

invoering Wmo +

Eindrapportage Wmo pilots

Leren, uitdragen en delen over maatschappelijke ondersteuning;
de resultaten van 26 Wmo ontwikkelpilots

Januari 2008



Colofon

Auteurs

Deloitte Consulting

Karina Kuperus, projectleider

Els Aarts

Noortje Besseling

Yvette Estourgie

Patrick Kok

Rixt van der Veen

Ministerie van VWS

André Schoorl

VNG

Joke Regouw

Wmo-pilots

Deze rapportage is tot stand gekomen op basis van de input van de 26 Wmo-pilots.

Deloitte Consulting

Laan van Kronenburg 2

Postbus 300

1180 AH Amstelveen

Deze handreiking is geschreven in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Vormgeving

Besides Purple

Druk

Chevalier International

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Het ministerie van VWS en de VNG kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Eindrapportage Wmo pilots

Leren, uitdragen en delen over maatschappelijke ondersteuning

De resultaten van 26 Wmo ontwikkelpilots

Aangeboden aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Door Deloitte Consulting

Projectteam Deloitte

Karina Kuperus, projectleider

Els Aarts

Noortje Besseling

Yvette Estourgie

Patrick Kok

Rixt van der Veen

10 december 2007

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	3
Hoofdstuk 2	Resultaten van de pilots	6
Prestatieveld 1	Leefbaarheid en sociale samenhang in de wijk, buurt en dorp	6
Prestatieveld 3	Informatie, advies en cliëntondersteuning	11
Prestatieveld 4	Ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers	12
Prestatieveld 5	Participatie van mensen met een beperking	15
Prestatieveld 6	Voorzieningen voor mensen met een beperking	16
Prestatieveld 6 (vervolg)	Ondersteunende begeleiding en activerende begeleiding	19
Prestatievelden 7, 8 en 9	Maatschappelijke opvang, OGGZ en verslavingsbeleid	22
Hoofdstuk 3	Leerervaringen	24
Prestatieveld 1	Leefbaarheid en samenhang in de wijk, buurt en dorp	24
Prestatieveld 3	Informatie, advies en cliëntondersteuning	28
Prestatieveld 4	Ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers	30
Prestatieveld 5	Participatie van mensen met een beperking	34
Prestatieveld 6	Voorzieningen voor mensen met een beperking	37
Prestatieveld 6 (vervolg)	Ondersteunende begeleiding en activerende begeleiding	41
Prestatievelden 7, 8 en 9	Maatschappelijke opvang, OGGZ en verslavingsbeleid	45
Hoofdstuk 4	Conclusies en aanbevelingen voor gemeenten, door gemeenten	49

Hoofdstuk 1 Inleiding

Sinds 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht. Het maatschappelijke doel van de Wmo is 'meedoen'. De wet moet er voor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven functioneren en mee kunnen doen in de samenleving.

Gemeenten zijn door de Wmo verantwoordelijk voor het beleid voor maatschappelijke ondersteuning. Maatschappelijke ondersteuning omvat activiteiten die het mensen mogelijk maken om mee te kunnen doen in de samenleving. Dat kan bijvoorbeeld via het ondersteunen van vrijwilligerswerk en mantelzorg, maar ook met goede informatie en advies, opvoedingsondersteuning, het verstrekken van individuele voorzieningen zoals scootmobielen en het bieden van hulp bij het huishouden.

Vanuit een gezamenlijk initiatief van het Ministerie van VWS en de VNG is het idee opgevat om pilots te starten, waarin gemeenten kunnen experimenteren met de verschillende onderwerpen van de Wmo. Dit met als doel om de leerervaringen van deze pilots met alle overige gemeenten in Nederland te kunnen delen. Op 13 april 2005 zijn 26 gemeenten van start gegaan met het ontwikkelen van pilots. De gemeenten zijn geselecteerd op basis van regionale spreiding, gemeentegrootte, de bereidheid en draagvlak om te experimenteren en de door de gemeente of het samenwerkingsverband gekozen thema's en prestatievelden. De pilots zijn uitgedaagd om, gedurende tweeënhalf jaar, complexe thema's en prestatievelden van de Wmo uit te werken.

De volgende thema's staan centraal in de Wmo-pilots: Ketenregie, intergemeentelijke samenwerking, horizontale verantwoording en interactief beleid, inclusief beleid, versterking civil society, relatie Wmo en WWB en Ondersteunende en Activerende begeleiding uit de AWBZ (OB/AB),

De Wmo kent negen prestatievelden:

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid.

Aan de pilotgemeenten is gevraagd om een keuze te maken uit de prestatievelden en de thema's en hun experiment hierop te richten. Prestatieveld 2 is daarbij buiten beschouwing gelaten omdat op dit prestatieveld al diverse experimenten lopen. Ook de nieuwe taak van gemeenten om te voorzien in de hulp bij het huishouden is buiten beschouwing gelaten, omdat hier een apart implementatietraject voor was opgezet. Er is gezorgd voor een relevante spreiding van de pilots over de thema's en prestatievelden. Dit heeft geleid tot de volgende indeling:

Figuur 1. Indeling pilots over de thema's en prestatievelden van de Wmo

Thema's Prestatieveld	Ketenregie	Inter- gemeentelijke samenwerking	Horizontale verantwoording en interactief beleid	Inclusief beleid	Versterking Civil Society	Relatie Wmo en WWB	OB/AB uit de AWBZ
1	Waalwijk, Helden	Regio Zuid West Friesland	Groningen, Kampen	Hulst	Groningen, Regio Eemland		
2							
3		SRE					
4	Regio Midden- Holland	Regio Zuid- Limburg, Regio Groningen	Ede-Veenendaal		Ede- Veenendaal, Regio Midden- Holland		
5	Breda, Middelburg	Middelburg		Breda	Hoogeveen		
6		Schermer, Beemster, Regio Alblasser waard	Regio Alblasser waard	Doetinchem	Utrecht		Haarlem, Almere, Enschede, Nunspeet
7, 8 en 9	Leeuwarden, Drechtsteden, Amsterdam	Leeuwarden, Drechtsteden				Amsterdam	

Elke pilot heeft een projectplan opgesteld waarin zij hebben aangegeven op welke wijze met de thema's en prestatievelden zou worden geëxperimenteerd en tot welke resultaten dit zou leiden. Het projectplan moest zoveel mogelijk passen binnen een aantal belangrijke uitgangspunten van de Wmo:

- Het zorgdragen voor een goede informatievoorziening over *en toegankelijkheid van de voorzieningen op lokaal niveau*.
- Het vooraf betrekken van burgers en uitvoerende organisaties bij het gevoerde beleid.
- Het voeren van een doelmatig beleid, waarbij met zo *min mogelijk bureaucratie* voorzieningen worden geboden aan de doelgroepen van het beleid.
- Het substitueren van individuele voorzieningen in algemene voorzieningen en het *vergroten van de samenhang in de voorzieningen*.
- Zorgdragen dat *burgers tevreden* zijn over de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen in de gemeente.
- Het voorkomen van *'afschuifgedrag'* tussen de door de gemeente gefinancierde voorzieningen en de voorzieningen die gefinancierd worden op basis van de AWBZ.

Eind mei 2006 hebben de pilotgemeenten hun projectvoorstellen ingeleverd bij VWS en de VNG. Vervolgens zijn in juni de ingediende projectvoorstellen besproken door VWS, de VNG en de ingeschakelde kennisinstituten (CIVIQ en NIZW) en waar nodig verfijnd. Vanaf september 2006 hebben de meeste pilots hun beschikking ontvangen en zijn van start gegaan.

De 26 pilotgemeenten hebben - naast de rol van projectleider van de pilot - een ambassadeursrol voor gemeenten in de regio. De ambassadeursrol voor de Wmo houdt in dat de vertegenwoordigers van de ambassadeursgemeenten een belangrijke functie vervullen in de communicatie over de Wmo met andere gemeenten. Ambassadeurs vormen 'de oren', 'de ogen' en 'de mond' van het implementatiebureau Wmo. Zij brengen en halen informatie. Om landelijke ambassadeursdekking voor gemeenten te verkrijgen zijn dertien extra ambassadeurs aangesteld. Deze ambassadeurs hebben door het opdoen en delen van ervaringen uit andere gemeenten een belangrijke bijdrage geleverd aan het verzamelen van leerervaringen.

De pilots hebben vele leerervaringen opgeleverd over de wijze waarop de Wmo ingevuld kan worden. Ze leveren bruikbare voorbeelden op voor andere gemeenten. Leerervaringen werden drie keer per jaar verzameld in een voortgangsrapportage, waarin iedere keer een andere focus werd aangebracht. Zo zijn in een rapportage de thema's extra belicht en is in een andere rapportage dieper ingegaan op de randvoorwaarden om een prestatieveld goed vorm te geven. Verder zijn de ervaringen op verschillende manieren overgedragen aan andere gemeenten via congressen, nieuwsbrieven en de website www.invoeringwmo.nl.

Deze eindrapportage, anders dan de voorgaande voortgangsrapportages, kijkt terug op tweeënehalf jaar pilot voering. Er is voor u inzichtelijk gemaakt welke overkoepelende leerervaringen per prestatieveld zijn opgedaan.

De eindrapportage is samengesteld op basis van de laatste voortgangsrapportage van de 26 pilots en 12 extra ambassadeurs, waarin zij de resultaten, leerervaringen en knelpunten van tweeënhalf jaar pilot hebben beschreven. Verder is gebruik gemaakt van de inhoudelijke gespreksverslagen van de pilotronde van oktober en november 2007. De rapportage biedt een totaaloverzicht van de belangrijkste resultaten die behaald zijn. Het is een rapportage voor gemeenten, door gemeenten.

Leeswijzer

De pilots hebben een aantal bruikbare producten opgeleverd. In hoofdstuk 2 zijn de drie meest interessante en aansprekende producten per pilot geselecteerd. Het hoofdstuk is ingedeeld naar prestatieveld.

In hoofdstuk 3 wordt per prestatieveld inzicht geboden in de belangrijkste leerervaringen, knelpunten en tips en tricks. Tevens wordt ingegaan op wat 'typisch op z'n Wmo's' inhoudt.

Tot slot vindt u in Hoofdstuk 4 de conclusies en aanbevelingen voor gemeenten.

Hoofdstuk 2 Resultaten van de pilots

Inleiding

De afgelopen tweeënhalve jaar hebben de pilots toegewerkt naar een aantal concrete resultaten. Deze concrete resultaten komen onder andere tot uiting in de vorm van producten waar andere gemeenten hun voordeel mee kunnen doen. De mooiste producten, die interessant zijn voor gemeenten en instellingen, zijn te vinden op www.invoeringwmo.nl. Om een inzicht te geven in deze resultaten worden in dit hoofdstuk drie interessante, originele of aansprekende producten per pilot weergegeven. Dit hoofdstuk is ingedeeld aan de hand van de verschillende prestatievelden. Per prestatieveld worden de bijhorende pilots kort geïntroduceerd. Na een korte beschrijving van de pilots worden de producten weergegeven.

Prestatieveld 1

Leefbaarheid en sociale samenhang in de wijk, buurt en dorp

Pilotgemeenten

Waalwijk, Helden, regio Zuidwest-Friesland, Groningen, Kampen, Hulst en regio Eemland

Waalwijk

Waalwijk betreft bewoners bij hun wijk

Een combinatie van welzijns-, woon- en zorgvoorzieningen voor en door de bewoners. Dat is het grote 'pluspunt' van de pilot in Waalwijk.

Thema's in plaats van prestatievelden

Waalwijk heeft eerst twee extra prestatievelden aan de negen Wmo-taken toegevoegd; sport en gezondheid. Maar om het risico op verkokerd werken te beperken, heeft Waalwijk gekozen voor zes brede thema's. De thema's zijn:

- Samenwonen, samenleven in stad en dorp.
- Opgroeien in Waalwijk.
- Inzetten voor de ander.
- Zelfstandig blijven.
- Voorkomen dat zaken verder uit de hand lopen.
- Gezond blijven.

Pluspunten

Bewoners zijn ingeschakeld bij de invulling van ontwikkelingsplannen en Pluspunten in de wijk. Met het opstellen van deze plannen hebben de bewoners invloed op ontwikkelingen in de wijk. Beter kan actief burgerschap niet waargemaakt worden. De realisatie van de Pluspunten in de wijk loopt samen op met de wijkontwikkelingsplannen. Met deze Pluspunten worden welzijn- woon- en zorgvoorzieningen in de buurt geïntegreerd (woonzorgzone) en tegelijkertijd dusdanig opgezet dat het voorzieningen voor en door buurtbewoners zijn. Voor bewoners omdat zij diensten kunnen afnemen, en door bewoners omdat diensten in een coproductie tussen bewoners en professionals tot stand komen. Elk Pluspunt krijgt een breed loket waar de burger zijn vraag kan stellen en antwoord krijgt.

Drie interessante producten van pilot Waalwijk zijn:

- **Achtergrond wijkontwikkelingsplannen**
In dit persbericht beschrijft de gemeente Waalwijk het hoe wat en waar van de wijkontwikkelingsplannen. Deze plannen worden opgesteld door gemeente en burgers. Burgers worden expliciet uitgenodigd mee te denken en te werken aan deze plannen.
- **Balade boekje en site**
Dit document toont een van de concrete resultaten van de pilot Waalwijk. Burgers, ondernemers en de gemeente hebben ervoor gekozen om samen een virtuele ontmoetingsplek te creëren, www.balade.nl. Verder hebben zij ervoor gekozen om een multifunctioneel gebouw neer te zetten en te gaan runnen. Dit gebouw is nog in aanbouw.
- **Nieuwsbrief zorgloket Waalwijk**
In deze speciale uitgave van de nieuwsbrief van het Zorgloket WaalwijkWijzer geeft de pilot informatie over de Wmo, de dienstverlening van het Zorgloket en de Paswijzer.

