkomen kan worden. Tijdigheid is gerelateerd aan de soort oplossing en de urgentie van het probleem. De term tijdig is in dit opzicht op twee manieren toepasbaar:

1. De oplossing is zo snel als nodig ingezet. Doel is om zo licht mogelijke ondersteuning in te zetten, die verweven is met en zoveel mogelijk ondersteund wordt door het netwerk van de hulpvrager. Om tijdig hulp in te kunnen zetten, moet de behoefte aan hulp tijdig aangegeven kunnen worden. In gevallen waarin mensen zelf niet bij machte zijn om hulp in te roepen, moeten deze signalen tijdig worden opgepikt. Daarom moet er een laagdrempelig punt aanwezig zijn, waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Omgekeerd moeten professionals in staat zijn om signalen tijdig op te pikken.
2. De oplossing wordt ingezet volgens de termijnen zoals deze in de Wmo staan beschreven.

---

<sup>3</sup> <http://www.maatschap.interactnetwork.nl>



### **Kader 2. Preventie en vroegsignalering**

We investeren in vroegsignalering en preventie zo dicht mogelijk bij de burger.

#### **Uitgangspunten van de gemeente:**

- We willen laagdrempelig en zichtbaar aanwezig zijn in de leefomgeving van burgers, zodat we vroegtijdig oplossingen kunnen aanbieden als het dreigt mis te gaan bij burgers.
- We willen tijdige, gerichte en zo licht mogelijke oplossingen kunnen inzetten.

De ultieme vorm van tijdig inspringen is preventie. De al eerder genoemde sterke sociale netwerken, waaronder burgerkracht, dragen bij aan preventie. Als iemand onderdeel uitmaakt van een sterk sociaal netwerk ontstaat een situatie van 'kennen en gekend worden'. Wijzigingen in de normale leefsituatie vallen daardoor eerder op en worden eerder bespreekbaar gemaakt, voordat een situatie uit de hand loopt. Niet alleen maakt dit dat tijdig hulp wordt ingeroepen; ook de leefbaarheid en veiligheid van de leefomgeving is hierbij gebaat. De gemeente kan dit stimuleren door te zorgen voor laagdrempelige en zichtbaar aanwezige professionals in de leefomgeving. Deze professionals helpen mee om het sociale netwerk op te bouwen en helpen mensen verbinding aan te brengen tussen oplossingen uit het sociale netwerk en formele zorg.

## **Integraal**



### **Kader 4. 1 Gezin- 1 plan- 1 regisseur**

De burger en de professional(s) maken samen een plan. De burger is zelf eigenaar. Een van de professionals regisseert de naadloze samenwerking tussen professionals. Opschaling via een indicatie gebeurt alleen als er geen adequaat antwoord in de directe kring van professionals beschikbaar is of als dit buiten het mandaat valt van die professionals.

#### **Uitgangspunten van de gemeente:**

- De term gezin gebruiken we voor iedere samenlevingsvorm.
- Als iemand ondersteuning nodig heeft, is het prettig als hij te maken krijgt met één vast aanspreekpunt en als er zo min mogelijk hulpverleners betrokken zijn bij het gezin.
- Bij de totstandkoming van een plan wordt informatie uit alle pijlers meegenomen
- Het gezin is zoveel mogelijk zélf de regisseur van haar eigen plan. De professional helpt het gezin de regie te nemen. Daar waar dat niet lukt, neemt de professional dit (tijdelijk) over en noemen we hem regisseur.
- De regisseur kan helpen een schakel te vormen tussen oplossingen uit het netwerk van de burger en oplossingen die door professionals worden ondersteund.
- Ontschotting is noodzakelijk om de hulpverlening goed af te stemmen. Professionals moeten hiervoor over de grenzen van de eigen organisatie heen kijken, uitgaande van het gezin. Afstemming en overleg over casussen is nodig

Een van de belangrijke opdrachten van de drie decentralisaties is om integratie te bewerkstelligen tussen de verschillende domeinen van ondersteuning: jeugd, werk, participatie, zorg. Dit geldt voor zowel beleidsmatig niveau als voor de feitelijke uitvoering. Bij een passende oplossing hoort dat deze de hele situatie van de hulpvrager in ogenschouw neemt en een duurzame oplossing biedt die bijdraagt aan de verbetering van het totale vraagstuk. Dit doet de gemeente door een vergelijkbare vraaginventarisatie in te richten bij iedere toegangspoort. Het maakt dus niet uit of iemand aanklopt bij een gebiedsgericht sociaal team, het DeltaPlein of het Zorgloket, de uitvraag is gelijk.

Een andere vorm van integraal werken biedt de werkwijze '1 gezin-1 plan-1 regisseur'. Op dit moment komt het nog te vaak voor dat er meerdere dienstverleners naast elkaar aan het werk zijn in een gezin en dat de professionals daarbij separate hulpverleningsplannen hanteren. Dit wil de gemeente in de toekomst voorkomen. Door een integrale aanpak, met één gezamenlijk plan krijgt een gezin zelf meer zicht op het hulpverleningsplan en kan een effectievere en efficiëntere inzet van professionals worden bereikt.<sup>4</sup> Ook ondersteunt dit een preventieve inzet van hulp, omdat sneller overzicht ontstaat over de situatie.

Alhoewel we streven naar zo min mogelijk doorverwijzingen voor een burger, staat de passendheid van een professional bij de vraag en de oplossing voorop. Hierdoor kan het voorkomen dat degene die vraaginventarisatie doet een andere is dan degene die regisseur in de casus wordt.

## Nabij

 <p><b>Kader 5. Zo nabij mogelijk</b> We organiseren algemene en maatwerk oplossingen zo dicht mogelijk bij huis bij (kleinschalige) organisaties in wijk of kern</p>	<p><b>Uitgangspunten van de gemeente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In het algemeen beleidskader Sociaal Domein is vastgesteld dat er gewerkt wordt met gebiedsgerichte sociale teams.</li> <li>• Een gebiedsgericht sociaal team is een variant van een algemene oplossing, bedoeld voor burgers van alle leeftijden. Organisaties uit het veld dragen zorg voor de inrichting van de teams; de gemeente voert regie op het proces van totstandkoming.</li> </ul>
--	---

Het is duidelijk dat de gemeente met de verminderde budgetten toe moeten groeien naar een andere inzet van oplossingen. Een belangrijk aspect daarbij is het aanbieden van oplossing in de nabijheid van de hulpvrager. Dit ondersteunt de zelf- en samenredzaamheid in meerdere opzichten. Bijvoorbeeld omdat geen ingewikkelde vervoers-constructies nodig zijn om gebruik te kunnen maken van de oplossing of omdat iemand uit uw eigen netwerk gemakkelijk op de achtergrond een oogje in het zeil kan houden.

## Zo gewoon mogelijk

Een hulpvrager vraagt om hulp omdat hij in zijn situatie niet zelf tot een oplossing kan komen. Uitgangspunt bij alle oplossingen is dat iemand een zo normaal mogelijk bestaan moet kunnen leiden, binnen de context van iemands eigen leven en kaders die de wet stelt aan mensen in onze samenleving. De inzet van oplossingen moet dit normale bestaan zo veel mogelijk binnen bereik brengen. Soms hoort daar ook bij dat iemand moet leren leven met zijn beperkingen. Zo gewoon mogelijk wil dus niet zeggen dat iedereen volgens dezelfde maatstaven moet leven of dat we willen toegroeien naar een normatieve samenleving!!

## 6 Hoe ziet een passende oplossing eruit?

### 6.1 Verschillen in zelforganiserend vermogen en complexiteit

In hoofdstuk 2 werd al aangehaald dat iedere burger verschillende rollen speelt in de samenleving. Afwisselend maakt iemand gebruik van ondersteuning uit zijn netwerk of biedt juist ondersteuning aan dit netwerk. Daarbij wordt uitgegaan van de visie dat iedereen elke rol wel eens speelt. Dus iedereen is in zijn leven zowel cliënt als vrijwilliger als mantelzorger.

<sup>4</sup> Rapport BZK over sociale wijkteams: Meta analyse MKBA's sociale (wijk)teams, Integrale aanpakken vergeleken in termen van kosten en baten, januari 2014.

Voor de mate waarin iemand een beroep doet op ondersteuning, zijn twee factoren van belang:

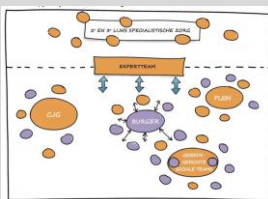
- in hoeverre iemand in staat is tot een **zelforganiserend vermogen** (zelfregie);
- de **complexiteit van zijn hulpvraag**.

Naarmate de zelfregie afneemt en de complexiteit van het vraagstuk toeneemt wordt de kans groter dat iemand ondersteuning nodig heeft.

Mensen die een goed zelforganiserend vermogen hebben, zijn over het algemeen goed in staat om zelf regie te voeren over hun leven. Ook als het vraagstuk wat complexer wordt, is deze groep nog goed in staat om hun hulp zelf te organiseren en de weg te vinden naar wat zij nodig hebben. Zij zijn goed in staat om deel te nemen aan de samenleving en de gemeente moet voor hen vooral een faciliterende rol op zich nemen. Die rol bestaat dan uit het zorgen voor basisvoorzieningen. Denk bijvoorbeeld aan wegen, winkels, scholen, sportvoorzieningen en culturele instellingen, maar ook opvoedingsondersteuning, ondersteuning voor mantelzorg en kraamzorg. Dit soort basisvoorzieningen zijn erop gericht de eigen verantwoordelijkheid en het zelforganiserend vermogen te vergroten.

Naarmate het zelforganiserend vermogen afneemt, zal iemand meer behoefte hebben aan ondersteuning. Dit gemis aan zelforganiserend vermogen kan zich ook op specifieke onderdelen van iemand leven voordoen of bijvoorbeeld tijdelijk zijn. Bij een (sterk) verminderde zelfregie is hulp nodig van buitenaf om zaken weer op orde te krijgen. Bij lichte vormen van ondersteuning draait het vaak om meedenken en de weg wijzen, waarna iemand weer zelf aan de slag kan. Maar de hulp kan ook intensievere vormen aannemen. Voorbeelden van lichte en soms kortdurende hulp zijn bijvoorbeeld het gebiedsgerichte sociale team, dagactiviteiten of een advies van schuldienstverlening. Maar als sprake is van verregaand gemis aan zelfregie en een complex vraagstuk dan kan de gemeente ook voorzien in begeleiding of zelfs opvang. Het doel van deze activiteiten is altijd om burgers in de gelegenheid te stellen zo zelfstandig mogelijk vorm geven aan hun leven en zoveel mogelijk zelforganiserend vermogen aan te spreken of aan te leren.

## 6.2 In gesprek over de oplossing



### Kader 3: toegang

Een burger kan op verschillende plekken terecht als hij een vraag of signaal heeft. Ondersteund door informatie via telefoon of internet kan iemand zelf komen tot een oplossing of rechtstreeks terecht bij een specifiek loket als Het Plein of iemand kan zelf aankloppen bij een netwerk dat past bij zijn bezigheden, bijvoorbeeld school of een andere partner van het Centrum voor Jeugd en Gezin, buurthuis, huisarts, gebiedsgericht sociaal team etc. Verschillende ingangen blijven dus naast elkaar bestaan.

### Uitgangspunten van de gemeente:

- Burgers moeten een passende oplossing vinden of aangeboden krijgen voor hun vraag.
- Het proces van toegang helpt de burger om gebruik te maken van de meest passende oplossing.
- Individuele trajecten bieden niet in alle gevallen de beste oplossing voor een vraag; gebruik van algemene oplossingen brengt ook een sociaal aspect met zich mee, wat participatie in de samenleving kan bevorderen.
- Vanuit algemene oplossingen kan ook maatwerk worden geleverd aan burgers.
- We streven naar zoveel mogelijk gebruik van algemene oplossingen om de druk op maatwerkoplossingen te verminderen (algemeen beleidskader kader 1).
- Hiertoe moet het aanbod aan algemene oplossingen worden uitgebreid. We brengen in kaart wat we momenteel aan algemene oplossingen en maatwerkoplossingen hebben en bepalen mede aan de hand van bestaande indicaties waar aanvulling nodig is.
- Om in aanmerking te komen voor een maatwerkoplossing moet een wettelijk vastgelegd traject worden doorlopen onder eindverantwoordelijkheid van het college van B&W.
- We moeten een overgangssituatie creëren voor burgers met een AWBZ-indicatie die overkomen naar de Wmo.
- We moeten toekomen met minder financiële middelen.
- Het proces van toegang en toeleiding levert een bijdrage aan de beheersbaarheid van de kosten van het sociale domein. Het is vooral van belang om invloed uit te oefenen op de kosten van de maatwerkoplossingen, omdat deze het grootste beroep doen op het totale budget. Daarom moet er een toegangspoort worden ingericht voor het gebruik hiervan.

Stel dat iemand er niet zelf uitkomt en ondersteuning nodig heeft, waar kan hij dan terecht? Het antwoord op deze vraag is net zo verschillend als de mensen die de vraag stellen. De één zoekt bijvoorbeeld zelf informatie via internet om te weten te komen hoe hij zaken oplost. Een ander stort in het wijkcentrum zijn hart uit bij de koffieschenker of een opbouwwerker. Weer een ander weet de weg te vinden naar professionals in voorzieningen als het Centrum voor Jeugd en Gezin en Het Plein/Zorgloket<sup>3</sup>, of de huisarts. Ieder kiest zo zijn eigen weg om tot een oplossing te komen en er zijn dan ook verschillende plaatsen waar iemand terecht kan met zijn vraag. Gaat iemand zelf op zoek naar het antwoord dan kan hij dat bijvoorbeeld vinden op de website van de gemeente, of telefonisch of mondeling een vraag stellen aan een professional. Hij kan ook aankloppen bij een professional van school of een andere partner van het Centrum voor Jeugd en Gezin, buurthuis, huisarts etc.

### ***Het gebiedsgerichte sociale team***

Een bijzondere vorm van contact vormt het gebiedsgerichte sociale team. Zoals al eerder aangegeven wil de gemeente integraler, tijdiger en dichter bij mensen in de buurt oplossingen aanbieden, op een manier die effectiever, goedkoper en duurzamer is. Het gebiedsgerichte team werkt in wijk en kern in samenhang met vrijwilligerswerk, mantelzorg en burgerkracht. De nadruk komt meer te liggen op preventief en voortijdig ingrijpen en het tegengaan van onnodig problematiseren en etiketteren. Uitgangspunt daarbij is dat iedereen – jong, oud, werkend, werkloos, met of zonder beperking etc. - met zijn vragen rechtstreeks bij het GST terecht kan, ongeacht de soort vraag die hij heeft op het gebied van het sociale domein. Het GST kan het grootste deel van de hulpvragers snel helpen bij het vinden van een passende oplossing voor hun probleem. Zij helpen om oplossingen uit het eigen netwerk te verbinden aan oplossingen door professionals.

Ook het CJG speelt een belangrijke rol in laagdrempelige aanwezigheid. Een nauwe afstemming tussen GST en CJG is dus nodig. Gedachte is dat de vraag opgepakt wordt op de plek waar de vraag gesteld is, ongeacht of het accent van zorg bij de volwassenen of de kinderen uit het gezin ligt. Is er een duidelijke reden waarom de specifieke expertise van of het CJG of het GST leidend moet zijn, dan kan hierin worden gewisseld. Dit vraagt om een goede communicatie en afstemming op casusniveau en om heldere werkafspraken.

### ***Het gesprek***

Naarmate het vraagstuk complexer wordt, is het moeilijker om zelf tot een oplossing te komen. Als iemand met zijn vraag aanklopt bij een professional is dit het startpunt om met elkaar in gesprek te gaan. De professional komt hiervoor in principe bij de mensen thuis, zodat hij de vraag letterlijk in de context van de leefomgeving kan plaatsen. In het gesprek bespreken de professional en de hulpvrager met elkaar tegen welke moeilijkheden de hulpvrager aanloopt en welke mogelijkheden er zijn om te komen tot een oplossing, binnen het eigen netwerk en zo nodig met ondersteuning van de gemeente. Bij het gesprek worden zo nodig alle levensgebieden van de hulpvrager geïnventariseerd. In samenspraak met de hulpvrager wordt tot een passende oplossing gekomen. Uitkomst van het gesprek is een plan, waarin het geheel van de oplossing wordt beschreven. In de afgelopen jaren is deze werkwijze al grotendeels in gang gezet via de zogenaamde Kanteling. Hierdoor is al veel ervaring in huis om vorm te geven aan deze manier van uitvragen.

### ***Cliëntondersteuning & belangenbehartiging***

De werkwijze via een gesprek vraagt om een mondige hulpvrager. Om de hulpvrager te helpen zijn vraag goed te verwoorden en inzicht te krijgen over de mogelijkheden die er zijn, kan iemand bij zijn gesprek ondersteund worden door iemand die hem kent en begrijpt. De keus wie hem ondersteunt, wordt gemaakt door de cliënt. Iemand uit het sociale netwerk kan deze rol vervullen, maar als een hulpvrager dat wenst of er is niemand uit de directe leefsfeer van de cliënt die deze rol kan of wil vervullen, kan een beroep gedaan worden op professionele cliëntondersteuning. We zullen, zoals de wet voorschrijft, iedereen vóór het gesprek wijzen op deze mogelijkheid. Met het inrichten van onafhankelijke cliëntondersteuning biedt de gemeente de garantie dat iedereen, ook degenen die hiertoe niet zelfstandig in staat zijn, ondersteund kan worden door een onafhankelijke ondersteuner om hun maatschappelijke participatie te bevorderen. De cliëntondersteuning richt zich niet alleen op diensten die de gemeente verstrekt, maar ook breder op terreinen als zorg, wonen en onderwijs.

De term 'onafhankelijk' slaat vooral op het scheiden van het bieden van cliëntondersteuning en het nemen van de (formele) beslissing op een aanvraag voor een maatwerkvoorziening, niet op het organiseren van een onafhankelijke organisatie. De wet geeft een brede definitie van



cliëntondersteuning, maar er wordt ook over een hele specifieke vorm van cliëntondersteuning. Bij de inrichting van de cliëntondersteuning maken we daarom een onderscheid tussen:

- Cliëntondersteuning in brede zin: Alle mogelijke vormen van advies, informatie en ondersteuning die bijdragen aan het krijgen van integrale zorg, ook als de situatie om inzet van meerdere zorgsoorten vraagt. Volgens deze afbakening is het voeren van het gesprek en het doen van het onderzoek ook een vorm van cliëntondersteuning. Er zijn in Lochem en Zutphen al tal van vrijwilligers- en professionele organisaties die hulpvragers van informatie en advies kunnen voorzien en kunnen helpen bij het verkrijgen van maatschappelijke ondersteuning.
- Cliëntondersteuning in specifieke zin: Deze gratis vorm van cliëntondersteuning is aan de orde op het moment dat een cliënt aangeeft dat hij in het gesprek bijgestaan wil worden door een onafhankelijk cliëntondersteuner.

### 6.3 Verschillende soorten oplossingen

Over het algemeen zal het plan bestaan uit een mix van oplossingen: in basis uit oplossingen uit het eigen netwerk, met ondersteuning van algemeen ingerichte oplossingen en daar wellicht nog een maatwerkvoorziening bij. Op deze manier biedt de gemeente maatwerk in de specifieke situatie van de hulpvrager. De oplossing volgt de behoefte van de hulpvrager en kan dus door de tijd heen verschillen. Een eenmaal afgegeven beschikking geeft dus niet voor altijd recht op de inzet van die ondersteuning, maar heeft in veel gevallen een specifieke termijn.

Onder algemene oplossingen worden alle oplossingen verstaan die gericht zijn op of toegankelijk zijn voor meer dan één 1 persoon. Iemand kan zelfstandig gebruik maken van een algemene oplossing en heeft daarvoor geen toestemming van de gemeente nodig. Voorbeelden zijn de toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen, lokaal vervoer, opvang voor dak- en thuislozen, gebiedsgerichte sociale teams of schuldienstverlening. Een maatwerkvoorziening is niet vrij toegankelijk voor iedereen, maar moet worden aangevraagd. De gemeente moet via een beschikking toestemming geven om gebruik te mogen maken van deze oplossing.

#### Verschil maatwerk en maatwerkvoorziening

Er bestaat verschil tussen maatwerk en een maatwerkvoorziening. Maatwerk is in algemene zin een op het individu toegespitst geheel van oplossingen voor diens vraag. Om maatwerk te kunnen leveren is een gedegen, integraal onderzoek naar alle levensdomeinen van het hele (gezins)systeem nodig. Ook bij een algemene oplossing, zoals een gebiedsgericht sociaal team, wordt op deze wijze maatwerk geleverd. Een maatwerkvoorziening<sup>5</sup> is een geïndiceerde, niet vrij-toegankelijke oplossing, waarvoor de gemeente of een gemandateerde organisatie de bevoegdheid heeft om deze toe te kennen.