Helden

Dialogoog met het dorp in de subregio Helden, Kessel, Maasbree en Meijel

De subregio Helden wil de leefbaarheid van de elf dorpskernen vergroten. In de ‘Dialogoog met het dorp’ praten de inwoners over hun eigen leefomgeving. Het dorp ontdekt dat het initiatief kan en mag nemen. De dialoog begint met een enquête. De uitkomsten daarvan worden besproken door de inwoners van het dorp. Dat is de basis voor de ontwikkeling van de leefbaarheid.

Zelfsturing

De wensen variëren van een honden-uitlaatplaats tot brede school. Het dorp bepaalt zelf welke wensen eerst worden opgepakt. Ze overleggen met de partijen die de wensen gaan realiseren. Ook het ‘hoe’ is in handen van de bewoners. Zo krijgt de dorpsgemeenschap de zeggenschap over zichzelf (terug). De gemeente faciliteert.

Samen verantwoordelijk

Gemeenten en maatschappelijke partners gebruiken de uitkomsten om bestaand beleid te herijken en uitvoeringsafspraken te maken. Deze werkwijze is voor alle partijen nieuw. Met vallen en opstaan, leert ieder wat zijn verantwoordelijkheid is en wat je van de ander mag verwachten.

Drie interessante producten van pilot Helden zijn:

- **Vragenlijst Koningslust**
Deze vragenlijst richt zich op het meten van de leefbaarheid van het dorp en de gemeente Helden.
- **Aedes en Actis - ‘Liever een normale wijk dan een servicezone’**
Dit artikel beschrijft de activiteiten van de pilot Helden en gaat dieper in op de rol van de gemeente en de verschillende facetten van de Wmo.
- **Regie gemeente zorgkantoor dagvoorziening**
Dit document beschrijft de aanpak en bevindingen van een onderzoek naar de bestaande dagvoorzieningen in de gemeente Helden.

Zuidwest Friesland

Wokken en lijmen; het werkt nog steeds in Zuidwest Friesland

Iedereen in Zuidwest Friesland weet het inmiddels: wokken en lijmen betekent mét en vóór elkaar iets doen. In de pilot is een digitaal meetinstrument ontwikkeld om de onderlinge sociale steun te meten. De plaatselijke Lijmpotgroep (ook wel het sociale steunpunt genoemd) coördineert de samenwerking tussen verschillende vrijwilligersorganisaties en zorgt dat bewoners de hulp en steun krijgen die zij nodig hebben. Het sociale steunpunt in dorp of wijk vormt het voorportaal voor het Wmo-loket.

Wat levert deze pilot op voor burgers en gemeenten?

- Informatie over hoe burgers Wokkelaar- en Lijmpotprojecten kunnen opzetten en wat de meeste kans van slagen heeft.
- Een meetinstrument waarmee de kwaliteit van de onderlinge sociale steun twee maal per jaar wordt gemeten door de plaatselijke Lijmpotgroep. De resultaten van de meting worden met de gemeente besproken en kunnen leiden tot maatregelen of bijstelling van het beleid. Het meetinstrument is eind 2007 digitaal beschikbaar.

Drie interessante producten van pilot Zuidwest Friesland zijn:

- **Offerte Zuidwest Friesland Steunstructuur**
Deze offerte geeft een plan van aanpak weer voor de uitvoering van de Wmo-proeftuin Zuidwest Fryslân en de sociale steunstructuur die hierbij nodig is.
- **Checklist onderlinge steun Zuidwest Friesland**
Deze checklist biedt een handreiking om meer specifiek te kijken hoe een effectieve onderlinge steunstructuur in wijken en dorpen kan worden onderhouden en worden versterkt.
- **Wokkelaar en Lijmpot; sociale steunstructuur in optima forma**
Dit document gaat in op sociale steunstructuur in Zuidwest Friesland. 'Wokkelaar en Lijmpot' is een proefproject van acht samenwerkende gemeenten in het kader van de Wmo.

Groningen

Groningen meet de sociale cohesie

Burgerbetrokkenheid in de buurt. Dat is sociale samenhang, civil society én interactief beleid bij elkaar. Groningen (stad) geeft twee betekenissen aan het begrip 'burgerbetrokkenheid'. Betrokkenheid tussen bewoners en de betrokkenheid van burgers bij het beleid.

Meten

In de Wmo-pilot wilde de gemeente zien wat werkt bij het vergroten van de onderlinge betrokkenheid. Groningen heeft een instrument ontwikkeld om sociale cohesie te meten. Vragen over de manier waarop bewoners betrokken zijn bij hun burens/straat/wijk geven het begrip sociale cohesie inhoud.

Draaiboek

De wijk Paddepoel experimenteert met activiteiten voor onderlinge betrokkenheid en sociale activering. Het gaat vooral om ouderen, bijstandsgerechtigden en afzijdige bewoners. De wijk Lewenborg ging in dialoog over aandachtspunten in de wijk. Bewoners, maatschappelijke organisaties en de gemeente praatten mee. Er ligt nu een gezamenlijk actieplan dat de komende jaren echt uitgevoerd gaat worden. Groningen heeft het hele proces vastgelegd in een draaiboek zodat deze methodiek ook door andere gemeenten kan worden toegepast.

Drie interessante producten van pilot Groningen zijn:

- **Meetinstrument Sociale Cohesie**
Dit rapport beschrijft de ontwikkeling van een meetinstrument in de vorm van een vragenlijst, aan de hand waarvan de sociale cohesie in de buurt gemonitord kan worden.
- **Draaiboek burgerparticipatie in beleidsvorming**
Dit draaiboek beschrijft een dialoogmethode aan de hand waarvan bewoners, professionals en de gemeente duurzaam met elkaar verbonden kunnen worden in het vergroten van de leefbaarheid in buurten en wijken.
- **Burgerbetrokkenheid in Paddepoel**
Dit document is een beschrijving van ervaringen van diverse manieren om burgers te activeren.

Kampen

Kampen-Noord: Sociale activering in een afbraakbuurt

Kampen is begonnen met een onderzoek onder ouderen. Zij onderzocht wat de wensen van ouderen zijn ten opzichte van wonen, welzijn en zorg. Situaties waarin oudere bewoners van de Hanzewijk hun huis tijdelijk moeten verlaten omdat hun wijk gerenoveerd wordt, leveren vragen op als: Hoe kunnen ouderen tijdens de herstructureringsperiode veilig in de wijk blijven wonen? Kun je zo'n onrustige periode aangrijpen om de sociale samenhang te versterken? Met de informatie uit het onderzoek kon Kampen vraaggestuurd gaan werken.

Zingeving

Voor de sociale activering werden de wijkbewoners vanaf de start bij de plannen betrokken. Zeven wijkbewoners dienden projectvoorstellen in voor het Buurtinitiatief. De plaatselijke welzijnsorganisatie heeft twee projecten opgezet: bij 'Luisterend Oor' praten vrijwilligers met ouderen in de Hanzewijk over zingevingvraagstukken. Binnenkort start de 'Buurtkamer', een ontmoetingsplek in de wijk voor autochtone en allochtone senioren.

Kiek uut

Gaat alles dus goed? Niet meteen. Het toezichtproject 'Kiek Uut' vond geen vrijwilligers om de veiligheid tijdens de sloop te waarborgen. De BOS-impuls bood uitkomst. WWB-cliënten kregen de gelegenheid hun traject binnen 'Kiek Uut' afmaken.

Drie interessante producten van pilot Kampen zijn:

- **Onderzoek Wonen, Welzijn en Zorg**
Dit document beschrijft een onderzoek naar behoeften van ouderen in Kampen Noord op het gebied van Wonen, Welzijn en Zorg.
- **Ondersteuning van ouderen in herstructureringsproject**
In dit document wordt beschreven hoe de pilot Kampen de moeilijk bereikbare groep ouderen in haar gemeente heeft kunnen bereiken. Het document is een grondige uitwerking van het project, inclusief opzet, doelgroep en methoden.
- **Multifunctioneel centrum**
Hier wordt beschreven dat in Hanzewijk, in Kampen, een multifunctioneel centrum wordt ontwikkeld, welke visie daaraan ten grondslag ligt en welke functies hierin komen. Het centrum is gericht op Welzijn.

Hulst

Droomtrajecten in Hulst

De samenleving is van iedereen en daar doe je dan ook aan mee. Dat is de centrale boodschap van de Wmo-pilot van Hulst. De droomtrajecten in de pilotkernen Vogelwaarde en Clinge spelen maximaal in op zelforganisatie en burgerinitiatief. Bewoners gaan aan de slag met hun ideeën voor de toekomst van hun dorp en presenteren dat op een droommarkt aan de bewoners.

Flexibele agenda

De ideeën van de droommarkt zijn de ‘flexibele agenda’ voor het dorp. De rode draad om zelf aan de slag te gaan met de gemeente en dikwijls ook andere partners. Drukbezochte droommarkten zorgden voor nieuwe dynamiek. Meer dan twintig procent van de bewoners kwam langs.

Basisscholieren

En het bleef niet alleen bij opdagen. In Vogelwaarde lieten ongeveer 250 droommarktbezoekers weten graag informatie te willen krijgen over activiteiten in het dorp en daar ook af en toe een bijdrage aan te willen leveren. Verder hield Hulst een interactieve tussenmeting over leefbaarheid van het dorp met basisscholieren als interviewer. Dat is zeker een aanrader voor andere dorpen.

Drie interessante producten van pilot Hulst zijn:

- **Werkwijze droomtraject woonkern Vogelwaarde**
In dit document wordt de werkwijze uitgelegd waarop het droomtraject in de woonkern Vogelwaarde is aangepakt.
- **Droommarkt**
Dit document is een samenvatting van de resultaten van de droommarkt inclusief resultaten van interviews door basisschoolleerlingen.
- **Nulmetingatlas van Vogelwaarde**
Deze documenten zijn de beschrijvingen van de uitkomsten en resultaten van de nulmeting van deze wijken. Het beschrijft algemene en specifieke kenmerken van de wijk, maar ook wensen van de bewoners.

Eemland

Ouderen voor anderen in Gewest Eemland

Vooraf de vraaggestuurde initiatieven in het Gewest Eemland lopen goed. Zoals de formulierhulp door ouderen. Of een taalmaatjesproject waarbij allochtone en autochtone ouderen worden gekoppeld. Projecten voor sociaal geïsoleerde ouderen vergen een langere adem en een intensieve persoonlijke begeleiding, zo merkte Gewest Eemland. De lunchcirkel waarbij ouderen per toerbeurt een lunch thuis verzorgen, is verhuisd naar een buurtcentrum. Bij elkaar over de vloer komen was toch te persoonlijk. Andere huisprojecten bleken meer professionele ondersteuning nodig te hebben. De vrijwilligers hebben daarom een gedegen training gekregen. De seniorenradio Oudlook is een pioniersproject dat drijft op een enorm enthousiasme.

Waardering

In totaal liepen er veertien projecten in Gewest Eemland. De lessen? Laat alle vrijwilligers- en belangenorganisaties initiatieven indienen. Vooral de kleine, concrete en laagdrempelige initiatieven hebben kans van slagen. De gemeente kan zich nuttig maken met accommodatie, een klein werkbudget en enkele uren professionele ondersteuning. En met het tonen van waardering.

Twee interessante producten van pilot Eemland zijn:

- **Voorbeelden van Burgerinitiatieven**

In dit document staan voorbeelden beschreven van burgerinitiatieven in de pilot Eemland.

- **Eindrapportage Wmo-pilot ‘Wel-doen Met Overtuiging’**

Deze eindrapportage beschrijft een leerervaring op het snijvlak van gemeentelijk beleid, maatschappelijke organisaties en initiatieven van seniore bewoners. Hierbij komen de resultaten van 2,5 jaar pilot naar voren, alsmede een beschrijving van het proces dat heeft plaatsgevonden om de resultaten te bereiken.

Prestatieveld 3

Informatie, advies en cliëntondersteuning

Pilotgemeente

Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE)

SRE

Regio Eindhoven: één communicatiestandaard voor zorg- en welzijnsland

Een zwakke schakel in het Wmo-dienstverleningsproces is de uitwisseling van gegevens over cliënten. Daarom heeft het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) de pilot gebruikt om een communicatiestandaard te ontwikkelen voor de gegevensuitwisseling tussen lokaal loket, zorginstellingen, CIZ en CAK. Een slechte gegevensuitwisseling brengt voor burgers en de gemeenten veel bureaucratie, kosten en dubbel werk met zich mee. De invoering van een communicatiestandaard maakt het mogelijk dat partijen gegevens uitwisselen die nodig zijn voor een snel antwoord op de vraag van de burger. De (internationale) gezondheidszorg hanteert al zo'n communicatiestandaard; Health Level 7, versie 3. Digitaal Begrepen past deze standaard toe op de Wmo, zodat op termijn ook communicatie tussen de Wmo- en gezondheidszorgketens mogelijk wordt. Bijvoorbeeld tussen het lokale loket, het CIZ, zorgaanbieders, welzijnswerk, huisartsen en ziekenhuizen. In de pilot 'Digitaal Begrepen' is reeds in een proefopstelling geëxperimenteerd met gegevensuitwisseling rondom hulp bij het huishouden, aanvraag maaltijdvoorziening en aanvraag traplift. De regio wil graag een praktijktest gaan doen. Dit zal naar verwachting plaatsvinden in het kader van de landelijke Businesscase ICT van de VNG.

Drie interessante producten van pilot SRE zijn:

- **Relevante documenten Digitaal Begrepen**

Op 6 maart 2007 heeft Digitaal Begrepen het door hun ontwikkelde referentie werkproces Wmo gepubliceerd, alsmede de Zorginformatiemodellen, waarmee het berichtenverkeer met ketenpartners kan worden samengesteld.

- **Film award Wmo**

- **Informatie conferentie 'HL7 en Wmo' en het dagprogramma**

Op 29 januari organiseerde de Stichting HL7 een conferentie over het thema 'Wat HL7 voor de Wmo kan betekenen'. Voor deze conferentie heeft de Stichting nauw samen gewerkt met de Wmo-pilot Digitaal Begrepen (SRE). Verdere informatie over de conferentie 'HL7 en Wmo' kunt u nalezen op www.hl7.nl.

Prestatieveld 4

Ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers

Pilotgemeenten

Regio Midden-Holland, regio Zuid-Limburg, regio Groningen, Ede-Veenendaal

Regio Midden-Holland

Oud en Jong: Vrijwillig in regio Midden-Holland aan Zet!

Midden-Holland heeft de ontwikkelpilot gebruikt om ervaring op te doen met het ondersteunen van de mantelzorger. De regio maakte een indeling naar doelgroep: ouderen, jongeren en werkenden. Bij het inzetten van jongeren is een goede voorbereiding en begeleiding een pré. Dan heb je ook een zeer enthousiaste en goed inzetbare club vrijwilligers. Onder de vitale ouderen is nog veel potentieel beschikbaar. Het benaderen van de groep 'werkenden' vergde de meeste inspanningen, maar ook daar is nog veel vrijwillige inzet beschikbaar. Met een eigen benadering van de doelgroepen en aandacht voor de specifieke eigenschappen van jong en oud hebben de gemeenten de mantelzorgondersteuning een goede impuls gegeven. En dankzij lokale bijeenkomsten staat mantelzorgondersteuning op de agenda bij gemeenten, burgers en maatschappelijke organisaties. Gemeenten hebben een gezamenlijk idee over het mantelzorgbeleid voor het vierjarig beleidsplan.

De groep werkenden was het moeilijkste te benaderen voor het ondersteunen van mantelzorgers.

Maar zelfs in die groep zijn veel mensen bereid tot vrijwillige inzet, ontdekte regio Midden-Holland.

Drie interessante producten van pilot Midden-Holland zijn:

- **Onderzoek omtrent de werkende mantelzorgers**
Dit document biedt een overzicht van de resultaten van een onderzoek naar de knelpunten van werkende mensen die naast hun werk een mantelzorg- of vrijwilligersfunctie hebben.
- **Brochure mantelzorgondersteuning**
Dit document biedt een handzaam overzicht van de verschillende projecten die Midden-Holland biedt op het gebied van mantelzorgondersteuning.
- **Eindanalyse werkende mantelzorgers en vrijwilligers**
Dit document is het rapport van twee onderzoeken die onder de mantelzorgers en vrijwilligers in de regio Midden-Holland zijn uitgevoerd. De onderzoeken richten zich op twee thema's: mantelzorgtaken gecombineerd met een betaalde baan en vrijwillige inzet gecombineerd met een betaalde baan. Aangezien deze twee thema's in de toekomst steeds belangrijker worden, zijn de bevindingen in dit rapport goed om mee te nemen in eventuele aansturing en inrichting van prestatieveld 4.

Zuid-Limburg

Zuid-Limburg op goede weg met Ouverture en Intermezzo

Maastricht, Heerlen en Sittard-Geleen hebben allereerst geïnvesteerd in een lange voorbereidingstijd. Zuid-Limburg heeft dertien projecten voor vrijwilligerswerk en mantelzorg opgezet. De dertien projecten zijn gebundeld in het rode boekje 'Ouverture'. De kleur rood van het boekje stond voor pas op de plaats maken, inventariseren en initiëren. Inmiddels ligt er een tweede boekje, een groen boekje 'Intermezzo'. Groen staat voor ruimte geven, ervaringen opdoen en delen met anderen, experimenteren en ontwikkelen. In deze publicatie is de huidige stand van zaken van de Wmo-pilot te lezen.

Op www.tripool.nl en www.invoeringwmo.nl kunt u de tussentijdse resultaten van de dertien projecten opvragen. Tevens is per project een contactpersoon benoemd voor aanvullende gegevens. Begin 2008 rondt de pilot de projecten af en medio maart presenteren ze de eindresultaten.

Drie interessante producten van pilot Zuid-Limburg zijn:

- **Beschrijving 13 projecten Zuid-Limburg rondom vrijwilligerswerk en mantelzorg**
Dit eerste boekje beschrijft kort de start van de verschillende pilot projecten in de regio Zuid-Limburg, waarbij het doel was om de kansen voor het vrijwilligerswerk en de mantelzorg verder te versterken, problemen op te zoeken en op te lossen en met innoverende ideeën te komen. Tevens laat de inhoud van dit boekje zien wat de voorlopige resultaten zijn naar aanleiding van de startbijeenkomst die we een jaar geleden georganiseerd hebben.
- **Tussenrapportage 13 projecten Zuid-Limburg rondom vrijwilligerswerk en mantelzorg**
Deze publicatie heeft als doel om een ieder te informeren over de actuele stand van zaken betreffende de ontwikkelpilot 'vrijwilligerswerk en mantelzorg WMO Zuid-Limburg'. De projecten die binnen deze pilot worden uitgevoerd, zijn in het voorjaar 2007 halverwege. De tussentijdse resultaten worden in dit boekje gepresenteerd.
- **Eindrapportage 13 projecten Zuid-Limburg rondom vrijwilligerswerk en mantelzorg**
Deze eindrapportage zal in de vorm van het derde boekje worden opgeleverd en verschijnt april 2008.

Regio Groningen

Mantelzorg in Groningen stevig in beeld

Vertrouw erop dat iemands vragen terecht zijn en lever maatwerk. Werk vanuit de houding dat je mensen wilt helpen in plaats van hen te wantrouwen. Dat was het advies van mantelzorgers aan de 25 samenwerkende Groningse gemeenten. Vertrouwen is de eerste stap om ondersteuning van mantelzorg en vrijwillige thuishulp structureel te verankeren in het gemeentelijke beleid.

Aanpak

Om een goed beeld te krijgen zijn per gemeente inventarisatierapporten en Plannen van Aanpak (te vinden op extranet) gemaakt. Zo kan lokaal maatwerk per gemeente worden geleverd en worden gemeenschappelijke onderwerpen gezamenlijk aangepakt.

ICT

In het kader van de Wmo is door en voor de Groningse gemeenten een digitaal interactief vraag-gestuurd informatiesysteem ontwikkeld voor de gemeentelijke lokale loketten: INVIS (zie www.invis.nl). ICT is ook belangrijk bij de ondersteuning van Groningse mantelzorgers. Daarom kunnen binnenkort alle Groningse gemeenten beschikken over de matchingsmodule mantelzorgondersteuning (een koppeling van vraag en aanbod). Deze module wordt uitgetest in de gemeenten Winsum/De Marne en is te vinden op www.lokaalloket.nl.

ZAT

In de Groningse pilot werd ook het idee geboren om een ZorgAdviesTeam (ZAT) voor mantelzorgers op te zetten door onder meer 60-plussers te reintegreren als mantelzorgondersteuners. Zo leveren zij een actieve bijdrage aan de samenleving.

Platform

De mantelzorgers in de provincie Groningen hebben zich georganiseerd in de Stichting Platform Hattinga Verschure. Deze stichting dankt haar naam aan de bedenker van het begrip mantelzorg, Prof. Dr. Hattinga Verschure, en behartigt de belangen van mantelzorgers.

Drie interessante producten van pilot Regio Groningen zijn:

- **Inventarisatie infrastructuur ondersteuning mantelzorg en vrijwillige thuishulp gemeente Groningen**
In dit document worden de termen mantelzorg en vrijwillige thuiszorg gedefinieerd en wordt beschreven hoe de nulsituatie in de gemeente wordt gemeten. Deze inventarisatie is gedaan voor alle 24 Groningse gemeenten. In het document staan ook de uitkomsten van de nulmeting.
- **Plan van aanpak mantelzorg Marum**
Dit document beschrijft de opzet van het pilotproject ondersteuning mantelzorg en vrijwillige thuishulp van de gemeenten Marum, Grootegast en Leek.
- **Film pilot mantelzorgondersteuning Regio Groningen**

Ede Veenendaal

Mantelzorgers en de ‘Dragers van de Wmo’

Het is altijd lastig om je in de schoenen van een ander te verplaatsen. Maar dankzij de pilot voor mantelzorgondersteuning werd iedereen zich weer bewust hoe belangrijk bondgenootschap is. Hoe versterk je de draagkracht van mantelzorgers en verminder je de draaglast? Veenendaal werkte met casuïstiekbesprekingen. Ede ontwikkelde methoden om persoonlijke netwerkvorming in de wijk op te zetten. Dat moet de bemiddeling tussen hulpvraag en (vrijwillige) hulpverlening makkelijker maken.

Bondgenoten

Tijdens de pilot bleek hoe belangrijk, maar ook hoe moeilijk het is om zich in te leven in de zienswijze van de ander. De gemeente, zorgaanbieders, wijkorganisaties, mantelzorger en vrijwilligers zijn zich steeds meer bewust geworden van het belang van een bondgenootschap. Anders zou het moeilijk zijn om uitvoering te geven aan de volgende aanbevelingen die uit de pilot naar voren kwamen:

1. Vraag naar de behoeften van mantelzorgers bij indicatiestelling. Dit kan in de vorm van een omgevingsindicatie.
2. Kijk voor mantelzorgondersteuning verder naar de (on)mogelijkheden die informele netwerken in de wijk bieden.

Drie interessante producten van pilot Ede-Veenendaal zijn:

- **Rapportage vrijwilligerswerk Ede-Veenendaal**
In deze rapportage wordt verslag gedaan van het deelonderzoek van de pilot Wmo betreffende het bevorderen en versterken van het vrijwilligerswerk. Het onderzoek is erop gericht de huidige positie van het vrijwilligerswerk in beeld te krijgen. Daartoe is een inventarisatie gemaakt van de huidige stand van zaken van de ondersteuning van het vrijwilligerswerk in Ede en Veenendaal. De uitkomsten van het onderzoek worden in het vervolg van de pilot gebruikt om activiteiten ter versterking van het vrijwilligerswerk te ontwikkelen.
- **Blik op informele netwerken**
Dit rapport geeft een inventarisatie weer van informele netwerken in Ede-Zuid en Lunteren.
- **De vraag centraal**
Bevindingen van de pilot in de tweede fase van het project, waarbij de uitdaging was ‘de vraag (van de mantelzorger) centraal’ te stellen, en als uitgangspunt te nemen voor de verdere acties.

Prestatieveld 5

Participatie van mensen met een beperking

Pilotgemeenten

Breda, Middelburg en Hoogeveen

Breda

Breda schakelt effectief tussen expertises

Vijftien totaal verschillende organisaties sloegen in Breda de handen in één om mensen te helpen meedoen. Ze verlieten het doelgroepdenken, vergaten hun welzijn-, zorg-, woon- of consumentenachtergrond en zetten hun handtekeningen onder een convenant. Instellingen als thuiszorg en woningcorporaties signaleerden welke bewoners in een sociaal isolement verkeerden. Een projectgroep begeleidde hen naar activiteiten en ontmoetingsmogelijkheden in de eigen woonomgeving. Professionals werkten met elkaars doelgroepen en wisselden maandelijks de ervaringen uit. Breda leerde dat vooral de signaleringfunctie behoefte had aan versterking. Verder was er een experiment om bewoners te stimuleren meer met elkaar te ondernemen. Het resultaat is een netwerksamenwerking in een keten waarin én contacten tussen bewoners worden gestimuleerd én ingrijpende interventies vanuit een maatschappelijk steunsysteem mogelijk zijn.

Drie interessante producten van pilot Breda zijn:

- **De resultaten van twee jaar pilot Wmo**
In dit eindrapport doet de pilot Breda verslag van de werkwijze, de behaalde resultaten en de conclusies die uit de Wmo-proeftuinen zijn te trekken.
- **Rapport 'Tijd voor Elkaar'**
Het project 'Tijd voor Elkaar' maakte deel uit van de proeftuin Wmo Breda. Deze proeftuin beoogde om in de Bredase wijken Hoge Vucht en Haagse Beemden de sociale participatie van kwetsbare bewoners te verbeteren. In dit rapport staan de resultaten van dit project beschreven.
- **De drie regierollen van de gemeente**
In dit document wordt regievoering beschreven aan de hand van de aanpak in Breda. De drie regierollen die worden beschreven zijn: 'richten op beleidsvisie', 'ruimtelijk inrichten' en 'doen verrichten'.

Middelburg

Vrijheid voor professional zet Middelburgse klant centraal

De Wmo-proeftuin Middelburg ontwikkelt een nieuwe manier van samenwerken tussen organisaties. Uitgangspunt in Middelburg is een nieuwe structuur voor ondersteuning waar de klant écht centraal staat. Dat kan volgens Middelburg door de inzet van alle welzijns- en zorgorganisaties te baseren op de volgende stappen:

- Wat is er aan de hand?
- Wat heeft deze persoon of dit gezin nodig?
- Wat is nodig om dat te verzilveren?
- Hoe vinden we verborgen vragen?

Multidisciplinaire teams

Professionals krijgen de vrijheid om hun inzet af te stemmen op de behoeften van de klant. Dat doen ze vanuit hun vakkenis, niet gestuurd door organisatiebelang. Als dat nodig is, vormen zich tijdelijke multidisciplinaire teams om de analyse volledig te maken. Overheden bieden die ruimte via subsidiecontracten. Met de mensen van de werkvloer worden de genoemde stappen vertaald naar een uniform werkproces. De vernieuwde structuur ontstaat van onderop en is begin 2008 gebruiksklaar.