De gemeente is erop uit om voor zoveel mogelijk huidige maatwerkvoorzieningen een alternatief te bieden binnen algemene oplossingen. Indien ondersteuning nodig is, voorzien burgerkracht en algemene oplossingen hier zoveel mogelijk in. Algemene oplossingen vormen ook een verbindende schakel tussen de decentralisatie Jeugdzorg, participatie en Wmo. Vanuit alle drie de wetten ontstaat de maatschappelijke beweging om meer oplossingen aan te bieden vanuit algemeen toegankelijke oplossingen. Zo kan een buurthuis, gerund door vrijwilligers bijvoorbeeld onderdak bieden aan het consultatiebureau en dagbesteding bieden aan mensen in het kader van de Participatiewet. Met alle (snelle) ontwikkelingen in het verschieft is de grens tussen algemene oplossingen en maatwerkvoorzieningen niet altijd scherp te trekken.

<sup>5</sup> zoals vastgelegd in Jeugdwet, Wmo en Participatiewet

## 6.4 Algemene (preventieve) oplossingen

### **Soorten algemene oplossingen**

Algemene oplossingen zijn niet alleen diensten die de gemeente faciliteert. Ook andere diensten die beschikbaar zijn in het normale dienstenverkeer merken we aan als algemene oplossing. In totaal onderscheiden we drie soorten:

- Commerciële oplossingen: door bedrijven aangeboden, zoals bijvoorbeeld een boodschappenservice via de supermarkt of een klussendienst of schoonmaakdienst. Deze diensten worden kostendekkend aangeboden door de leverancier en de klant betaalt hier zelf voor. De gemeente stimuleert ondernemers om deze diensten aan te bieden.
- Oplossingen door bewoners zelf op wijkniveau: bijvoorbeeld een spelletjesmiddag in een buurthuis. De gemeente of professionals in de wijk stimuleren en faciliteren deze activiteiten, soms ook met beperkte financiële bijdragen.
- Oplossingen door zorg/welzijnsprofessionals: deze oplossingen kunnen op wijkniveau of gemeentelijk niveau plaatsvinden en worden gerealiseerd door een mix van vrijwilligers en professionals. De gemeente wil dit stimuleren en faciliteren, ook door een financiële bijdrage te leveren. Ook de cliënt levert een financiële bijdrage door een eigen bijdrage te betalen.

Voor alle drie de soorten oplossingen geldt dat deze niet alleen van toepassing zijn voor Wmo-ondersteuning, maar evengoed voor ondersteuning vanuit de andere twee decentralisaties. Daar waar de gemeente bijdraagt met financiering, zorgt zij ervoor dat er een goede samenhang is tussen de verschillende algemene oplossingen over de drie decentralisaties heen.

### **Wettelijk vereiste algemene oplossingen**

Het is onmogelijk om alle algemeen oplossingen in Lochem en Zutphen te beschrijven. Vanuit de wet heeft de gemeente in ieder geval de verplichting om de volgende oplossingen in te richten:

#### Ondersteuning zintuigelijk gehandicapten

De ondersteuning voor mensen met een zintuiglijke beperking is zeer specialistisch. Het betreft een relatief gering aantal cliënten, een beperkt aantal aanbieders en een ook inhoudelijk gezien specialistische vorm van begeleiding. Landelijke inkoopafspraken met aanbieders zijn daarom gewenst. Het TransitieBureau Wmo<sup>6</sup> werkt aan landelijke (inkoop)afspraken voor de ondersteuning aan zintuiglijk beperkten. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft besloten:

- Dat er een landelijke regeling komt voor de doventolk namens alle gemeenten onder te brengen bij de VNG (landelijke coördinatie);
- Een landelijke toegang te organiseren voor de doventolk in de Wmo 2015 vergelijkbaar met de huidige situatie;
- In afstemming met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de eventuele samenvoeging met de doventolk in de werksituatie te verkennen (waar gemeenten op basis van de Participatiewet verantwoordelijk voor worden).

Lochem en Zutphen sluiten aan bij deze afspraken.

#### 24/7 bereikbaar 'luisterend oor' voor advies en informatie:

We moeten als gemeente zorgen dat er 24 uur per dag een (anoniem) luisterend oor en advies ter beschikking is. Deze taak wordt door de VNG op landelijke schaal uitgevoerd met behulp van Sensor Nederland. Sensor Nederland zet vrijwilligers in om mensen een luisterend oor te bieden.

Gemeenten kopen deze taak in 2015 gezamenlijk in. Lochem en Zutphen sluiten aan bij dit beleid.

#### Dagactiviteiten:

We willen verschuiving plaats laten van vinden van maatwerkoplossingen naar algemene voorzieningen en zien de dagactiviteiten hierin als spil. Met de uitbreiding van de Wmo met een aantal taken die voorheen onder de AWBZ vielen, is de gemeente ook verantwoordelijk voor het organiseren van dagactiviteiten voor mensen die niet in staat zijn om deel te nemen aan een andere vorm van werk of dagbesteding. De activiteiten zijn veelal geen doel op zich, maar een middel om de bezoekers te activeren en kunnen in diverse vormen voorkomen. Met de activiteiten wordt sociaal isolement bij bezoekers voorkomen en het maatschappelijk verkeer bevorderd. Deelname aan een dagactiviteit met

---

<sup>6</sup> een samenwerkingsverband tussen VNG en ministerie van VWS

een inlooppunt is vrijwillig en vrijblijvend. Binnen de openingstijden van de inlooppunt komen en gaan de bezoekers op het moment dat zij zelf willen. Bezoekers komen voor een kopje koffie, een gesprekje of voor het starten van de dag. Ook worden activiteiten georganiseerd zoals spelletjes, darten, biljarten, schilderen, breien en koken, evenals creatieve cursussen, educatieve activiteiten, uitstapjes of arbeidsmatige activiteiten. We laten de dagactiviteiten plaatsvinden in groepsverband. Begeleiding kan plaatsvinden door vrijwilligers, eventueel ondersteund door professionals. Er is geen (hoog-)specialistische, intensieve begeleiding vereist. Er kunnen ook dagactiviteiten ontwikkeld worden waar enige mate van specialistische zorg aanwezig is en die een minder vrijblijvend karakter heeft. Dagactiviteiten kunnen ook in het kader van de arbeidsmatige dagbesteding en de tegenprestatie voorkomen. Deze meedoenplekken en ontmoetingsplekken worden dan ook in samenhang met de Participatiewet uitgewerkt.

#### Cliëntondersteuning

Clientondersteuning is al langsgesproken in paragraaf 5.2. In aanvulling op wat daar beschreven staat nog het volgende: iedere professional vervult een rol in de cliëntondersteuning. Immers, elke activiteit die erop gericht is om iemand te helpen zijn vraag duidelijk te maken of de weg te vinden in het aanbod van zorg en ondersteuning is feitelijk met cliëntondersteuning bezig. Daarnaast hebben Lochem en Zutphen voor het jaar 2015 afspraken gemaakt met MEE over onafhankelijke cliëntondersteuning. In Zutphen is MEE beschikbaar voor consultatie vanuit de gebiedsgerichte sociale teams en binnenkort gebeurt dit ook in Lochem.

#### Waardering en ondersteuning van mantelzorgers

Mantelzorg is intensief en verdient waardering. De gemeente heeft als opdracht om ieder jaar een blijk van waardering te organiseren voor alle mantelzorgers, ongeacht of dit mantelzorgers vanuit de Jeugdwet of vanuit de Wmo zijn. Hierbij is de woonplaats van de ondersteunde leidend. Mantelzorgers kunnen dus ook uit andere gemeenten afkomstig zijn. De gemeente heeft de vrijheid ook mantelzorgers van burgers die niet bij de Wmo bekend zijn tot de doelgroep te rekenen. Blijken van waardering kunnen bijvoorbeeld bestaan uit een geldbedrag, een VVV bon of een jaarlijkse dag voor mantelzorgers. Lochem en Zutphen moeten nog nader invulling geven aan deze opdracht.

Vanuit de maatschappelijke ondersteuning wordt de inzet van mantelzorgers ondersteund door te helpen een gezond evenwicht te houden tussen zorg en eigen leven, door bijvoorbeeld het aanleren van specifieke vaardigheden, door een luisterend oor te bieden of door de inzet van zogenaamde respijtzorg. Hierbij neemt een vrijwilliger, professional of instelling de zorg bijvoorbeeld tijdelijk over of helpt tijdelijk in het huishouden van de mantelzorgers. Zo kan de mantelzorgers even op adem komen en op een gezonde manier mantelzorg blijven verlenen.

#### Een grotere rol op het terrein van huiselijk geweld (AMHK)

De Wmo 2015 vereist het samenvoegen van het Steunpunt Huiselijk Geweld en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Hiermee wordt bijgedragen aan het integreren van de bestrijding van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het AMHK krijgt de bevoegdheden die eerder bij het SHG of het AMK lagen. Het heeft dus onderzoeksbevoegdheid en professionals hebben het recht aan hen gegevens te verstrekken, ook als dat moet zonder toestemming van een cliënt. Daarnaast krijgt de gemeente met de Wmo 2015 nadrukkelijk de verantwoordelijkheid voor preventie en aanpak van huiselijk geweld. Gemeente Lochem en Zutphen vallen voor de aanpak van huiselijk geweld onder centrumgemeente Apeldoorn en sluiten dan ook aan bij dit regionale beleid. Hierin wordt nauw samengewerkt met het NOG Veiligheidshuis, het veiligheidshuis van de regio waar Lochem en Zutphen onder vallen. Het AMHK heeft een grote relatie met de Jeugdwet en de inrichting en het beleid hieromtrent wordt dan ook vanuit beide decentralisaties opgepakt.

#### Toegankelijkheid van voorzieningen

De Wmo is erop gericht om mensen zolang mogelijk zelfredzaam te laten zijn in de thuisomgeving. Een manier om dit te faciliteren is door de toegang tot de voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een handicap. Dit gaat over toegankelijke stoepen voor rollators en rolstoelen (en kinderwagens); toegang tot openbare toiletten; voorleesfunctionaliteit van de gemeentelijke website etc. Deze oplossing is gericht op alle drie voornoemde doelgroepen. We zetten het huidig ingezette beleid op dit terrein voort. Dat betekent onder andere dat we bij vernieuwing van zaken aandacht besteden aan toegankelijkheid.