Drie interessante producten van pilot Middelburg zijn:

- **Column proeftuin**
In dit document wordt de visie op de Wmo pilot in het kort gegeven.
- **Beleidsplan Wmo gemeente Middelburg**
Pilot Middelburg heeft een beleidsplan Wmo opgesteld wat een cruciale sleutel voor het totale Wmo beleid heeft opgeleverd.
- **Informatiefolder Wmo (inclusief beschrijving ondersteuningsbureau)**

Hoogeveen

Revival van het Drentse noaberschap

In de Hoogeveense pilot 'Zuid voor elkaar' organiseren wijkbewoners zelf de civil society. Niet de gemeente, niet de instellingen, maar een groep wijkbewoners voert de regie en beschikt over het budget. Wijkbewoners leggen huisbezoeken af bij mensen met en zonder beperkingen in hun buurt. Ze praten over wat ze voor elkaar kunnen en willen betekenen en hun wensen rond wonen en leven in de wijk. Vervolgens brengen de wijkbewoners mensen en instellingen bij elkaar die iets voor elkaar kunnen betekenen. Ook sturen ze verenigingen en instellingen (waaronder ook de gemeente) aan ter verbetering van de dienstverlening in de wijk. De proeftuin zorgt voor een 'revival' van het Drentse noaberschap: zorg voor elkaar. Daarnaast doet de pilot een appel op instellingen en wijkbewoners om over de eigen grenzen heen te kijken en gezamenlijk als gelijkwaardig partner te werken aan een leefbare wijk.

Drie interessante producten van pilot Hoogeveen zijn:

- **Methodiek huisbezoeken door vrijwilligers**
In de pilot Hoogeveen leggen vrijwilligers huisbezoeken af om de wensen van bewoners in de wijk Zuid te inventariseren. De methodieken hiervan staan beschreven in dit document.
- **Folder Wmo pilot Hoogeveen**
De pilot Hoogeveen heeft een Wmo-pilot folder ontworpen en verspreid onder haar bewoners ter introductie en promotie van de pilot.
- **Inventarisatieformulier huisbezoekgesprekken**
Dit inventarisatieformulier is een voorbeeldformulier dat andere gemeenten kunnen gebruiken bij het houden van huisbezoekgesprekken.

Prestatieveld 6

Voorzieningen voor mensen met een beperking

Pilotgemeenten

Schermer-Beemster, regio Alblasserwaard, Doetinchem, Utrecht

Beemster, Schermer, Graft-De Rijk en Zeevang

De Omkijker is de droom van iedere cliënt

De omkijker. Dat is iemand die omkijkt of alles wel goed gaat nadat een cliënt ondersteuning heeft aangevraagd. Geen overbodige luxe, constateert proeftuin Beemster, Graft-De Rijk, Schermer en Zeevang. Soms ziet een proces er op papier perfect uit, maar schort er in de praktijk wat aan. Om te zorgen dat mensen met een beperking ook écht goed geholpen worden, is de omkijker aan het Wmo-loket van de Noordhollandse gemeenten toegevoegd.

Mantelzorger

De omkijker komt bij cliënten thuis en inventariseert (verborgen) zorgbehoeftes. Hij zorgt dat informele zorg geleverd wordt. En als de cliënt (AWBZ-)zorg nodig heeft, dan begeleidt hij/zij de cliënt in het indicatietraject. De omkijker onderhoudt contact met mantelzorgers en ondersteunt hen. Hij stimuleert de cliënt tot sociale activiteiten. De omkijker evalueert of de Wmo-voorziening effectief is en voldoet

aan de afgesproken kwaliteit. De omkijker vertelt over bevindingen aan de gemeentelijke beleidsmedewerker en adviseert het Wmo-loket over herindicing. De Omkijker wordt momenteel geëvalueerd, maar lijkt vooralsnog een succes.

Drie interessante producten van pilot Schermer-Beemster zijn:

- **De publieksfolder over ‘De Omkaiker’**
- **De Functieomschrijving voor De Zorgmakelaar/Omkaiker**
Dit document bevat de taken, bevoegdheden en verplichtingen die de zogenaamde ‘omkaiker’ of zorgmakelaar heeft ten aanzien van de cliënt. De zorgmakelaar is er om erop toe te zien dat de aanvraag van cliënt de route volgt zoals beschreven in de procesbeschrijving; de zorgmakelaar begeleidt de cliënt en is gedurende de aanvraag, maar ook tijdens het gebruik van de toegewezen voorziening de aangewezen persoon om vragen van cliënt te beantwoorden, organiseert vrijwillige dienstverlening rondom cliënt. Hierbij staat de vraag van de cliënt centraal.
- **Het evaluatierapport ‘De zorgmakelaar onder de loep’**

Alblasserwaard

Er zijn schotten tussen AWBZ en Wmo

Het pgb past goed in de Wmo. Mits je de pgb-houder goed voorlicht en begeleidt. Dat is de conclusie van de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Alblasserwaard-Vijfheerenlanden experimenteerde met een pgb dat voor hulp bij het huishouden en alle hulpmiddelen toepasbaar is. Pgb-deelnemers in de proeftuin kregen een enorme bestedingsvrijheid en regelarme verantwoording. Ook hoefden zij geen eigen bijdrage te betalen. Wat blijkt uit een lichte verantwoordingstoets? Het geld wordt besteed waar het voor bedoeld is, de pgb-houders treden weinig buiten bestaande paden. Ten tweede, de calculerende burger bestaat. Een aantal pgb-houders stapten vanuit de AWBZ bewust over naar de proeftuin omdat dit lucratiever was.

Buiten de boot

Verder ontdekten de gezamenlijke gemeenten dat twee groepen buiten de Wmo-boot vallen met deze pgb-regeling. Mensen met een psychosociale beperking en mensen met een kind met een verstandelijke beperking. Voor de eerste groep is de drempel van de eigen verantwoordelijkheid te hoog. De tweede groep wordt ‘gestraft’ voor het thuis houden van hun eigen kind met een verstandelijke beperking. Voorheen kon de moeder met het vrij besteedbare AWBZ-rgb hulp bij het huishouden inhuren, zodat zij haar aandacht aan het geestelijk gehandicapte kind kon wijden. Door het gebruik van het protocol gebruikelijke zorg, krijgt zij geen geld voor hulp bij het huishouden. Het voorbeeld toont aan dat het schot tussen AWBZ en Wmo bestaat.

Drie interessante producten van pilot Alblasserwaard zijn:

- **Eindrapport Wmo proeftuin**
Dit eindrapport geeft de evaluatie weer van de Wmo-proeftuin van regio Alblasserwaard en Vijfheerenlanden.
- **Rapport Virtueel experiment**
Rapport naar aanleiding van het vragenlijstonderzoek dat is uitgevoerd onder de doelgroepen ‘mensen met een psychosociale beperking’ en ‘ouders met een gehandicapt kind’.
- **Protocol aanvraagbehandeling Wmo ‘Pgb breed’**
Dit document is de procesbeschrijving van de aanvraag voor een Pgb voor de Wmo. Dit Pgb is speciaal ontwikkeld voor mensen met een handicap of een beperking en de pilot richt zich specifiek op deze doelgroep. In het document staan de criteria en de stappen voor de aanvraag van een Pgb-beschikking.

Doetinchem

Campower Doetinchem geeft klanten kracht

Met afstandsbediening in de hand en een camera op TV, zo kan een cliënt in Doetinchem contact maken met ondersteuners, zorgverleners of de welzijnsstichting Rechtstreeks of via een callcenter. Doetinchem wil met deze nieuwe manier van communiceren de klant zo lang mogelijk laten meedoen in de samenleving. Empowerment, zelfbewustzijn en zelfontplooiing zijn de kernwoorden van Campower. De klantengroep bestaat uit mensen met een verstandelijke beperking, ouderen met lichamelijke of psychische problemen of jonge moeders met psychische problemen. De cameracommunicatie is overigens ook handig voor de ketensamenwerking.

Gratis

Op dit moment zijn er dertig aansluitingen op Campower, maar in juni 2008 moeten dat er honderd zijn. Doetinchem verzorgt Campower samen met welzijnsorganisatie IJsselkring, Mee-Oost-Gelderland, de instelling voor geestelijke gezondheidszorg (GGNet) en Sensire. Ook een zorginstelling voor ouderen en de woningstichting zijn betrokken. Campower is voor iedereen gratis.

Drie interessante producten van pilot Doetinchem zijn:

- **Plan van aanpak Campower**
Samenwerkingsverband met 6 ketenpartners (welzijnsinstelling IJsselkring, MEE, 2 zorgaanbieders - Sensire & Markenheem -, woningcorporatie, GGZ instelling GGNet) en 6 doelgroepen (mensen met een verstandelijke beperking, ouderen met lichamelijke en/of met psychische problemen, jonge moeders met psychische problemen, mantelzorgers en vrijwilligers).
- **Handboeken Campower**
Campower is een innovatief product waarvan de verschijningsvorm gedurende de ontwikkeling van gedaante kan veranderen. Het hart van dit boek wordt gevormd door de procesomschrijvingen. Het handboek communiceert de status van Campower (het wat) en waar de organisaties staan in het organiseren van het aanbod (het hoe).
- **Promotiefilm (te zien via website gemeente Doetinchem, www.doetinchem.nl)**

Utrecht

Afwassen en signaleren gaat heel goed samen

Tijdens de afwas... Dat was de titel van de cursus in Utrecht over signaleren en doorverwijzen voor huishoudelijk werkers. Tijdens het poetsen kunnen werkers veel opmerken. Eenzaamheid bijvoorbeeld, of administratieve overbelasting en het verlangen om iets te leren. De pilot in Utrecht stimuleerde de werkers om hun klant te attenderen op aanbod in de wijk van welzijn, vrijwilligersorganisaties of het Steunpunt mantelzorg.

Vrijwilligers

Behalve de hulpen in de huishouding, zijn ook vrijwilligers geschikt om te signaleren. Zij komen vaak in huishoudens waar geen enkele vorm van professionele zorg komt. Voor vrijwilligers is een workshop ontwikkeld en de Vrijwilligerscentrale Utrecht gaf deze verschillende keren aan vrijwilligers van de welzijnsinstelling, Rode Kruis en zorginstellingen.

Elkaar kennen

In Utrecht is het aanbod aan activiteiten in de wijk enorm groot. Zicht op aanbod in de wijk wordt gewaardeerd. Een papieren (of digitaal) overzicht is echter niet voldoende: mensen moeten elkaar kennen om naar elkaar door te verwijzen.

Drie interessante producten van pilot Utrecht zijn:

- **Nulmeting**
Deze nulmeting geeft inzicht in de huidige stand van zaken bij de betrokken organisaties bij de Wmo-proeftuin in West en geeft aanknopingspunten voor evaluatie van het project.
- **Vooruit met de proeftuin**
Dit document is het vervolg op de nulmeting. Het beschrijft de resultaten van de tweede meting, een klein jaar nadat de nulmeting is gehouden en het project is gestart. Het geeft een overzicht van de vorderingen, winsten en verbeterpunten van het project.
- **Signaleren en verbinden**
Eindrapport Wmo-proeftuin West.

Prestatieveld 6 (vervolg)

Ondersteunende begeleiding en activerende begeleiding

Pilotgemeenten

Haarlem, Nunspeet, Enschede en Almere

Haarlem

Zelfstandig beslissen, keuzevrijheid, respect, meedoen, sociale contacten, een prettige woonomgeving en mobiliteit. Dat zijn de factoren die bepalend zijn voor de kwaliteit van leven, functiebeperking of niet. En wat betekent dat voor de overheveling van AB/OB naar de gemeente? Haarlem houdt zes rondetafelgesprekken om de voordelen van de AB/OB-overheveling voor de cliënt te zoeken. Cliënten (vertegenwoordigers), aanbieders en onafhankelijke experts in de psychiatrie, OGGZ, (demente) ouderen, zorg en activering praten mee.

Vernieuwend?

Een samenhangend pakket van hulp, zorg, begeleiding en diensten op maat lijkt een voordeel. Tegelijkertijd is zo'n arrangement op lokaal niveau niet vanzelfsprekend. Dus hoe ziet zo'n toekomstig arrangement eruit en wat is er vernieuwend aan? En welke concrete eisen stelt dit vervolgens aan de overheveling van AB/OB en aan de inrichting van de (gemeentelijke) organisatie?

Verkenningen

Uit veldverkenningen (één vanuit cliëntperspectief en één vanuit perspectief van aanbieders) kwam als absolute eis naar voren dat de gemeente intern tot de noodzakelijke integratie van dienstverlening en beleid komt en extern een stevige regie voert.

Drie interessante producten van pilot Haarlem zijn:

- **Samenvatting veldverkenningen OB/AB**
Samenvatting van de veldverkenningen OB/AB vanuit cliëntperspectief en aanbiederperspectief.
- **Onderzoek OB/AB vanuit cliëntperspectief**
Dit document is een verslag van de verkenning van de functie ondersteunende en activerende begeleiding.
- **Onderzoek OB/AB vanuit aanbiederperspectief**
Dit document behelst een veldverkenning van de functie ondersteunende en activerende begeleiding met het oog op de invoering van de Wmo.