### Opvangvoorzieningen

Opvangvoorzieningen zijn gericht op mensen die (tijdelijk) niet in staat zijn om zelfstandig te wonen en te leven of mensen die geen vaste woon- en verblijfplaats hebben, dus mensen die behoren tot de doelgroep kwetsbaren. Voor het grootste deel van deze voorzieningen geldt dat deze worden geregeld door de centrumgemeente, in het geval van Lochem en Zutphen is dit Deventer. De gemeente voorziet in de volgende voorzieningen<sup>7</sup>:

- Maatschappelijke opvang: kerntaak van de maatschappelijke opvang is het bieden van tijdelijk verblijf aan mensen zonder dak boven hun hoofd, gekoppeld aan zorg en begeleiding en/of het verhelpen van een crisis.
- Vrouwenopvang: organisaties voor vrouwenopvang bieden overal in Nederland opvang en hulp aan vrouwen - en hun eventuele kinderen - die slachtoffer zijn van huiselijk geweld, eengerelateerd geweld, loverboys/jeugdprostitutie of mensenhandel. Vooral de term Blijf-van-mijn-lijfhuis, een van de ontstaans- of verschijningsvormen van de vrouwenopvang, is breed bekend. De vrouwen kunnen tijdelijk in een vrouwenopvanginstelling verblijven, evenals hun eventuele kinderen. Ze kunnen gebruik maken van basisvoorzieningen als crisisopvang, een individueel hulpverleningstraject, hulpverlening aan de kinderen en nazorg.

## 6.5 Maatwerkvoorzieningen

Indien blijkt dat iemand niet zelf, noch met hulp van anderen of met behulp van algemene oplossingen in staat is tot zelfredzaamheid of participatie kan een maatwerkvoorziening worden geboden. Het kenmerk van een maatwerkvoorziening is dat deze niet vrij toegankelijk voor iedereen, maar moet worden aangevraagd. Als de aanvraag wordt toegekend wordt een beschikking afgegeven voor een maatwerkvoorziening. Er moet, zoals de term ook weergeeft, sprake zijn van maatwerk: de beslissing moet zijn afgestemd op individuele omstandigheden en mogelijkheden van de aanvrager, ook op andere terreinen dan maatschappelijke ondersteuning.

De beschikking wordt afgegeven door de gemeente of een daartoe gemandateerde organisatie. Een eventuele gemandateerde professional kan nooit uitvoerder zijn van de beschikking. Door een duidelijke functiescheiding voorkomen we mogelijke belangenverstrengeling. Een uitzondering hierop kan zijn een inwoner bij wie er – soms na heel lang proberen - een broos contact met een bepaalde hulpverlener opgebouwd is dat we niet willen verstoren omdat de inwoner de zorg anders kan gaan mijden. Voor het toekennen van de beschikking wordt bekeken of het voorwerk dat door professionals is verricht bij de vraagverheldering, voldoende informatie bevat om een beslissing te kunnen nemen. Waar nodig kan nog extra advies van een expert worden ingewonnen, waarna de formele beschikking wordt verleend. Op deze manier kan de gemeente ook het budget bewaken.

### **Wettelijk proces aanvraag maatwerkvoorziening:**

Het proces van een aanvraag voor een maatwerkoplossing is strikt omschreven in de wet. Een formele melding en aanvraag voor een Wmo-maatwerk-oplossing kent twee stappen:

1. De melding van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning (onderzoek, max. 6 weken)
2. Aanvraag voor een maatwerkoplossing wmo (beschikking max. 2 weken).

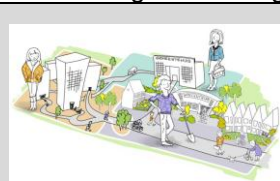
De formele melding gebeurt bij het college van B&W. Hierna volgt een onderzoek, wat resulteert in een weergave van de resultaten van het onderzoek. Pas na afronding van dit onderzoek, kan men een aanvraag voor een maatwerkoplossing doen (met uitzondering voor spoedeisende situaties). Na afronding van het onderzoek, kan de burger een aanvraag voor een maatwerkoplossing doen bij het college. Het college beslist binnen 2 weken en het resultaat wordt vastgelegd in een beschikking.

Een maatwerkvoorziening kan in twee vormen worden verstrekt, nl. door zorg in natura of door een persoonsgebonden budget. Meer hierover in hoofdstuk 6. De gemeente streeft ernaar deze maatwerkvoorziening dicht in de buurt aan te bieden. Daar waar dit, bijvoorbeeld vanwege de

---

<sup>7</sup> Bron: Federatie Opvang

specialistische aard van de voorziening, niet mogelijk is, wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van voorzieningen in de regio.



#### **Kader 6. Lokaal én regionaal**

We regelen lokaal van lokaal geregeld kan worden en gaan over op het regionaal regelen van zaken daar waar opschaling naar regionaal niveau slim is of de lokale kracht versterkt.

#### **Uitgangspunten van de gemeente:**

- We streven ernaar oplossingen dichtbij huis aan te bieden.
- Dit geldt ook voor maatwerkvoorzieningen.
- Daar waar voorzieningen regionaal of landelijk worden ingekocht, streven we zoveel mogelijk naar de inzet van deze ondersteuning op lokale schaal.
- Een aantal oplossingen en voorzieningen wordt bovenlokaal of landelijk geregeld. Dit geldt voor:
  - Basismobiliteit<sup>8</sup>: vervoer gaat vaak over grenzen van de gemeente heen. Daarom maken we hier afspraken over met de regio Stedendriehoek.
  - Binnen de VNG is afgesproken om de ondersteuning van zintuigelijk beperkten en de 24/7-bereikbaarheid vanuit landelijk niveau vorm te geven. Hier sluiten wij bij aan.
  - Voor vrouwenopvang en huiselijk geweld werken we samen met centrumgemeente Apeldoorn. We sluiten aan bij het daarvoor ontwikkelde beleid.
  - Voor maatschappelijke ondersteuning en beschermd wonen werken we samen met centrumgemeente Deventer. We sluiten aan bij het daarvoor ontwikkelde beleid.

### ***Wettelijke vereiste maatwerkvoorzieningen***

Voor de maatwerkvoorzieningen geldt, net als voor de algemene oplossingen, dat er zoveel voorzieningen zijn, dat het ondoenlijk is om ze in dit beleidsplan te beschrijven. Toch lichten we er een aantal uit die in de besluitvorming van de wet steeds nadrukkelijk naar voren komen.

#### Vervoer:

Vervoer wordt in de nieuwe Wmo niet meer apart genoemd. Dit wil niet zeggen dat gemeenten geen taak meer hebben met betrekking tot het vervoer. Als de inzet van vervoer nodig is om te kunnen participeren of zelfredzaam te zijn en iemand kan dit niet zelf regelen of met zijn netwerk regelen of gebruik maken van algemene vervoervoorzieningen, dan dient de gemeente vervoer als maatwerkvoorziening te verstrekken. De gemeente streeft ernaar om zo min mogelijk vervoer te laten plaatsvinden en kijkt daarom bij de toekenning van een maatwerkvoorziening of er wellicht een alternatief is dat zonder of met minder vervoer bereikt kan worden. Daarbij gaat het er niet om de keuze van de hulpvrager te beperken, maar om het aanbod van de gemeente gericht in te zetten. Vervoer naar een verder gelegen voorziening blijft daarbij mogelijk, mits de hulpvrager de (meer)kosten draagt die dit met zich meebrengt. Ook op het gebied van leerlingenvervoer komen per 1 augustus 2014 veranderingen met de invoering van de Wet Passend onderwijs. We willen dan ook het leerlingenvervoer en overige ondersteuning op gebied van vervoer samenhangend met de ontwikkeling van de Basismobiliteit uitwerken.

#### Dagbesteding:

Bij de algemene oplossingen is het onderwerp dagactiviteiten aan de orde gekomen. Dagbesteding is vergelijkbaar aan dagactiviteiten, maar richt zich op mensen die specifiekere begeleiding nodig hebben door hun specifieke hulpvragen. Bij dagbesteding moet dan ook altijd professionele ondersteuning aanwezig. Het is dus geen activiteit met een vrije inloop, maar juist een waarvoor een beschikking nodig is. Ook deze vorm van activiteiten heeft soms raakvlakken met de arbeidsmatige dagbesteding zoals deze in de Participatiewet is omschreven. De uitwerking wordt dan ook vormgegeven vanuit de Participatiewet en de Wmo 2015 gezamenlijk.

#### Beschermd wonen:

Beschermd wonen is gericht op mensen die voor langere tijd niet in staat zijn om zelfstandig te wonen en gebaat zijn bij het wonen in een beschermde woonomgeving met regelmatig beschikbare

<sup>8</sup> Basismobiliteit is de mogelijkheid voor alle inwoners van de regio om zich zelfstandig tegen een redelijk tarief te verplaatsen.

begeleiding. Bij beschermd wonen gaat het om het bieden van onderdak en begeleiding aan personen met een psychische beperking. Personen die vanwege psychische problematiek er niet in slagen zelfstandig te wonen zonder de directe nabijheid van 24 uur per dag toezicht en ondersteuning komen in aanmerking voor beschermd wonen. De meeste beschermd wonen plekken zijn te vinden in de Regionale Instellingen voor beschermd wonen (RIBW's). In de Wmo 2015 is beschermd wonen altijd een maatwerkvoorziening. De Wmo 2015 geeft huidige cliënten beschermd wonen een overgangstermijn van minimaal 5 jaar. De middelen worden overgeheveld naar de 43 centrumgemeenten voor de maatschappelijke opvang. Er wordt geen korting toegepast op het budget. De centrumgemeenten maatschappelijke opvang krijgen de regie over de plaatsingen. Voor Lochem en Zutphen houdt dit in dat we aansluiten bij het beleid van de gemeente Deventer.

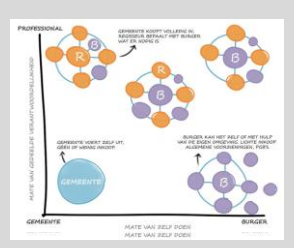
### **Maatwerkvoorziening chronisch zieken en mensen met een beperking**

De gemeente heeft de opdracht om ter vervanging van landelijke inkomensondersteunende regelingen gemeentelijk maatwerk voor chronisch zieken en mensen met een beperking in het leven te roepen. Dit maatwerk is bedoeld als tegemoetkoming in de (meer)kosten die ontstaan door het hebben van een chronische ziekte of beperking. Het kan worden vormgegeven binnen de wettelijke kaders van zowel de WWB als de Wmo. Binnen de Wmo 2015 is er een mogelijkheid om een financiële tegemoetkoming aan te bieden voor mensen met een chronische ziekte of beperking. We stellen voor deze mogelijkheid open te houden als alternatief voor de meest wenselijke keuze, namelijk die om het maatwerk vorm te geven vanuit de WWB.