Nunspeet

De pilot in Nunspeet richt zich op de toelatingscriteria voor de functies activerende en ondersteunende begeleiding (OB/AB) voor mensen met een verstandelijke beperking. Nunspeet onderzoekt of de functies activerende en ondersteunende begeleiding via de Wmo naar gemeenten overgeheveld kunnen worden. Daarbij besteden zij aandacht aan het achterhalen van succes- en faalfactoren voor de uitvoering van OB/AB door gemeenten en ze onderzoeken welke vorm van toegang tot OB/AB het beste aansluit bij de praktijk van een kleinere gemeente. Daarbij houdt Nunspeet rekening met efficiency, klantgerichtheid en effectiviteit.

Drie interessantste producten van pilot Nunspeet zijn:

- **Eindrapport van de Wmo-pilot van de gemeente Nunspeet: ‘OB/AB voor mensen met een verstandelijke beperking’**
- **Fictief Wmo beleid voor mensen met een verstandelijke beperking**
In deze nota wordt de tweede fase van de pilot Nunspeet beschreven. Hierbij wordt aandacht geschonken aan de visie en uitgangspunten voor het WMO-beleid, gemeentelijke activiteiten op de prestatievelden van de WMO en functies ondersteunende en activerende begeleiding.
- **Inventarisatie functies ondersteunende en activerende begeleiding**
In dit document wordt een beeld geschetst van de huidige functies activerende en ondersteunende begeleiding in de pilot Nunspeet. Dit is een overzicht van wat er op dit moment wordt aangeboden.

Enschede

Roomblik: een andere bril, een andere blik

Roomblik is welzijn en OB in één locatie. Roomblik is een ruimte waar buurtbewoners, oud en jong, autochtoon en allochtoon en mensen met een beperking activiteiten kunnen organiseren.

Een kijkje in het Roomblik: een buurtbewoonster (80+) geeft naailes aan allochtone vrouwen uit de buurt. Zij wordt gewaardeerd in haar oude kundigheden, heeft daardoor weer contacten. Ze is de oma van de kinderen die meekomen en krijgt hulp bij de klussen die haar niet meer even gemakkelijk afgaan.

Een jongeman, verstandelijk gehandicapt, is uitermate goed thuis op de PC en maakt een groep senioren in het Roomblik wegwijs op internet. Hij blij en zij tevreden met de letterlijke uitbreiding van hun netwerk. Het recept van de pilot Enschede? Durf buiten kaders te denken. En, denk niet in termen van regels maar in termen van mensen.

Drie interessante producten van pilot Enschede zijn:

- **Visie op zorgvoorzieningen in de wijk Roombeek**
Dit document geeft de visie weer op zorgvoorzieningen in de wijk Roombeek.
- **Projectplan leven in Roombeek: één startpunt voor diensten en informatie over wonen, welzijn en zorg**
In dialoog is gevraagd een projectvoorstel te schrijven, waarin de behoeften, eisen en uitgangspunten voor Leven in Roombeek.nl worden beschreven. Het projectvoorstel ligt voor u en is tot stand gekomen door uitgebreide interviews met betrokken organisaties en participanten.
- **Discussienota OB/AB**
Deze notitie is geschreven ten behoeve van twee bijeenkomsten die pilot Enschede heeft georganiseerd. In de nota wordt een algemeen beeld gegeven van de functies OB/AB onder de AWBZ.

Almere

Almere: Wmo-warenhuis geeft keuzevrijheid!

Een passend ondersteuningsaanbod en meer participatie. Dat gaat goed samen als je vraaggestuurd werkt, zo ontdekte Almere in haar pilot OB/AB. De gemeente werkt met een geïntegreerde AWBZ/Wmo-vragenlijst. De vragenlijst is opgebouwd uit drie componenten: de ondersteuningsvraag, de eigen kracht van de cliënt en de kracht van diens sociale omgeving.

Vraagprofielen

Met de antwoorden kan de ondersteuningsbehoefte gekoppeld worden aan de participatiemogelijkheden. De Wmo-vragenlijst levert vraagprofielen op die elk een individuele routeplanner zijn door het 'Wmo-warenhuis'. En de vraagprofielen geven een indicatie voor nut en noodzaak van een collectieve voorziening.

Sociaal activeringscentrum

Ook de gebiedsgerichte integrale teams spelen een belangrijke rol in het opstellen van nieuwe individuele en collectieve arrangementen. Immers, alleen door te weten wat er speelt in de wijk kun je mensen aanzetten tot participatie. Zo ontwikkelt Almere momenteel een sociaal activeringscentrum in samenwerking tussen Wmo-WWB. In dat centrum gaan inactieve, vaak sociaal geïsoleerde bewoners diensten verlenen aan andere wijkbewoners.

Drie interessante producten van pilot Almere zijn:

- **Inventarisatie huidige praktijk van OB/AB**

In het kader van de 'Proeftuin Almere' is onderzoek gedaan naar de mogelijke gevolgen van de overheveling van de functies ondersteunende begeleiding (OB) en activerende begeleiding (AB) naar de Wmo. Allereerst is inzicht verkregen in de huidige praktijk van OB/AB; onder de AWBZ in het algemeen en in de gemeente Almere in het bijzonder.

- **Advies OB/AB in de Wmo**

Vervolgens is onderzocht tot welke effecten de overheveling van OB/AB naar de Wmo kan leiden. Almere concludeert op basis van de nieuwe (Wmo) arrangementen dat overheveling van OB/AB naar de Wmo kan leiden tot grotere maatschappelijke participatie van cliënten; verschuiving van individuele naar collectieve voorzieningen; de ontwikkeling van intensieve cliëntondersteuning, casemanagement en grotere aandacht voor het persoonlijke netwerk van cliënten; de ontwikkeling van nieuwe functies en voorzieningen. Ook is geconcludeerd dat de (nieuwe) voorzieningen, die door de overheveling van OB/AB onder regie van de gemeenten komen te vallen, naadloos passen bij de bestaande verantwoordelijkheden binnen het gemeentelijk domein. OB/AB kunnen dan ook bijdragen aan het geheel van maatschappelijke ondersteuning.

- **Wmo in Almere Haven**

In deze rapportage wordt de ontwikkeling en toepassing van vraagprofielen beschreven.

Prestatievelden 7, 8 en 9

Maatschappelijke opvang, OGGZ en verslavingsbeleid

Pilotgemeenten

Amsterdam, Leeuwarden en Drechtsteden

Amsterdam

Amsterdam activeert 500 verslaafden en daklozen

Participatie van verslaafden, dak- en thuislozen en chronisch psychiatrische patiënten onmogelijk?

Nee, concludeert de pilot Amsterdam. Deze moeilijk bereikbare groep kan wel degelijk meedoen.

Maar dat vraagt wel om gerichte en intensieve begeleiding door professionals bij de gemeente en bij instellingen. En de bereidheid om in de activering van deze doelgroepen te investeren.

Website met aanbod

Inmiddels zijn al meer dan vijfhonderd kandidaten uit de doelgroep actief! Dankzij de pilot is er nu een website die het aanbod aan dagbesteding inzichtelijk en toegankelijk maakt en klanten de mogelijkheid biedt om zelf een keuze uit het aanbod te maken. Ook is een opleiding ontwikkeld voor klantmanagers en andere professionals die met deze moeilijke doelgroepen werken.

Drie interessante producten van pilot Amsterdam zijn:

- **Bestek dagbesteding WWB-gerechtigden en NUG'ers**
Een bestek voor de dagbesteding van WWB-gerechtigden en NUG'ers uit de regio's Zuidoost en Centrum/Oud-West.
- **Film over de Wmo pilot Gemeente Amsterdam**
Deze film geeft een visuele weergave van de pilot Amsterdam.
- **Tussenrapportage van de pilot Gemeente Amsterdam**
Deze rapportage toont een tussentijdse evaluatie van de ontwikkelpilot Wmo-WWB. De evaluatie bevat een uitgebreide kwantitatieve analyse die met name interessant is gelet op de onderzoeksvraag om meer inzicht te krijgen in de vraagprofielen.

Leeuwarden

De pilot is gericht op het prestatieveld maatschappelijke opvang met als specifieke invalshoek overleg en samenwerking met de regiogemeenten. In de periode 2006 en 2007 is de pilot uitgebouwd met de gecombineerde 'woon- en participatieladder'. Naast de 'opgaande ladders uit de goot' ligt de nadruk in deze pilot ook sterk op preventie en detectie van risicogroepen. Uitgangspunt is, dat geen duurzame deelname aan de arbeidsmarkt of samenleving kan worden verwacht zonder volwaardige huisvesting en dat huisvesting niet duurzaam wordt volgehouden zonder een zinvolle dagbesteding. Zo mogelijk met loonvormende arbeid als component.

Drie interessante producten van pilot Leeuwarden zijn:

- **Stedelijk kompas**
- **OGGZ-nota**
In deze notitie wordt het beleid van de gemeente Leeuwarden voor de OGGZ, als onderdeel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), ontwikkeld.
- **Financiering van opvang, zorg, sociale activering & arbeidsparticipaties voor de onderkant van het klantenbestand in de WWB**
Dit document beschrijft de doelgroep (Wet Werk en Bijstand dak- en thuislozen in combinatie met verslaving), het project (sociale activering onderlaag Wet Werk en Bijstand groep) en de bekostiging uit de verschillende bronnen van dit project in detail. Te denken valt aan financiering uit de AWBZ, de Wmo, de Wet Werk en Bijstand en particuliere financiering.

Regio Drechtsteden

Regionale spreiding daklozen en ggz'ers in de Drechtsteden

Er zijn nu zes gemeenten die zich verantwoordelijk voelen voor een probleem dat zich vooral in Dordrecht voordoet. Dat is de winst van de nauwe intergemeentelijke samenwerking van de zes Drechtstedengemeenten in de Wmo-pilot. Cliënten van de GGZ en daklozen zijn vooralsnog vooral in Dordrecht te vinden. In de pilot maakten de zes gemeenten plannen voor een betere regionale spreiding van voorzieningen. Het voordeel? Meer kans op reïntegratie van kwetsbare mensen en minder concentratie van overlast. Maar hoe krijg je dat voor elkaar? Begin 2007 zetten gemeenten van de Drechtsteden, zorginstellingen, welzijnsinstellingen en woningcorporaties hun handtekening onder een convenant. Daarna was het zoeken naar de beste plaats voor de voorzieningen. De Drechtsteden ontwikkelden een handreiking om de draagkracht en het draagvlak van een buurt te meten. Drechtsteden concludeert dat regionale samenwerking helpt bij het stimuleren van de participatie van kwetsbare mensen.

Drie interessante producten van pilot Drechtsteden zijn:

- **Convenant gespreide huisvesting en zorg**
Dit convenant is het eerste boekje van de pilot Drechtsteden. Dit document is de overeenkomst die de regio Drechtsteden samen met woning- en zorg instellingen is overeengekomen aangaande vier doelstelling in het kader van de Wmo. De partijen committeren zich aan het realiseren van de doelstellingen en de methodiek hoe dit bereikt gaat worden staat er ook in beschreven.
- **Handreiking draagkracht in beeld**
Deze handreiking heeft als doelstelling om gemeenten en betrokken instellingen een methodiek te bieden om de draagkracht van een buurt of wijk in te schatten als het gaat om de vestiging van voorzieningen voor bijzondere groepen.
- **Handreiking werken aan draagvlak**
Deze handreiking is geschreven in het kader van de pilot Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) Drechtsteden. Deze handreiking is bedoeld voor alle gemeenten die huisvesting willen realiseren voor bijzondere groepen, waarbij het nodig is vast te stellen hoe het zit met het draagvlak. Ook bevat deze handreikingen een methodiek om draagvlak in de buurt te vergroten.

Hoofdstuk 3 Leerervaringen

Hoofdstuk 3 is ingevuld naar aanleiding van de leerervaringen per prestatieveld. Voor elk prestatieveld wordt beschreven wat gedurende de afgelopen tweeënhalf jaar goed ging en wat eventuele knelpunten waren. Vervolgens wordt beschreven welke typerende Wmo-ervaringen zijn opgedaan en welke tips en tricks de pilots willen meegeven aan andere gemeenten. Dit leidt tot de volgende paragraafindeling per prestatieveld:

- Leerervaringen
- Knelpunten
- Typisch Wmo's
- Tips en tricks

Prestatieveld 1

Leefbaarheid en samenhang in de wijk, buurt en dorp

Pilotgemeenten

Waalwijk, Helden, regio Zuidwest-Friesland, Groningen, Kampen, Hulst en regio Eemland

Zeven pilots experimenteren sinds juli 2005 met methoden om de betrokkenheid van burgers te vergroten en met manieren om de onderlinge samenhang in wijk, buurt en dorp te versterken.

Binnen prestatieveld 1 kozen de pilots allemaal hun eigen aanpak en eigen thema's.

Ze experimenteerden onder meer met intergemeentelijke samenwerking, ketenregie, horizontale verantwoording en versterking van de civil society.

A) Leerervaringen

Na tweeënhalf jaar de aandacht te hebben gericht op leefbaarheid en samenhang hebben de pilots veel leerervaringen opgedaan. Hoe betrek je burgers bij het formuleren van beleid? Hoe kun je als gemeente burgerinitiatieven stimuleren zonder zelf de uitvoering te doen? Op dit type vragen hebben de pilotgemeenten een antwoord gevonden. De leerervaringen zijn geclusterd naar de volgende conclusies, die de pilotgemeenten hebben getrokken:

- Het betrekken van burgers bij beleidsvorming leidt tot draagvlak.
- Interactief beleid stimuleert onderlinge betrokkenheid.
- Het proces is minstens zo belangrijk als de resultaten.
- Minder bureaucratie is het uitgangspunt.
- Samenwerking leidt tot efficiency.
- Communicatie is het toverwoord.

Deze conclusies worden uitgewerkt en aangevuld met voorbeelden.