Als deze maatwerkvoorziening wordt ingericht vanuit de WWB houdt dit in dat deze wordt vormgegeven binnen de collectieve zorgverzekering die beide gemeenten aanbieden in het kader van het minimabeleid. Mee kunnen doen aan de collectieve zorgverzekering biedt mensen met hoge zorgkosten het perspectief van een betaalbare aanvullende verzekering met een hoge dekkingsgraad en een (her)verzekering van het eigen risico. Bijkomend voordeel is dat deze keuze de gemeente lage uitvoeringskosten geeft, omdat geen ingewikkelde regeling bedacht hoeft te worden (alleen een inkomensstoets) en de zorgverzekeraar voor uitvoering zorgt. Vanaf 2015 kan de gemeente zelf de inkomensgrens bepalen waarvoor deze collectieve verzekering geldt. Op dit moment is echter nog niet duidelijk of deelname met ingang van 2015 optimaal gerealiseerd kan worden. De 22 samenwerkende regiogemeenten zijn hierover momenteel in overleg met zorgverzekeraar Menzis. Mede daarom willen we de mogelijkheid van een financiële tegemoetkoming binnen de Wmo open houden. Een en ander is nader uitgewerkt in separaat advies.

## **7 Welke beleidsinstrumenten zet de gemeente in?**

### **7.1 Inkoop: zorg in natura**

	<p><b>Uitgangspunten van de gemeente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Via inkoop realiseren we een belangrijk deel van het aanbod dat nodig is om burgers te ondersteunen.</li> <li>• Via inkoop kunnen we sturing uitoefenen op de mate van samenwerking tussen partijen in het sociale domein.</li> <li>• Via inkoop kunnen we de kwaliteit van geboden oplossingen vaststellen en bewaken.</li> <li>• Via inkoop kunnen we de kosten van oplossingen beheersbaar houden.</li> <li>• De inkoop van maatwerkoplossingen verloopt via bestuurlijke aanbesteding.</li> <li>• Hoofddoel hierbij is om gezamenlijke verantwoordelijkheid te creëren voor de transformatie naar minder maatwerk en meer algemene oplossingen.</li> <li>• Voordeel hiervan is dat alle partijen (klein, groot, zelfstandigen zonder personeel (ZZP)) kunnen deelnemen en dat tussentijds nog partijen kunnen toetreden.</li> <li>• Bij de inkoop is Social Return on Investment (SROI) een aandachtspunt, volgens reeds vastgesteld gemeentelijk beleid.</li> <li>• In het algemeen beleidskader Sociaal Domein is vastgelegd dat toegewerkt wordt naar administratieve lastenverlichting en dit geldt ook voor de in te richten verantwoording en monitoring.</li> </ul>
<p><b>Kader 9. Inkoop</b> We stellen bij inkoop specifiekere eisen voor kwaliteit en effectiviteit naarmate het zelf (kunnen) doen door burgers afneemt en het (financiële) risico van de gemeente groter wordt.</p>	

Via inkoop realiseert de gemeente dat zorg in natura beschikbaar is. Deze inkoop vindt plaats via een bestuurlijk aanbestedingsproces. In dat proces worden de afspraken over de inhoud van de ondersteuning en de tarieven voortdurend bijgesteld als de praktijk er om vraagt. Immers, er is geen gemeente in Nederland die op dit moment precies weet voor hoeveel en welke cliënten ze maatwerkvoorzieningen moet inkopen. De financiële kaders waar we mee te maken hebben zijn daarentegen zeer strak.

Het bijstellen van de voorwaarden kan alleen in nauwe samenwerking met de aanbieders. Daarom wordt er een inkoopnetwerk sociaal domein georganiseerd, waarin we steeds evalueren hoe de afspraken uitwerken in de praktijk. Bijkomend voordeel hiervan is dat daadwerkelijk invulling kan worden gegeven aan verlichting van regeldruk; immers, partijen kunnen zelf meepraten over de manier van verantwoorden en kwaliteitsmeting.

Naast de gezamenlijke ontwikkeling van contracten en afspraken heeft bestuurlijk aanbesteden nog een voordeel: het biedt veel flexibiliteit in het aanbod van zorg in natura. Zowel grote als kleine aanbieders kunnen deelnemen, evenals ZZP'ers en kleinere organisaties die nu als onderaannemer of op basis van PGB's werken. Aanbieders kunnen nog tijdens de looptijd van de contracten toetreden, zodat cliënten tussen een groot aantal organisaties kunnen kiezen. Via deze constructie wordt tevens burgerkracht gestimuleerd: ook (een collectief van) burgers heeft de mogelijkheid om als aanbieder deel te nemen aan het inkoopproces.

De gemeente werkt uiteindelijk toe naar één basisovereenkomst voor alle ondersteuning in het sociaal domein en streeft er uiteindelijk naar dat alle ondersteuning voor het hele sociaal domein waar mogelijk onder de basisovereenkomst ingekocht wordt. De deelovereenkomsten zijn modulair opgebouwd, één voor één worden de modules toegevoegd, bijvoorbeeld op het moment dat een 'oud' contract afloopt. Voor 1 oktober 2014 moet het contract Maatwerkvoorziening Begeleiding afgesloten worden, zodat organisaties hun dienstverlening op 1 januari 2015 kunnen leveren. Soms is het niet mogelijk om een contract onder de basisovereenkomst te brengen, bijvoorbeeld doordat het regionaal ingekocht wordt. Doordat alle contracten in één overlegstructuur besproken worden, is het mogelijk integraal te werken en bewegingen tussen contracten te bespreken. Dit is bijvoorbeeld van belang om meer ondersteuning in de vorm van algemene oplossingen te organiseren, waardoor maatwerkvoorzieningen minder vaak nodig zijn.

## 7.2 Kwaliteit

De gemeente is verantwoordelijk voor ondersteuning van een passende kwaliteit. Daartoe maakt de gemeente bij het inkoopproces afspraken met aanbieders over de te behalen doelen en bijbehorende kwaliteit van de te leveren zorg. Om de kwaliteit van de geboden ondersteuning te kunnen bepalen is een combinatie nodig van goed luisteren naar de meningen en ervaringen van burgers, monitoring en van onafhankelijk toezicht. Daarnaast houden zorginstellingen ook zelf intern toezicht op de kwaliteit en veiligheid van hun hulp- en zorgverlening.

De te hanteren kwaliteitscriteria zijn geen vaststaand gegeven, maar dienen samen met de aanbieders ontwikkeld te worden. Belangrijk daarbij is dat de meetcriteria werkbaar en aan te leveren zijn, zonder al te veel administratieve rompslomp. Alhoewel ook feitelijk informatie van belang is voor de gemeente, wordt deze input vooral gebruikt om met aanbieders in gesprek te gaan over de werkwijze en zo met elkaar vorm te geven aan reflectie.

## 7.3 Monitoring

De gemeente wil op een goede wijze regie voeren over het proces rond de Wmo. Om de ontwikkelingen te volgen en (bij) te sturen is goede beleidsinformatie essentieel. Daarbij gaat het zowel om kwalitatieve als kwantitatieve informatie.

### ***Aansluiten bij landelijke instrumenten***

In het inkoopnetwerk sociaal domein ontwikkelen we de inrichting van het monitoringsysteem gezamenlijk met aanbieders. Daarbij maken we gebruik van wat er regionaal en landelijk uitgedacht wordt. Een uitgangspunt is daarbij verlaging van de administratieve lasten. We willen indien mogelijk toewerken naar het meten van outcome, met als hoofdvraag: is de zelfredzaamheid en participatie

daadwerkelijk verbeterd door de geboden ondersteuning? Ook maken we zoveel mogelijk gebruik van bestaande gegevens, registraties en onderzoeken, omdat dit kostenefficiënt is.

## 7.4 Eigen bijdrage

 <p><b>Kader 8. Eigen bijdrage</b> Mensen dragen (financieel) bij naar vermogen via een eigen bijdrage voor het gebruik van voorzieningen binnen het sociale domein, waarbij uitzonderingen nader bepaald moeten worden.</p>	<p><b>Uitgangspunten van de gemeente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• In het maatschappelijk verkeer is het heel gebruikelijk om te betalen voor diensten die je afneemt; dit geldt ook voor oplossingen die via de gemeente worden afgenomen.</li><li>• We streven naar zelfredzaamheid en de inzet van eigen kracht van mensen. (Financieel) bijdragen aan een oplossing is ook een vorm van eigen kracht en dit draagt bovendien bij aan de bewustwording van de kosten van een oplossing en daarmee wellicht aan het bewust omgaan met de vraag of de oplossing daadwerkelijk moet worden ingezet.</li><li>• Met de afname van de budgetten in het sociaal domein ontstaat bij voorbaat druk op deze budgetten. Een deel van deze druk kan worden gereguleerd door een eigen bijdrage te vragen van burgers die gebruik maken van oplossingen. Hierdoor kan invloed worden uitgeoefend op het beheersen van het budget van het sociale domein.</li><li>• Op dit moment wordt voor veel Wmo-voorzieningen een wettelijke eigen bijdrage geheven.</li><li>• De gemeente mag zowel voor algemene als voor alle maatwerkoplossingen een eigen bijdrage heffen; de systematiek voor het heffen van een eigen bijdrage wordt voorgeschreven door de wet en kent een maximum.</li><li>• De inning van de eigen bijdrage wordt in beginsel door het CAK gedaan. Het CAK houdt ook in de gaten of het maximum van de te innen bijdrage is bereikt.</li><li>• De gemeente kan in een verordening ontheffingen/uitzonderingen vaststellen voor specifieke doelgroepen.</li><li>• In het algemeen beleidskader Sociaal Domein is gesteld dat een eigen bijdrage wordt geheven voor oplossingen.</li></ul>
---	--

In de decentralisaties draait het om de inzet van eigen kracht. Een manier om bij te dragen aan de oplossing van een probleem kan zijn door een (financiële) bijdrage te leveren. In de huidige Wmo is het heel gebruikelijk om een financiële bijdrage te betalen voor het gebruik van een voorziening. Door het vragen van een bijdrage kan tevens de druk op de budgetten in het sociaal domein wat verminderd worden. De gemeente mag voor zowel algemene als voor maatwerkvoorzieningen een bijdrage vragen. Voor de maatwerkvoorzieningen wordt gesproken van een eigen bijdrage en hierop is een landelijke inkomensafhankelijke eigen bijdrageregeling van toepassing. Het CAK int deze eigen bijdrages en zorgt dat het maximum van te innen bijdragen niet overschreden wordt.