Het betrekken van burgers bij beleidsvorming leidt tot draagvlak

Door burgers, cliëntenorganisaties en belangenorganisaties te betrekken bij het opstellen van beleid is het mogelijk om interactief beleid te formuleren. Interactief beleid kan rekenen op een breed draagvlak. Deze ervaring delen verschillende pilots.

In de pilot Waalwijk heeft beleidsparticipatie gemeentebreed de aandacht gekregen. De participatie is gerealiseerd doordat burgers zelf een DorpsOntwikkelingsPlan (DOP) hebben opgesteld. De gemeente heeft in een overeenkomst met de bewoners, een zogenaamd convenant, laten weten dit DOP uitermate serieus te nemen. Als burgers serieus worden genomen door de gemeente dan is goodwill het gevolg, is de ervaring in Waalwijk.

Voor de pilot Groningen geldt dat een dialoogmethode is ontwikkeld. Bij deze werkwijze wordt ervoor

gezorgd dat burgers vanuit verschillende belangengroepen bij de beleidsvorming worden betrokken. Hierdoor vindt een goede afspiegeling van de wijk plaats, wat leidt tot een breed draagvlak. De regio Helden heeft de afgelopen jaren cliëntenorganisaties en belangengroeperingen op verschillende manieren betrokken, zowel subregionaal als lokaal per dorp. Dit gebeurde onder de noemer 'Dialoog met het Dorp'. Het creëren van deze 'netwerken' stelde de gemeenten in staat om interactief beleid te formuleren. De resultaten van de discussies worden door de dorpen, gemeenten en maatschappelijk partners gebruikt om uitvoeringsafspraken op te stellen en af te stemmen op de lokale behoeften. Ook in Kampen heeft men gemerkt dat door een interactieve benadering beleidsaspecten beter worden toegesneden op de behoeften van de diverse doelgroepen.

Interactief beleid stimuleert onderlinge betrokkenheid

In Groningen heeft men ervaren dat als burgers worden betrokken bij het wijkbeleid, sociaal contact als spin-off effect ontstaat. Ook in Hulst heeft het betrekken van burgers bij beleid ertoe geleid dat de onderlinge betrokkenheid is vergroot. Een groep van ongeveer 50 burgers is actief geweest met uitwerken van 'dromen' voor de toekomst van het dorp, in zogeheten 'droomtrajecten'. De ideeën zijn gepresenteerd op een droommarkt, waar de burgers konden stemmen op de beste ideeën. In Hulst heeft men daarnaast een methode ontwikkeld om de onderlinge betrokkenheid tussen oudere en jongere bewoners te bevorderen. Hiertoe hebben ze basisschoolleerlingen op laten treden als interviewers voor het leefbaarheidsonderzoek. Op deze manier ontstond een ontmoeting tussen generaties.

Het proces is minstens zo belangrijk als de resultaten

Meerdere pilots concluderen dat het tot uitvoering brengen van een burgerinitiatief een proces is van vallen en opstaan. Daar moet ruimte voor zijn. Het proces is van even groot belang als de na te streven doelen van een burgerinitiatief. Eemland heeft bijvoorbeeld de volgende ervaring: Of het nu gaat om buurtlunches, taalmaatjes of huiskamerprojecten, het is altijd van belang om bij de voorbereiding van een project voldoende tijd in te bouwen om draagvlak te realiseren. En om de verantwoordelijkheid voor de opzet en uitvoering van het project goed te beleggen. Ook voor de deelnemers aan een project is het proces vaak minstens zo belangrijk als de inhoudelijke doelen. De weg er naar toe, het opzetten en uitvoeren van het project, biedt mensen al de mogelijkheid om de eigen sociale netwerkstructuur te versterken.

In de pilot Groningen heeft men ervaren dat een persoonlijke benadering van burgers, hoewel arbeidsintensief, leidt tot goede opbrengsten.

Minder bureaucratie is het uitgangspunt

Een burgerinitiatief dient per definitie laagdrempelig en dus niet bureaucratisch te zijn, zo concluderen de pilots. Juist voor burgerinitiatieven is het wenselijk om mensen op kleine schaal en op maat te benaderen. Weinig bureaucratie is voor de pilots van dit prestatieveld dan ook een randvoorwaarde. Ook voor interactief beleid geldt dat dit een duidelijk verband heeft met de vermindering van bureaucratie. Immers, door burgers te betrekken bij beleid worden de lijnen tussen burger en gemeente automatisch korter. De leerervaring bij een aantal pilots is dat minder bureaucratie een wezenlijke verlichting in tijd en energie met zich meebrengt. Een voorbeeld uit Kampen: De initiatiefnemers van een buurtinitiatief hebben aangegeven erg te spreken te zijn over het minimum aantal regels dat geldt en de snelheid van afhandeling van ingediende initiatieven. Hierdoor kon snel worden gestart met de uitvoering.

Samenwerking leidt tot efficiency

In de pilot Zuidwest Friesland is een samenwerking tussen acht gemeenten op gang gekomen. Deze samenwerking gaat verder dan de pilot. Zo is bijvoorbeeld de voorbereiding voor de invoering van de Wmo gezamenlijk aangepakt. De acht gemeenten hebben een integraal beleidsplan voor de acht gemeenten opgesteld. Op deze manier wordt steeds meer gemeentegrens overstijgend gewerkt. Problemen zijn vaak gemeenschappelijk en grenzen vervagen daardoor. Het gezamenlijk oppakken van activiteiten leidt tot efficiency en tijdwinst. Zo komt het voor dat één ambtenaar een advies voorbereidt voor alle acht gemeenten. Deze manier van werken wordt steeds vaker toegepast. Ook de pilot Kampen heeft positieve ervaringen op het gebied van samenwerking, zowel binnen de gemeente als met andere partijen. Door de positieve ervaringen in de pilot weten de diverse disciplines

binnen de gemeente elkaar beter te vinden en betrekken elkaar in een vroegtijdig stadium bij plan- en beleidsontwikkeling.

Communicatie is het toverwoord

Iedere pilot in het prestatieveld 'leefbaarheid en samenhang' beaamt dat communicatie een doorslaggevende factor is geweest in het succes van de pilot. Pilot Zuid-west Friesland noemt bijvoorbeeld dat in de eerste bijeenkomsten met bewoners, cliëntenorganisaties en andere organisaties communicatie ook steeds genoemd werd als belangrijkste succesfactor voor onderlinge steun en leefbaarheid. Alles staat of valt met communicatie: Ideeën duidelijk maken, elkaar begrijpen en horen wat er speelt. Eigenlijk gaat het bij leefbaarheid voortdurend om mensen en organisaties met elkaar in contact te brengen, die vervolgens met elkaar gaan doen wat door hen gewenst is. Een tweede eyeopener voor Zuid-west Friesland is dat communicatie niet veel geld hoeft te kosten, maar dat het wel georganiseerd moet worden. Dat hoeft niet altijd professioneel. Juist als het vrijwillig gebeurt, is het draagvlak het grootst en is de kans van slagen het grootst.

B) Knelpunten

Het realiseren van verbeteringen op het gebied van leefbaarheid en samenhang bracht zo nu en dan de volgende knelpunten met zich mee.

Tijdsintensief traject

- Essentieel voor de meeste pilots is dat de ideeën door de bewoners zelf worden gedragen en uitgevoerd. Dit is een intensieve investering voor de actieve burgers die het moeten trekken. Het blijven tenslotte vrijwilligers met vele andere bezigheden daarnaast. Wat er kan gebeuren is dat de actiebereidheid en het enthousiasme na de climax van een project inzakt.
- Cliëntenorganisaties en belangengroeperingen moeten de tijd krijgen om goed te communiceren met de achterban.
- Een goede samenwerking tussen burgers, gemeente en andere partijen opzetten en behouden kost veel tijd. Er is bijvoorbeeld relatief veel tijd nodig voor overleg en om consensus te bereiken.

Beperkte deskundigheid van vrijwilligers

- In discussies en advisering moet aandacht zijn voor de deskundigheid van cliëntenorganisaties en belangengroeperingen. Het gaat om vrijwilligers. Deze hebben vaak niet de deskundigheid en expertise in huis die professionals wel hebben. Zo zit er vaak veel potentieel in buurten, maar mensen hebben ondersteuning nodig bij het organiseren en uitvoeren.
- Een aantal pilots stond voor het dilemma 'Wanneer moeten we professioneel interveniëren?' Het uitgangspunt was immers 'burgers en cliënten doen het zelf'. Het is van belang om burgerinitiatieven voldoende te faciliteren zonder de uitvoering over te nemen.

Belemmeringen ten aanzien van de financiering

- In een aantal pilots zijn momenteel zaken gefinancierd die na het einde van de pilot niet op dezelfde wijze (financieel) voortgezet kunnen worden, omdat voor de structurele zaken aan alle regels voldaan moet worden. De oorspronkelijke initiatiefnemers krijgen daardoor alsnog met regels en bureaucratie te maken.
- Wanneer je als pilot niet tijdig nadenkt over de voortgang van de pilot, dit geldt ook voor de financiële middelen, dan is het erg lastig aan het einde van pilot.

Eigen doelen voorop

- De eigen doelstellingen van de gemeente werden, ondanks dat de klant centraal staat, te vaak voorop gesteld. Bij een aantal pilots is dit langdurig een punt van aandacht geweest. Interactief beleid, c.q. het betrekken van burgers bij beleid, vereist een gemeentelijke organisatie die denkt in processen (dialoog met de burgers).

C) Typisch Wmo's

In de afgelopen tweeënhalf jaar is er veel veranderd binnen alle pilots. De vraag die in deze subparagraaf centraal beantwoord wordt luidt: Wat is er gedurende de afgelopen tweeënhalf jaar veranderd dat als typisch Wmo 's benoemd kan worden?

De burger centraal

Burgers zijn gedurende de afgelopen tweeënhalf jaar centraler komen te staan bij beleidsontwikkeling. Zo is de burgerparticipatie beter verlopen. Burgers worden steeds vaker aan het begin van een proces betrokken.

Lokaal denken

Het uitgangspunt in een aantal pilots was: 'Lokaal wat kan, regionaal wat moet'. Organisaties hebben geleerd om steeds meer lokaal te denken. Een typische wmo-ervaring is dat het leveren van een bijdrage aan de leefbaarheid van dorpen of wijken met behulp van burgerinitiatieven enkel mogelijk is op kleinschalig niveau.

Klantgerichte organisatiestructuur

Het centraal stellen van de vragende burger middels participatie maakt dat de gemeente zich anders dient te organiseren (van sector- naar directiemodel). Je ziet steeds meer een integrale aanpak over beleidsterreinen heen.

D) Tips en tricks

De pilots hebben enkele aanbevelingen geformuleerd, waar andere gemeenten hun voordeel mee kunnen doen.

Neem als gemeenten een faciliterende rol

- Gemeenten dienen faciliterend te werk te gaan. Zorg dat maatschappelijke partners in staat zijn om hun adviesfunctie goed in te vullen. Zo kan men als gemeenten cliëntenorganisaties en belangengroeperingen faciliteren als het gaat om communicatie met de achterban en in deskundigheidsbevordering.
- Zorg dat er ambtelijk draagvlak is voor het betrekken van burgers en dat het belang van burgerparticipatie niet alleen met de mond wordt beleden. Dit kun je primair doen door een ambtelijke werkgroep in het leven te roepen die initieert en controleert. Verankering in de organisatie is een voorwaarde.

Bevorder samenwerking

- Streef de win-win situatie na, maar vergeet vooral niet dat je ook als (kleinere) lokale entiteit je voorwaarden kunt stellen.
- Kijk naar de tijdswinst en het rendement die voortkomen uit de samenwerking.
- Houd rekening met het feit dat niet alle partijen dezelfde visie op het proces hebben. Besteed aandacht aan de agenda van de verschillende organisaties, zorg dat zaken bespreekbaar zijn.

Werk projectmatig

- Stap over op projectmatig werken en stel plannen regelmatig bij. Als je met bewoners en cliënten beleid wil maken, dan is dat grillig en niet voorspelbaar.
- Zorg voor duidelijk geformuleerde procesindicatoren en toets die regelmatig niet alleen intern maar ook extern, met de klant. Houd in de gaten dat projectmatig werken een middel is en nooit een doel op zich.

Zorg voor heldere communicatie

- Formuleer eerst een heldere visie met uitgangspunten. Doe dat op een simpele wijze die burgers kunnen bevatten en blijf deze tijdens het proces voortdurend herhalen, toetsen en waar nodig in goed overleg bijstellen.

- Gebruik eenvoudige taal, zorg voor een bijeenkomst met een aantrekkelijk programma, leg zaken goed uit en neem mensen serieus. Laat ze weten dat hun inbreng grote waarde heeft.
- Communicatie is erg belangrijk en mag ook geld kosten. Houd controle op tempo en inhoud van communicatie en blijf steeds de Wmo-visie verkondigen.

Stel de burger centraal

- Steek kleinschalig in en laat bewoners niet alleen meepraten maar ook meedoen. Neem de directe leefwereld als uitgangspunt. Zorg voor een persoonlijke benadering. Houd het kleinschalig; laat instellingen en burgers elkaar stimuleren en activeren om deel te nemen aan overleggen en initiatieven. Ga met de buurt-/wijkbewoner in gesprek, dan hoor je veel zaken die leven in de buurt en waar ook op soms eenvoudige wijze iets aan gedaan kan worden.

Kies voor een doelgroep specifieke aanpak

- Het is belangrijk de activiteit en de locatie aan te laten sluiten bij de belevingswereld van de betreffende doelgroep.
- Zorg voor een afgebakende taakverdeling en een afgesproken tijdsinvestering, passend bij de doelgroep. Geef aan wat van hen wordt verwacht en wat mogen zij terugverwachten van anderen.

Zorg voor goede randvoorwaarden

- Maak geld vrij om snel nieuwe kansrijke zaken op te kunnen starten, maar denk er ook aan om het financiële vervolg goed te regelen.
- Beoordeel vooraf de juridische voetangels en klemmen. Klein voorbeeld: Bij de oproep om te komen met buurtinitiatieven in het kader van bijvoorbeeld leefbaarheid, moet je vooraf aangeven dat over de uitslag niet gecorrespondeerd kan worden. Hierdoor wordt een bezwaar- en beroeps-procedure voorkomen.

Thema's	Ketenregie	Inter-gemeentelijke samenwerking	Horizontale verantwoording en interactief beleid	Inclusief beleid	Versterking Civil Society	Relatie Wmo en WWB	OB/AB uit de AWBZ
Pilots	Waalwijk, Helden	Regio Zuid West Friesland	Groningen, Kampen	Hulst	Groningen, Regio Eemland		

Prestatieveld 3

Informatie, advies en cliëntondersteuning

Pilotgemeente

Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE)

SRE experimenteert met het thema intergemeentelijke samenwerking en het prestatieveld informatie, advies en cliëntondersteuning. Doel van de pilot is om door gemeentelijke samenwerking in de regio en met andere ketenpartners, afspraken te maken en vast te leggen hoe het vraagafhandelingstraject voor de burger optimaal ondersteund kan worden. De ondersteuning moet goed zijn, ongeacht op welke wijze de burger zich tot de gemeente richt (telefonisch, digitaal, fysiek). Het instrumentarium dat SRE hiervoor inzet is een digitale communicatiestandaard voor de ketenpartners.

A) Leerervaringen

Gegevensuitwisseling standaardiseren loont

De pilot SRE heeft vanuit de cliëntorganisaties ervaren dat er zeer duidelijk interesse is voor het idee om gegevensuitwisseling te standaardiseren. Ook gemeenten zijn erg eensgezind in hun wens om de gegevensuitwisseling te standaardiseren. Als het via standaardisatie makkelijker en goedkoper kan, zullen gemeenten daar graag aan werken. Een voorbeeld hiervan is de samenwerking tussen gemeenten

en transferpunten van ziekenhuizen, waar in deze regio gemeenschappelijke afspraken over zijn gemaakt. Uit de proefopstelling van de pilot bleek dat standaardisatie van berichtenverkeer absoluut leidt tot terugdringing van bureaucratie en uitvoeringskosten.

B) Knelpunten

Burgers informeren over project in ontwikkeling blijkt lastig

- Zolang het project in de ontwikkelfase is, blijkt het moeilijk om cliëntorganisaties te blijven betrekken: Het is pas interessant als zaken operationeel worden.
- Dit is een moeilijk onderwerp om burgers over te informeren, zolang je het nog niet in de praktijk kunt testen.

Werkprocessen onvoldoende uitgewerkt

- Werkprocessen Wmo waren in lang niet alle gemeenten goed uitgewerkt en er was ook nog geen vanzelfsprekende samenwerking met ICTafdelingen.

Gegevensuitwisseling verloopt moeizaam

- Het is lastig dat er nog steeds niet één standaard voor gegevensuitwisseling binnen de Wmo en tussen Wmo en AWBZ is. Hierdoor verloopt de gegevensuitwisseling moeizaam en brengt veel onnodige kosten en bureaucratie met zich mee.
- Het is een hinderpaal dat AWBZ-gegevens vanuit het CIZ niet uitgewisseld mogen worden met het lokale loket.

Iedere organisatie heeft zijn eigen systeem

- De organisatie van de keten, m.n. via ICT, komt erg moeizaam van de grond omdat iedereen eigen pakketten en systemen heeft. Dit leidt tot onnodig veel gegevensuitwisseling via allerlei afzonderlijke papierstromen en verantwoordingsprocessen.

Onvoldoende landelijke aandacht bij aanvang

- De status van het pilotproject bleek niet voldoende te zijn om (m.n. landelijke) partijen, zoals het CIZ, te bewegen tot medewerking. Aanvankelijk was er onvoldoende landelijke aandacht voor dit aspect van de Wmo.

C) Typisch Wmo's

Over de eigen grenzen heen

- In de gemeenten waar de pilot SRE werkprocessen in beeld heeft gebracht zijn operationele-, beleids- en ICT-afdelingen samengebracht en is men gaan nadenken over geautomatiseerde werkprocessen over de eigen grenzen heen.

Op de kaart gezet

- Er is uiteindelijk, mede op aandringen van de pilot SRE, een landelijke Ronde-tafelconferentie over Wmo & ICT georganiseerd en dat heeft het onderwerp ook hoger op de landelijke agenda van VWS en VNG gezet.

D) Tips en Tricks

Zorg voor goede regie

- Zorg voor een goede regie binnenshuis en vergeet daarbij vooral de ICT-afdeling niet.

Werk samen

- Trek gezamenlijk op in het maken van afspraken met ketenpartners. Oriënteer je gezamenlijk op beschikbare automatiseringspakketten. Probeer als regio samen te werken en gezamenlijke afspraken tussen gemeenten en ketenpartners te maken over de wijze en inhoud van gegevensuitwisseling.

Werk projectmatig

- Maak heldere projectplannen en formuleer de randvoorwaarden en condities goed.

Zorg voor een landelijke standaard

- Voer een landelijke standaard in voor gegevensuitwisseling die werkzaam is voor zowel Wmo als AWBZ.

Thema's	Ketenregie	Inter-gemeentelijke samenwerking	Horizontale verantwoording en interactief beleid	Inclusief beleid	Versterking Civil Society	Relatie Wmo en WWB	OB/AB uit de AWBZ
Pilots		SRE					

Prestatieveld 4

Ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers

Pilotgemeenten

Regio Midden-Holland (ISMH), regio Zuid-Limburg, regio Groningen, Ede-Veenendaal

Vier pilots experimenteren sinds juli 2005 met, de beste methoden voor, en de rol van de gemeente rondom mantelzorgers en vrijwilligers. Binnen prestatieveld 4, kozen de pilots allemaal hun eigen specifieke aanpak en thema's.

A) Leerervaringen

Na tweeënhalp jaar de aandacht te hebben gericht op mantelzorgers en vrijwilligers, zijn er voor dit prestatiegebied een aantal gedeelde leerervaringen te ontdekken. Zo hebben alle vier de pilots veel geleerd op het gebied van vraaggestuurde zorg, waarbij betrokkenheid van de verschillende spelers erg belangrijk blijkt te zijn. De vragen in het begin waren: Hoe geef je inhoud aan vraaggestuurde zorg? Hoe reageren andere spelers op deze nieuwe benadering? En is er een standaard waarmee vraaggestuurde zorg ingericht kan worden? Deze vragen worden hieronder beantwoord, gegroepeerd naar drie onderwerpen.

Betrokkenheid op verschillende niveaus leidt tot resultaat

De ervaring van de pilots is dat er op verschillende niveaus betrokkenheid werd getoond. Op deze manier kon waar nodig was, gebruik worden gemaakt van de deskundigheid van andere disciplines. In alle pilots werden bijeenkomsten georganiseerd waar mensen vanuit diverse doelgroepen aanwezig waren. De leerervaring van diverse pilots is dat je, om betrokkenheid te creëren, iedere doelgroep anders moet benaderen: ouderen, jongeren en de werkende mantelzorger vragen allen om een andere benadering. Hier heeft bijvoorbeeld pilot Midden-Holland vanaf het begin van de pilot rekening mee proberen te houden.

Het samen bespreken van ontwikkelingen met verschillende belangengroepen, wensen inventariseren en kijken naar kansen, heeft in pilot Regio Groningen het nodige resultaat opgeleverd en leidde bovendien tot kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan de burger.

De pilot Zuid-Limburg is haar project begonnen door een startbijeenkomst te organiseren met het veldwerk (vrijwilligerswerk en mantelzorg). Hierdoor is een breed scala van het werkveld geïnformeerd

over de opzet en het doel van de pilot. Dit heeft geleid tot betrokkenheid en enthousiasme bij diverse organisaties die later op onderdelen projectuitvoerder zijn geworden. Door te werken met klankbord-groepen heeft een inventarisatie plaatsgevonden van vragen en behoeften op grond waarvan projectvoorstellen ingediend zijn. Uiteindelijk heeft dit geleid tot het toekennen van 13 projecten grotendeels uitgevoerd door het veld.

De pilot Regio Groningen heeft het als zeer zinvol ervaren om namens alle gemeenten contacten te hebben en te onderhouden met belangenorganisaties, zoals Zorgbelang Groningen, het Platform Hattinga Verschure en kennisinstituten. Naast (of voortvloeiend uit) de centrale contacten met de belangenorganisaties zijn er ook regionale contacten om e.e.a. 'op maat' op elkaar te kunnen afstemmen.

De betrokkenheid op verschillende niveaus is tweeledig. Zo heeft de pilot Midden-Holland niet alleen meer betrokkenheid gecreëerd bij diverse partijen, zelf hebben zij ook beter inzicht gekregen in welke organisaties binnen haar gemeenten welke producten en diensten leveren. Bovendien is er op die manier meer inzage gecreëerd in de mogelijkheden om vrijwilligers in te zetten en om mantelzorgers te ondersteunen. Dit laatste geldt ook voor de pilot EdeVeenendaal. Zij hebben een goed inzicht gekregen in de vraag die de mantelzorgers en vrijwilligers zelf hebben.

De ideale projectstructuur

Een ideale projectstructuur bestaat niet. Wel komt uit de leerervaringen duidelijk naar voren dat een te complexe structuur niet wenselijk is, echter dient voorkomen te worden dat de projecten los van elkaar komen te staan. Een structuur waarin één persoon of groep het overzicht op regionaal niveau bewaard is dan ook zeer wenselijk. De pilot Midden-Holland heeft bijvoorbeeld tijdig een nieuwe project structuur, die niet werkte, kunnen loslaten. De projectleider werkte daarna op regionaal niveau terwijl de projecten zelf lokaal, met inzet van partijen die al actief waren, ingevuld werden.

Evenzeer heeft de pilot regio Groningen ervaringen op projectstructuurgebied. Zo konden zij profiteren van het brede Samenwerkingsproject WWZ. Zonder project WWZ hadden externe partijen 25 gesprekspartners. Dat is nu gereduceerd tot één aanspreekpunt. Gemeenten waardeerden de actieve rol van het projectbureau/de projectorganisatie bij de beleidsvoorbereidingen en de ondersteuning van gemeenten.

Terugdringen regelgeving

Binnen de pilot Zuid-Limburg is een apart project op het terugdringen van de bureaucratie en regelgeving gericht geweest. Hiervan kan geleerd worden dat het terugdringen van regelgeving zowel ten gunste komt voor het vrijwilligerswerk als ook voor de gemeente. Het belangrijkste resultaat heeft een van de Limburgse gemeenten geboekt met de complete herziening van de Subsidieverordening Welzijn. Organisaties en verenigingen krijgen nu voor vier jaren een waarderingssubsidie. Er is geen verantwoordingsplicht. In de verordening wordt wel (beknopt) aangegeven wat er per cluster aan maatschappelijke inzet wordt verwacht. Op het vlak van deregulering is hiermee een majeure stap gezet. Daarnaast wordt voorgesteld om de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) aan te passen. De aanpassing heeft een bredere insteek dan deregulering. Maatschappelijke veranderingen dragen bij tot de hoofdmoot van de aanpassingen. Naast de APV wordt de vergunningsverlening aangepast. Vrijwilligersorganisaties hoeven geen leges meer te betalen voor activiteiten die ze organiseren en waarvoor een vergunning nodig is. De vergunningverlening wordt zo geregeld dat in veel gevallen volstaan kan worden met een melding. Is er desondanks een vergunning nodig, dan wordt in principe uitgegaan van een vergunning voor meerdere jaren.

B) Knelpunten

Het ondersteunen en werven van mantelzorgers en vrijwilligers bracht af en toe knelpunten met zich mee.

Tijdsintensief

- Een manier van werken waarbij de vraag van de cliënt voorop staat, is een tijdsintensieve manier van werken. Zo vergden de verschillende overlegvormen, die alle pilots toepasten, een grote tijds investering. En ook de gebruikelijke procedures zoals subsidieaanvragen of de beoordeling van verschillende projectvoorstellen namen extra tijd in beslag.

Niet kopieerbaar

- De meeste pilots hebben te maken gehad met diverse projecten in diverse gebieden. Daar de vraag in deze gebieden verschillend is, zijn de projecten niet eenduidig uit te voeren. Een project is dus lastig 'kopieerbaar'. En omdat er veel diversiteit tussen de gemeenten is zal de uiteindelijke invulling niet overal hetzelfde gebeuren.

Onvoldoende afstemming

- Binnen de pilots vinden er zoveel initiatieven en ontwikkelingen plaats, dat zonder overzicht deze projecten los van elkaar komen te staan.
- De veelheid aan informatie waar gemeenten vanuit verschillende hoeken mee geconfronteerd worden was soms té. Er bleek af en toe ook sprake van tegengestelde berichtgeving.
- Afstemming is soms lastig, omdat er verschillende belangen op tafel liggen. Het was voor pilots soms een worsteling om te komen tot een bondgenootschap tussen gemeente, instelling en burger.

Benaderen mantelzorgers niet eenvoudig

- Het benaderen van mantelzorgers bleek niet eenvoudig. Mantelzorgers zijn moeilijk te bereiken, omdat zij zichzelf soms niet herkennen als mantelzorger en omdat er te weinig aandacht voor was. Een gevolg hiervan was bijvoorbeeld een te eenzijdige samenstelling in de vertegenwoordiging van de groep mantelzorgers.