Lochem en Zutphen vragen zowel voor algemene oplossingen als voor maatwerkvoorzieningen een bijdrage. Uitgangspunt bij de heffing van een bijdrage voor algemene oplossingen is dat voor kortdurende ondersteuning vanuit een algemene oplossing geen bijdrage wordt geheven, maar voor langdurig gebruik van algemene oplossingen wel een bijdrage wordt geheven. Wat kortdurend en langdurig in deze context betekent, zal in de uitvoering nader ingevuld worden.

Het totaal van de te innen eigen bijdragen voor maatwerkvoorzieningen is inkomensafhankelijk en gemaximeerd. Voor alle oplossingen heffen Lochem en Zutphen, zoals de meeste gemeenten in Nederland, de hoogste eigen bijdrage die toegestaan is. We zijn voornemens inning te laten plaatsvinden via het CAK, zodat het mogelijk is om inzicht te houden in de stapeling van eigen bijdragen. Voor de algemene oplossingen is dat niet mogelijk. Daarmee ontstaat het risico dat mensen meer dan het wettelijk toegestane maximum aan (eigen) bijdrages gevraagd wordt. We gaan onderzoeken hoe we dit kunnen monitoren om de stapeling tegen te gaan. Daarnaast worden viaia een verordening uitzonderingen mogelijk gemaakt, bijvoorbeeld wanneer het heffen van een eigen bijdrage leidt tot een ongewenste situatie waarbij een persoon die niet een adequate inschatting kan maken van zijn ziekte of ondersteuningsbehoefte, hulp gaat mijden.



## 7.5 PGB

Omdat organisaties en ZZP'ers gemakkelijker dan onder de AWBZ kunnen toetreden tot de overeenkomsten waarmee ze zorg in natura mogen leveren, verwachten we dat het aantal cliënten daalt dat via een Persoonsgebonden Budget (PGB) zorg inkoop. Daar waar een hulpvrager toch de wens blijft houden om zijn ondersteuning via een PGB in te kopen, blijft deze mogelijkheid bestaan. De hulpvrager moet dan wel aannemelijk kunnen maken dat hij kan voldoen aan de kwaliteitseisen, die vanuit de wet aan het PGB worden gesteld. De afhandeling van een PGB vindt plaats via het zogenoemde 'trekkingsrecht'. Dit houdt in dat de financiële afhandeling met de zorgaanbieder verloopt via de sociale verzekeringsbank (SVB). De hulpvrager krijgt zelf geen budget meer op zijn eigen rekening gestort.

We werken toe naar één regeling voor PGB voor zowel cliënten uit de Jeugdwet als uit de Wmo. Dit komt ten goede aan cliënten die eerst als jeugdige een PGB gebruiken en daarna als volwassene. Een PGB dat gebruikt wordt voor betaling van een professionele hulpverlener moet afgestemd zijn op hogere kosten dan een PGB dat gebruikt wordt voor betaling van (intensieve) mantelzorg. Daarom maken we een gedifferentieerd tarief voor deze twee situaties.

## 8 Het uitvoeringsproces

De gemeente, haar partners en alle inwoners staan voor de veelomvattende opgave om een cultuuromslag te bewerkstelligen in de samenleving. Met alle decentralisaties is de gemeente nadrukkelijk aangesteld als aanjager van dit proces. Dit kan alleen gerealiseerd worden als het de gemeente lukt om al haar partners aan zich te binden en mee te nemen richting het andere wereldbeeld. Een eerste – en belangrijke- stap is al gezet door de inkoop te realiseren via een proces van bestuurlijk aanbesteden. Hierdoor ontstaat als vanzelf het gesprek met aanbieders over de verdere invulling van de nieuwe Wmo en over ieders rol en verantwoordelijkheid hierin.

Dit heeft ook gevolgen voor het beleidsplan en de bijbehorende uitvoeringsagenda voor de Wmo. Op dit moment is niet geheel te overzien wat er op ons af komt per 1/1/2015. Het lijkt dan ook verstandig om niet al te ver vooruit te kijken in tijd en uitvoeringsagenda's met een scope van één jaar te gebruiken. De gemeente maakt daarbij in nauw overleg met de samenwerkingspartners afspraken over wat er dient te gebeuren in het betreffende jaar.

### 8.1 Communicatie als verbindende schakel tussen alle betrokkenen

Een belangrijk onderdeel binnen bovenstaand proces is weggelegd voor communicatie. Communicatie moet zich richten op alle betrokkenen in de samenleving, niet in het minste op de inwoners van de gemeente. Communicatie wordt zo een tool om alle betrokken partijen mee te nemen in het gedachtengoed van de gewenste cultuuromslag. Ook bij dit onderwerp kunnen we de indeling maken naar de drie eerder beschreven rollen:

#### **Burgers**

Voor burgers richt zich dit op het versterken van zelf- en samenredzaamheid onder andere door het bewustzijn van eigen situatie en die van de directe omgeving te vergroten. Zo ontstaan betere voorwaarden om te komen tot uitwisseling tussen mensen. Vrijwilligers en mantelzorgers vormen daarbij een apart te onderscheiden groep met hun eigen communicatielijnen.

#### **Professionals**

Alhoewel aanbieders via het proces van bestuurlijk aanbesteden betrokken worden bij de Wmo en de benodigde cultuuromslag, willen we vanuit de gemeente ook in gesprek zijn met professionals en hen ondersteunen bij te maken cultuuromslag.

#### **Gemeente**

Alhoewel er op dit moment een grote groep beleidsmedewerkers betrokken is bij de ontwikkelingen voor de Wmo 2015 en de andere twee decentralisaties, is er toch ook een grote groep medewerkers

van de gemeente die pas later betrokken wordt bij de uitwerking van de ontwikkelingen en in te zetten beleidswijzigingen. Maar ook voor nu al betrokken medewerkers is het door de complexiteit van de materie en de hectiek soms moeilijk om te blijven schakelen en samenhang aan te brengen tussen de decentralisaties. Communicatie in de eigen organisatie is dus van belang, evenals het aanbrengen van verbinding tussen de drie decentralisaties op alle niveaus. Dit geldt ook voor het meenemen van de politiek in alle ontwikkelingen. Net aangesteld bevinden zij zich in het oog van de storm van de decentralisaties, waarbij het onze gezamenlijke taak is om overzicht te verkrijgen en verdieping aan te brengen.

Voor de communicatie samenhangend met deze en de twee andere decentralisaties wordt een apart communicatieplan opgesteld.

## **8.2 Cliëntparticipatie**

We vinden het belangrijk om burgers een stem te geven in de ontwikkelingen van de Wmo. beleidsontwikkeling van de Wmo. Cliëntparticipatie vindt plaats op verschillende onderdelen: we laten burgers meepraten bij de ontwikkeling van beleid, we maken gebruik van klantervaringen bij de evaluatie van beleid en we richten een proces van bezwaar en beroep in, waarmee burgers op verschillende manieren gefaciliteerd worden om op te komen voor hun eigen belang.

### ***Meepraten in de ontwikkeling van beleid***

Ook op dit moment laten we burgers al meepraten in beleid onder andere door de formele inspraakmomenten in de vaststelling van beleid. Daarnaast onderhouden we nauw contact met het Platform Maatschappelijke Ondersteuning en de Wmo-raad en betrekken wij hen bij het te ontwikkelen beleid. We streven ernaar deze vertegenwoordiging verder uit te breiden naar een bredere groep van belanghebbenden, door bijvoorbeeld ook andere belangenorganisaties dan bovenstaande te betrekken. In het proces van totstandkoming van dit Wmo-beleidsplan hebben we daarnaast een aantal uitwisselingsbijeenkomsten georganiseerd met burgers. Daarin konden zij input leveren voor het op te stellen beleid. Deze manier van co-creëren is goed bevallen en vormt een basis om op voort te borduren in de toekomst.

### ***Klantervaringen bij evaluatie van beleid***

Voor de evaluatie van het beleid zijn we voornemens gebruik te maken van cliëntervaringen. Daarbij denken we niet alleen aan papieren of digitale onderzoeken, maar ook aan de inzet van flexibele cliëntenpanels die bestaan uit gebruikers van algemene en maatwerkoplossingen. De instrumenten hiervoor dienen nog nader te worden uitgewerkt.

## **8.3 Klachtenprocedure en bezwaar & beroep**

Alhoewel we erop uit zijn om onze burgers goed te bedienen, kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over afspraken die gemaakt zijn over de toewijzing van een voorziening, over de manier waarop de afspraken tot stand zijn gekomen, het nakomen van deze afspraken of over bijvoorbeeld de dienstverlening of bejegening van medewerkers van gemeenten of uitvoerende organisaties. Daar waar dit het geval is, bieden we hen de mogelijkheid om deze ontevredenheid bij ons onder de aandacht te brengen. Hiervoor richten we verschillende mogelijkheden in:

### ***Vertrouwenspersoon***

Een vertrouwenspersoon biedt een laagdrempelige plek om een klacht over de gemeente bespreekbaar te maken, zonder gelijk een klachtenprocedure te starten. Een vertrouwenspersoon gaat in gesprek met de burger en bespreekt welke stappen ondernomen kunnen worden. Soms biedt alleen een gesprek al voldoende ruimte, waardoor de burger weer zelf in gesprek kan gaan met de gemeente. In andere gevallen kan de vertrouwenspersoon de burger ondersteunen bij het aangaan van een gesprek met de gemeente of de uitvoerende instelling. De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van de gemeente.

### ***Klachtenprocedure***

Een andere mogelijkheid om ontevredenheid kenbaar te maken is via het indienen van een klacht. Over het algemeen gaat het bij een klacht over onheuse bejegening. Voor de afhandeling van klachten hebben we een klachtenprocedure, waarbij een breed samengesteld klachtencommissie de

afhandeling van de klacht voor haar rekening neemt. Daarbij is ruimte voor de klager en aangeklaagde om zijn verhaal te doen. Ook kan gebruik worden gemaakt van mediation.

### ***Bezwaar en beroep***

Rond de Wmo – en overigens ook de twee andere decentralisaties- richten we een procedure van bezwaar en beroep in. De procedure voor bezwaar en beroep is vastgelegd in de wet. Als een burger het niet eens is met een beslissing van de gemeente kan hij bezwaar maken tegen deze beslissing. De gemeente heeft 10 weken de tijd om een beslissing te nemen over het bezwaarschrift en het besluit te heroverwegen. In de reactie moet de gemeente aangeven waarom zij tot dit besluit komt. Is de burger het niet eens met de beslissing, dan kan binnen 6 weken na afhandeling van het bezwaar naar de rechtbank stappen en uiteindelijk nog een keer in hoger beroep gaan bij de Centrale Raad van Beroep.

### ***Cliëntenparticipatie op het brede sociale domein***

Binnen alle drie de decentralisaties speelt cliëntenparticipatie en het betrekken van een brede vertegenwoordiging van burgers en belangenorganisaties een belangrijke rol. Dit is dan ook een goed moment om de cliëntenparticipatie van de Wmo te bezien in het bredere verband van het sociaal domein. Daarbij sluiten wij aan op de initiatieven die de cliëntenorganisaties daar zelf in willen nemen.

## **8.4 Tussentijds bijstellen van beleid**

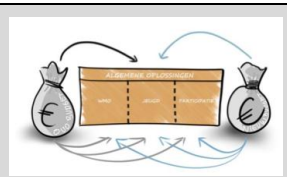
Veel zaken in en rond de Wmo 2015 zijn op dit moment nog onduidelijk. Toch maken we in dit beleidsplan al veel keuzes. We hebben de ambitie om onze wettelijke taak goed uit te voeren en burgers die ondersteuning behoeven, maar dit zelf niet kunnen regelen of betalen te voorzien van een oplossing. Daarnaast hebben we de ambitie om binnen het budget te blijven. Omdat we nog niet vertrouwd zijn met een deel van de nieuwe taken en we tegelijkertijd een cultuuromslag willen bewerkstelligen is de verwachting dat beleid en budget in de toekomst nog wel eens gaat wringen. Al eerder is aangegeven dat we de ontwikkelingen goed moeten monitoren en dat we met alle betrokkenen in gesprek willen blijven om tijdig aanpassingen te kunnen maken in beleid en uitvoering. Daarom is het van belang om dit beleidsplan te zien als een dynamisch document, dat onderhevig is aan voortschrijdend inzicht en dat gedurende de looptijd aanpassingen behoeft.

## **8.5 Overgang van bestaande cliënten uit de AWBZ naar de Wmo**

Voor de huidige cliënten met een AWBZ-indicatie geldt 2015 als een overgangsjaar. AWBZ-gerechtigden behouden rechten zolang hun indicatie duurt, maar ten hoogste 1 jaar na inwerkingtreding van de Wmo 2015. Op basis van deze indicatie is het mogelijk om hun ondersteuning in 2015 op dezelfde wijze voort te zetten. Hier staat echter tegenover dat de gemeente in 2015 al heel fors minder budget krijgt om deze ondersteuning uit te voeren. Gemiddeld is de korting landelijk 11%, volgens het ministerie. De korting waar Lochem en Zutphen mee te maken, is aanzienlijk hoger. Bijvoorbeeld omdat het aandeel PGB-cliënten hoog is. Op de PGB's mag wettelijk niet gekort worden in 2015. Ook moet van het beschikbare budget een aantal functies, zoals cliëntondersteuning, luisterend oor etcetera, verplicht gefinancierd worden. De daadwerkelijke korting op de Wmo begeleiding wordt voor Lochem en Zutphen geschat op circa 25%. Ongewijzigd voortzetten van de ondersteuning aan bestaande AWBZ-cliënten levert dus een grote druk op het totale budget en heeft consequenties voor de ondersteuning aan andere burgers. We zijn voornemens om zo snel mogelijk het gesprek aan te gaan met cliënten en aanbieders over de mogelijkheid van aanpassing van de ondersteuning. Waar mogelijk voeren we de aanpassingen direct door. Hierdoor weten cliënten en professionals zo snel mogelijk waar zij aan toe zijn. Voor de gemeente betekent dit dat in 2015 toch al eventueel besparingen ten opzichte van het oude AWBZ-budget kunnen worden doorgevoerd.

## 9 Financiën en bedrijfsvoering

### 9.1 Financiën



#### **Kader 7. Eén ontschot budget**

We werken toe naar een ontschot budget voor het totale sociale domein waarbij we uitgaan van het principe dat lasten gelijk staan aan de baten.

#### **Uitgangspunten van de gemeente:**

- Bij de drie decentralisaties zoeken we naar zoveel mogelijk samenhang tussen alle oplossingen die participatie in de samenleving vergroten, dus over de drie betrokken domeinen Wmo, Participatie en Jeugd heen.
- We moeten de middelen daar inzetten waar ze het meest effectief zijn.
- Hierbij past dat we ook de budgetten vloeiend kunnen inzetten.
- We zetten de huidige middelen zoveel mogelijk in voor preventie. Bezuinigingen mogen niet ten koste gaan van de preventieve activiteiten.
- We streven ernaar - om naast de gelden voor de wettelijk vereiste algemene oplossingen - 5% van het budget te reserveren voor overige algemene oplossingen.
- Daarnaast moet ook rekening worden gehouden met uitvoeringskosten, waarvoor we 5% begroten.

#### **Scherpere keuzes**

Dit beleidsplan, inclusief eventuele later volgende ontwikkelingen op het gebied van de Wmo, wordt financieel vertaald in de programmabegroting 2015-2018. Verantwoording van de resultaten vindt plaats op de reguliere momenten in de planning en control cyclus. In het begin van dit beleidsplan werd al aangegeven dat we scherpere keuzes moeten maken door verkleining van budgetten. Hoe we deze budgetten toedelen volgt uit een samenspel van enerzijds de te maken beleidskeuzes en anderzijds de verplichting van de gemeente om passende ondersteuning te bieden. We kunnen daardoor niet bij voorbaat een vast budget reserveren voor de in te zetten ondersteuning; immers, de gemeente kan geen nee verkopen als dit budget uitgeput is en een burger toch ondersteuning nodig heeft. Het blijft dus nodig om enige mate van flexibiliteit te behouden in de toedeling van budgetten.

Als het gaat over scherpere keuzes maken komt in ieder geval het thema huishoudelijke hulp om te hoek kijken. We bevinden ons op dit moment middenin een discussie of huishoudelijke hulp – en dan gaat het om het feitelijke schoonmaakwerk (HH1) – nog ondersteuning is die door de gemeente gefinancierd wordt. De uitkomst hiervan is nog niet geheel duidelijk, maar het lijkt erop dat er fors gesneden gaat worden in deze budgetten.

We beogen om in ieder geval in te zetten op uitbreiding van het palet aan algemene oplossingen en hiervoor 5% van het totale budget te reserveren. Dit komt bovenop het geld waarmee we de algemene oplossingen regelen die wettelijk verplicht zijn. Deze uitbreiding wordt niet alleen gedragen vanuit het budget van de Wmo, maar ook uit die van de Participatiewet en de Jeugdwet.

#### **Inkomsten = uitgaven**

Met de vaststelling van het algemeen beleidskader sociaal domein hebben we bepaald dat alle uitgaven moeten passen binnen het budget. Dreigende budgetoverschrijdingen leiden dan ook tot aanpassingen van het beleid. Voor alle kosten gaan we uit van het woonplaatsbeginsel. Wij betalen dus alleen de zorg en ondersteuning voor inwoners van Lochem en Zutphen.

#### **Budget Wmo 2015**

##### Bestaande Wmo-taken

Op de huishoudelijke hulp, wat onderdeel is van de bestaande Wmo-taken, wordt een korting doorgevoerd. Voor Lochem voert het Rijk een korting van € 855.000 door. Na uitneming van dit bedrag is in 2015 voor Lochem voor de totale bestaande Wmo-taken € 2.742.004 beschikbaar. In 2016 wordt er nog eens € 270.000 gekort. Zutphen ontvangt voor 2015 € 4.106.985 voor de bestaande taken. De korting die het Rijk op de huishoudelijke hulp binnen dit budget heeft toegepast is € 1.300.000. Voor het jaar 2016 is de korting voor Zutphen nog niet bekend.

### Nieuwe WMO taken

Per 1 januari 2015 worden de middelen voor de nieuwe Wmo taken naar gemeenten overgeheveld. Het budget Wmo voor de nieuwe taken bedraagt voor 2015 voor Lochem circa € 4.462.428 en voor Zutphen € 9.259.636. Dit budget is o.a. bedoeld voor begeleiding van volwassenen, inclusief bijbehorend vervoer (inclusief de door het Rijk opgelegde korting), voor de inrichting van gebiedsgerichte sociale teams, cliëntondersteuning (o.a. voor MEE), ondersteuning en waardering van mantelzorgers, doventolk, inloop GGZ, 7x24-uurs bereikbaarheid, inkomensregelingen als gevolg van de wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten en de Compensatie eigen risico (Cer), vernieuwing van het aanbod, persoonlijke verzorging die samenhangt met begeleiding, cliëntondersteuning en niet te vergeten de uitvoeringskosten van de gemeente. De gemeente krijgt ook taakuitbreiding voor jeugdigen, die tot op heden onder de AWBZ viel. Deze taken vallen echter met ingang van 2015 onder de Jeugdwet en niet onder de Wmo.

### **Sociaal Deelfonds**

De Wmo 2015 maakt deel uit van het Sociaal Deelfonds. Hieronder valt ook de Jeugdwet en Participatiewet. Het Sociaal Deelfonds is een door het Rijk ingestelde en tijdelijke bijzondere uitkeringsvariant binnen het gemeentefonds. Dit fonds vervalt na drie jaar en wordt in principe opgenomen in de algemene uitkering. Gemeenten mogen de middelen op de drie genoemde terreinen alleen besteden binnen de kaders van dit fonds. Dat betekent concreet dat bijvoorbeeld middelen uit het Jeugdzorgbudget mogen worden aangewend ten behoeve van de nieuwe Wmo taken en andersom. Er mogen echter geen middelen buiten dit fonds worden gebracht. Omgekeerd mogen er wel algemene middelen binnen dit fonds worden gebracht. Gemeenten krijgen de mogelijkheid om binnen de bestedingsvoorwaarden middelen te reserveren om schommelingen in de (zorg)vraag te kunnen opvangen. In het nieuwe stelsel ontvangen gemeenten een uitkering uit het gemeentefonds volgens een verdeelmodel, voor 2015 op basis van het historische verdeelmodel. Na 2015 zal deze verdeling overgaan op een objectief verdeelmodel. De hierna genoemde bedragen zijn allen gebaseerd op de meicirculaire 2014 van het ministerie van VWS.

### Bedragen in Sociaal Deelfonds (Rijk)

Onderstaande tabel geeft de onderdelen van het Sociaal Deelfonds weer, inclusief de beschikbare bedragen voor Lochem en Zutphen (in afgeronde bedragen x mln).

	Lochem	Zutphen
Wmo 2015	€ 4.462.428	€ 9.259.636
Jeugdwet	€ 6.469.316	€ 15.274.972
Participatiewet	€ 3.535.235	€ 14.172.069
<i>Sociaal deelfonds</i>	€ 14.466.979	€ 38.706.677

### **Inkoop en de wijze van tariefstelling van nieuwe Wmo taken**

In het inkoopproces maken we met aanbieders tariefafspraken en we financieren de werkelijke geleverde zorg en ondersteuning. Dit houdt in dat we in principe geen budgetafspraken maken met aanbieders. We moeten nog nader uitwerken hoe we omgaan met de tarieven van instellingen die overgangsccliënten begeleiden. We maken met aanbieders tariefafspraken, en geven in principe aan geen enkele aanbieder budgetgaranties. Wij financieren alleen de werkelijk geleverde zorg en ondersteuning.

## **9.2 Risico's**

### **Open eind financiering**

De Wmo kent een open eind financiering. Dit houdt in dat er in beginsel geen maximum zit aan het beroep dat burgers kunnen doen op oplossingen via de Wmo. Dit risico is dan ook niet geheel te beheersen door de gemeente. Om hier toch zoveel mogelijk sturing op uit te oefenen zetten we in op verschuiving van maatwerkoplossingen naar algemene oplossingen, die grotendeels vooraf gefinancierd worden. Anderzijds richten we het proces rond toewijzing van maatwerkoplossingen gedeeltelijk in met ondersteuning van deskundigen, die in staat zijn om de noodzakelijkheid van de oplossing te beoordelen.

### ***Geen onderscheid in budgetten***

Het geld voor het sociaal domein wordt per 2015 als één bedrag naar de gemeenten overgemaakt, zonder onderscheid naar de verschillende beleidsgebieden of doelgroepen. Het is niet eenvoudig om vooraf te bepalen hoe die verdeling over de verschillende beleidsgebieden moet zijn en welk deel van het budget dus naar de Wmo moet vloeien. Dit, gecombineerd met de open eind financiering van de Wmo, leidt wellicht tot tussentijdse verschuivingen van middelen over de beleidsterreinen en dit kan weer van invloed zijn op het te formuleren beleid van de Wmo. Daarnaast maakt de grootte van het budget dat kleine afwijkingen in de verwachting leiden tot grote gevolgen op het totale budget.

### ***Korting op het budget***

De overgang van wetgeving gaat gepaard met een forse korting, die in praktische zin zo'n 35% is ten opzichte van het huidige budget. Alhoewel recente berichten aangeven dat er voor 2015 meer compensatiemiddelen komen dan oorspronkelijk aangenomen, verdient het aanbeveling om bij de uitwerking van beleid toch uit te gaan van een korting van 35%. We hebben op dit moment onvoldoende zicht op het huidige budget van de AWBZ op het niveau van individuele gemeenten. Het is dan ook heel moeilijk om een maatstaf te bepalen op basis waarvan de inkoop van aanbieders plaats gaat vinden. De korting van de budgetten is bij voorbaat zo groot, dat het beleid en de uitwerking hierdoor in belangrijke mate wordt beïnvloed. Dit is een groot risico voor de ambities die de gemeente heeft voor de ondersteuning van haar burgers.

### ***Veel meer actoren in het sociaal domein***

Naast financiële aspecten ligt ook een risico in de inrichting van het sociale domein. We krijgen te maken met veel meer taken en actoren dan voorheen en zijn nog niet ingericht op de nieuwe, vooral opdrachtgevende rol die we als gemeente voor ogen hebben.

### ***Te verwachten jurisprudentie***

De wijze waarop de nieuwe Wmo feitelijk uitwerkt, kan pas na verloop van tijd vast gesteld worden. Voor zover de kaderwet Wmo al duidelijkheid biedt over de verplichtingen vult jurisprudentie dit kader gedeeltelijk verder in. Het valt te verwachten dat dit leidt tot een verruiming van de inzet van oplossingen ten opzichte van hetgeen we op dit moment vaststellen via beleid. Bij het gedachtengoed voor de inrichting van de transities speelt als belangrijke factor financiën mee; het beleid wordt momenteel dus in grote mate gestuurd door geld. Het is, mede gezien te verwachten jurisprudentie, nog gedeeltelijk de vraag of de praktijk deze werkwijze toelaat.

### ***Verdeling in de toekomst via een nieuw objectief verdeelmodel***

In de toekomst wordt door het rijk een nieuw objectief verdeelmodel geïntroduceerd. Dit levert een onzekere factor op met betrekking tot de uitkeringen in de jaren vanaf 2016. Op dit moment is nog niet te voorzien of dit negatieve of juist positieve gevolgen heeft voor Lochem en Zutphen.

### ***Groter beroep op begeleiding door afschaffing intramurale ZZP's***

Met de Wmo 2015 worden de lager geïndiceerde intramurale Zorg Zwaarte Paketten (ZZP's) afgeschaft. Dit houdt in dat een groep mensen die voorheen in instellingen verbleef nu zelfstandig zal moeten wonen. Er bestaat een kans dat mensen, door het verlies van de instellingsstructuur, een groter beroep doen op begeleiding. Per 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de kosten van deze begeleiding.

### ***Persoonsgebonden budget en overgangscliënten***

Het persoonsgebonden budget kent een lager tarief dan de vergoeding die zorginstellingen ontvangen bij zorg in natura. Het totale zorgbudget bestaat naar verwachting voor circa 30% tot 40% uit PGB's. Het Rijk heeft aangegeven dat op de bestaande PGB-tarieven voor overgangscliënten niet mag worden gekort. Omdat ook de voorwaarden voor een PGB veranderen, kan het zijn dat een deel van deze cliënten alsnog kiest voor zorg in natura. Maar over het algemeen geldt dat voor de inzet van PGB's voor overgangscliënten niet gestuurd kan worden op kosten.

### ***Volumeontwikkeling***

Gemeenten hebben zorgplicht en willen wachtlijsten zoveel als mogelijk voorkomen. Op dit moment is moeilijk in te schatten hoe de volumes van de in te kopen zorg zich zullen ontwikkelen. In 2013-2014 zijn tarieven veelal gedaald, maar de volumes zijn gestegen, met een gelijkblijvend totaalbudget tot gevolg. Deze ontwikkelingen moeten de komende jaren goed worden gemonitord teneinde tot

budgettaire beheersing te komen. Mocht de volumestijging lokaal hoger zijn dan landelijk gecompenseerd kan dit mogelijk leiden tot extra kosten.

### ***Beheersing van risico's***

Om bovengenoemde risico's te kunnen beheersen zetten we meer in op algemene voorzieningen, innovatie, transformatie in de zorg en het verder voortzetten van de gekantelde werkwijze. Hierdoor nemen de kosten voor de Wmo af. We volgen de uitputting van het budget gedurende het jaar nauwlettend. We richten het facturatie- en verantwoordingsproces zodanig in, dat we dit proces kunnen faciliteren, zodat bij eventuele overschrijdingen tijdig het beleid kan worden aangepast.

Verder is het nodig om in het gemeentelijk weerstandsvermogen een bedrag te reserveren om tegenvallers op te kunnen vangen. Dit wordt verwerkt in de programmabegroting 2015- 2018 en via de reguliere weg ter besluitvorming aan de raad voorgelegd.

## **9.3 Bedrijfsvoering**

Zoals in het voorgaande al werd gesteld, hebben we op dit moment te weinig zicht op het huidige budget van de AWBZ op het niveau van individuele gemeenten. Het is daarom ingewikkeld om beslissingen te nemen op het gebied van budgetverdeling en tarifiering. Daarom is binnen het programma Sociaal Domein een werkgroep Bedrijfsvoering opgericht, waarin diverse deskundigen uit beide gemeenten op terreinen als financiën, inkoop en juridische zaken zijn samengebracht. Deze werkgroep gaat de komende periode zoveel mogelijk inzicht verschaffen in de bedrijfsmatige kant van de transitie.

## **10 Tot slot**

In de inleiding werd al geschetst dat we ons bevinden in een 'stoompan-proces'. We waarderen het enorm dat alle betrokkenen in het veld steeds opnieuw enthousiast en gepassioneerd deel hebben willen nemen aan de ontwikkeling van het beleid. Het beleidsplan is nu af, maar dat wil niet zeggen dat we klaar zijn met ons werk of klaar zijn met het in gesprek zijn. In tegendeel, we staan nog slechts aan het begin van het proces van transformatie. We kijken reikhalzend uit naar 1 januari 2015 en hebben samen nog een hoop werk te verrichten voordat het zover is. We zien het als onze taak om alle spelers in het veld gepassioneerd betrokken te houden bij de verdere ontwikkeling en uitvoering van het beleid. Zodat we in vertrouwen mee kunnen bewegen in de transformatie, recht doen aan ieders capaciteiten en zo samen een vitale samenleving tot stand brengen!

## Bijlage 1: lijst van afkortingen

<b>AHMK</b>	- Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling
<b>AWBZ</b>	- Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
<b>Cer</b>	- Compensatie eigen risico
<b>HH1</b>	- Huishoudelijke Hulp categorie 1
<b>GGZ</b>	- Geestelijke Gezondheidszorg
<b>PGB</b>	- Persoonsgebonden budget
<b>RIBW</b>	- Regionale Instelling Beschermd Wonen
<b>SROI</b>	- Social Return On Investment
<b>SVB</b>	- Sociale Verzekeringsbank
<b>SZW</b>	- (ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>VNG</b>	- Vereniging Nederlandse Gemeenten
<b>VWS</b>	- (ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
<b>Wlz</b>	- Wet langdurige zorg
<b>Wmo</b>	- Wet maatschappelijke ondersteuning
<b>Wtcg</b>	- Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten
<b>Zvw</b>	- Zorgverzekeringswet
<b>ZZP'ers</b>	- Zelfstandigen zonder personeel
<b>ZZP's</b>	- Zorg Zwaarte Pakketten