Proces

- Geen goede afstemming bij duo-indicatie (AWBZ en Wmo), zodat een cliënt maar 1 x zijn verhaal hoeft te doen.
- Geen tijdige oplossing voor elektronische gegevensuitwisseling.

Cultuurverschillen

- Samenwerking met externe organisaties kan door cultuurverschil lastig op gang komen. Zo moeten externe organisaties moeten soms wennen aan de werkwijze van de gemeente (en andersom) en daarbij kan er een projectmoeheid optreden.

C) Typisch Wmo's

Andere (kleinere) gemeenten/partijen meer betrekken

Voor de pilot Zuid-Limburg gold al een samenwerkingsverband tussen de drie grootste gemeenten. In de afgelopen tweeënhalf jaar is er meer initiatief getoond om ook de overige gemeenten in het werkgebied over de resultaten van de pilot te informeren. De pilot Midden-Holland heeft evenzeer partijen meer betrokken dan voorheen. De gemeenten die een deelproject kregen toegewezen, kregen de opdracht in samenwerking met lokale partijen in een projectplan hun lokale activiteiten te beschrijven.

Beleid op maat... en op de agenda

Het beleid omtrent vrijwilligers en mantelzorgondersteuning is volgens de pilot Midden-Holland nu veel meer op maat. Betrokken wethouders en ambtenaren zijn meer geïnformeerd omtrent het onderwerp en weten beter wat er speelt binnen hun gemeente. Daarnaast staat de vraag van de burger steeds meer centraal. Er wordt nu jaarlijks een beleids-

conferentie georganiseerd (o.a. over de Wmo) waar de burger zijn stem kan laten gelden. Door de korte lijnstructuur was het projectbureau van de pilot Regio Groningen in staat steeds snel en flexibel in te springen op actuele ontwikkelingen.

Gelijkwaardige partijen

De pilot Midden-Holland heeft ervaren dat door gezamenlijk iets nieuws op te zetten zoals bij de maatschappelijke stages, men daardoor meer als gelijkwaardige partners om de tafel zit.

Samenwerking en Kennisdeling

In de pilot regio Groningen wisselen de gemeenten inmiddels veel vaker kennis uit over verschillende onderwerpen. Dit wordt ervaren als een goede winst.

In de pilot Ede Veenendaal is door het Wmo beleidsplan (en vanuit de pilot de koppeling met mantelzorg en vrijwilligerswerk) meer samenwerking tot stand gekomen. Een voorbeeld hiervan is dat bepaalde afdelingen ook echt worden samengevoegd. Er wordt meer gedacht van 'buiten naar binnen' (vanuit de burger) en samen worden integrale aanpakken ontwikkeld.

D) Tips & Tricks

Directe communicatie

- Om de gevraagde verandering in werkhouding te kunnen activeren is het als belangrijk ervaren dat men elkaar direct aanspreekt op bijvoorbeeld ondersteuningsvragen.
- Directe informatiestromen op een regelmatige basis ervaren de pilots ook van toegevoegde waarde.
- Zorg voor een structuur waarin je alle gemeenten kunt bereiken via korte lijnen.

Intensieve samenwerking

- Maak gebruik van aanspreekpunten en initieer zo mogelijk structureel overleg.
- Zorg dat diverse ontwikkelingen goed op elkaar worden afgestemd, zodat losse projecten voorkomen worden.
- Continuïteitsborging: hou de kennis up to date en voorkom het weglekken van kennis wanneer personen elkaar opvolgen.
- Draag zorg voor een goede inventarisatiefase van informatie die anderen te beiden hebben. Neem hier voldoende tijd voor en kijk over je eigen grenzen.
- Investing in structureel en gecoördineerd overleg met organisaties die patiënten- en consumentenbelangen behartigen is zeer lonend.
- Houd er rekening mee dat vooral nieuwe samenwerking opzetten tijd kost en dat er tijdig ingespeeld moet worden op onverwachte ontwikkelingen.

Gezamenlijke doelbepaling

- Bepaal gezamenlijk de doelen en laat voldoende ruimte voor diversiteit.
- Wees niet bang om prioriteiten te stellen. Beter realiseren wat haalbaar is, dan een veelheid aan wensen formuleren die blijven liggen.
- Probeer verschillende lopende projecten in elkaar te integreren en communiceer daar op eenduidige wijze over.
- Blijf benadrukken waarvoor je samen moet werken: niet om het aanbod van de instellingen in stand te houden, maar om de burger of cliënt te van dienst te zijn.

Duidelijke projectstructuur

- Regel de projectcoördinatie en de bevoegdheden goed. Zet een duidelijke structuur op en zorg voor een regelmatige informatiestroom.

Creatieve inzet

- Maak meer en creatiever gebruik van de mogelijke inzet van jongeren en vitale ouderen. Maar doe dit wel op een wijze die bij de doelgroep past.

Thema's	Ketenregie	Inter-gemeentelijke samenwerking	Horizontale verantwoording en interactief beleid	Inclusief beleid	Versterking Civil Society	Relatie Wmo en WWB	OB/AB uit de AWBZ
Pilots	Regio Midden-Holland	Regio Zuid-Limburg, Regio Groningen	Ede-Veenendaal		Ede-Veenendaal, Regio Midden-Holland		

Prestatieveld 5

Participatie van mensen met een beperking

Pilotgemeenten

Breda, Middelburg en Hoogeveen

A) Leerervaringen

De wijk speelt een belangrijke rol

Voor kwetsbare burgers, ouderen en mensen met beperkingen speelt de wijk een veel belangrijkere rol dan gemiddeld. Ze brengen er een groot deel van hun tijd door en zijn voor sociale contacten en ondersteuning ook veel meer op buurtgenoten aangewezen.

Pilot Hoogeveen heeft hierin ontdekt dat het betrekken van mensen met en zonder beperking bij de samenleving niet vanzelf komt. En ook de proeftuin van Breda heeft bij de deelnemende partijen belangrijke inzichten opgeleverd met betrekking tot de sociale participatie in de eigen woonomgeving.

Om deze participatie te stimuleren is volgens de pilot Breda een keten met vier schakels nodig:

- Wederzijdse contacten tussen bewoners onderling. Die spreken soms voor zich, maar door de toenemende diversiteit en de individualisering wordt de eerste stap vaak niet meer gezet.
- Bewoners die een duwtje in de rug nodig hebben moeten kunnen rekenen op ondersteuning vanuit een wijknetwerk zoals in de proeftuin Breda met succes is beproefd. Vaak gaat het om 'stille problematiek', eenzaamheid en verveling. Uit de aard van de problematiek volgt dat mensen zich niet snel zelfstandig melden. Daarom is het noodzakelijk dat instellingen met functionarissen, die om andere redenen achter de voordeur komen (huismeesters, alfahulpen etc.) investeren in de ontwikkeling van een signaleringsfunctie.
- Bewoners met complexere problematiek, die bij herhaling of langduriger ondersteuning behoeven, bijvoorbeeld omdat naast sociaal isolement ook sprake is van andere problematiek (verslaving, schulden, psychosociale problemen). Dit is de ontbrekende schakel, waar maatschappelijke steun systemen of wijknetwerken voor zouden moeten worden opgezet. Belangrijk is om daarbij ook te voorzien in één casemanager per cliënt. En indien dit niet haalbaar is, op zijn minst een regievoerende instantie. Nu verdwijnt een cliënt na een kortdurend traject weer uit het zicht en komt na enige tijd met dezelfde of weer nieuwe problemen weer bovendrijven. Een milde vorm van doorlopende aandacht is hierbij op zijn plaats.
- Maatschappelijke steunsystemen en bemoeizorg voor de zware problematiek, zoals de bemoeizorg, waarbij de regie over eigen leven zonodig gedeeltelijk of heel wordt overgenomen. Juist om te voorkomen dat mensen afglijden tot het niveau waarop ze op de zwaarste vormen van interventie zijn aangewezen, moet worden geïnvesteerd in het opbouwen van de netwerken als genoemd bij 'de ontbrekende schakel'.

Een benadering vanuit de cliënt is succesvol

De pilot Middelburg heeft ervaren dat het een duidelijk succes is om methoden veel meer te redeneren vanuit de stappen die een cliënt moet zetten en daar beleidsmatige keuzes op te baseren. Dat geeft de ruimte om oude structuren los te laten. Vanuit de pilot is de ervaring dat het van belang is om rekening te houden met de groep sterke gebruikers die veel meer ruimte kunnen hebben. Hierin dient een

onderscheid gemaakt te worden tussen ondersteuning (wat is er aan de hand, wat is er nodig, begeleiden naar verzilveren ervan) en hulpverlening (het leveren van wat nodig is). Richt het proces in aan de hand van stappen die een klant moet zetten. Bij zorg na indicering (individuele verstrekking) wordt nu bij financiële tekorten bezuinigd op de hulp zelf, terwijl bezuinigd moet worden door de poort (de indicatie) meer dicht te knijpen. De hulp na indicatie zou zondermeer een open einde financiering moeten zijn, volgens pilot Middelburg.

Door het oprichten van een ‘ondersteuningsbureau’ in Middelburg wordt ook veel aandacht besteed aan de samenhang in de voorzieningen voor de cliënt. Het ondersteuningsbureau zal namelijk op één plek alle vragen over zorg en ondersteuning maar bijv. ook een vraag om hulp bij het organiseren van een buurtfeest ondersteunen. Sommige vragen zullen direct beantwoord kunnen worden, voor ingewikkelder vragen, krijgt de burger begeleiding vanuit een betrokken organisatie. Bij de zogenaamde meervoudige problematiek worden professionals uit verschillende organisaties bij elkaar gezet. Een dergelijk team pakt de vraag gezamenlijk aan, waarbij de organisatiegrenzen vervagen.

Persoonlijke aanpak leidt tot hoge respons

Door burgers en cliënten via een directe en persoonlijke benadering te werven bereikte pilot Breda een veel grotere respons dan via schriftelijke communicatie of intermediairen. Dit heeft mede gezorgd voor een aantal geslaagde koppelingen!

Enthousiasme werkt versnellend

Verschiedende financieringsregimes maken het soms lastig voor instellingen om samen dingen op te pakken. Pilot Breda heeft kunnen concluderen dat door het enthousiasme van de werkvloer zaken zijn aangepakt die waarschijnlijk trager zouden zijn verlopen (bijvoorbeeld ‘gebruik voorzieningen door meerdere doelgroepen’).

Wmo biedt mogelijkheden

In de pilot Middelburg is gebleken dat er mensen zijn die intensief gebruik maken van zorg en ondersteuning en (ondanks of dankzij dat) zeer sterk zijn. Deze groep mensen werd geremd in hun mogelijkheden door de uniformerende en aanbodgestuurde aanpak van de AWBZ en WVG. De Wmo heeft een aantal uitgangspunten die aanleiding geven om de groep sterkere gebruikers meer ruimte te geven, meer zelfsturing over de voorzieningen. Bijvoorbeeld door een integraal PGB toe te kennen (1 PGB voor verschillende voorzieningen tegelijk). Dit is naar voren gekomen door direct met intensieve gebruikers in gesprek te gaan.

Ook de pilot Hogeveen heeft goede ervaringen met het geven van een persoonlijk budget aan mensen. Een belangrijke leerervaring hierin was dat vanuit de pilot eerst gedacht werd dat het het beste zou werken als je bewoners de beschikking over een budget geeft, zodat zij niet elke uitgave hoeven aan te vragen en te verantwoorden. Uiteindelijk bleek wel dat de bewoners het budget niet op een eigen rekening willen krijgen, maar willen dat de gemeente het budget blijft beheren. De bewoners willen dus meer ‘bureaucratie’ dan de gemeente hen aanbod!

B) Knelpunten

Arbeidsintensieve ondersteuning

- De meest lichte vorm van ondersteuning, burgers stimuleren tot wederzijdse contacten, is arbeidsintensief. Voor de continuïteit is de inzet van een betaalde ‘sociaal makelaar’ noodzakelijk. Middelen daarvoor zijn doorgaans alleen op projectbasis - dus tijdelijk - te vinden.

Samenwerking lastig door verschillende invalshoeken

- Sociale processen hebben een eigen dynamiek en kosten veel tijd en vragen veel geduld.
- Er zijn teveel personen die hun eigen ideeën naar voren willen brengen.
- Netwerken tussen professionals van verschillende instellingen bouwen is goed werkbaar in de uitvoering. Maar op de achtergrond is er altijd de spanning tussen samenwerking en concurrentie, en zijn er verschillen in werkwijze, werkgebied en bekostigingsstromen die de samenwerking bemoeilijken.

- Zorgaanbieders denken nog te veel vanuit de eigen organisatie en de eigen discipline. Men ziet zich niet als onderdeel van een wijk en willen bijvoorbeeld ook niet 'hun' vrijwilligers doorgeven.
- De deelname vanuit de verpleeg- en verzorgingsinstellingen verschilde sterk. Sommige namen in sterke mate deel, en sommige namen helemaal niet deel aan de pilot.
- In de samenwerking met Woningcorporaties was er sprake van een incongruentie tussen de eigen taakopvatting en de doelstellingen van het project.

C) Typisch Wmo's

Op een andere manier elkaar bejegenen

De pilot Middelburg heeft de externe partners (ook die waar de gemeente formeel geen relatie mee heeft, zoals jeugdzorg) vanuit een ander perspectief benaderd: vanuit de reden waarom men ooit voor dat vak gekozen heeft, met respect voor de inspanningen die men levert en echt luisterend naar knel punten en succesfactoren, door voorstellen te doen die voor alle partijen een verbetering kunnen opleveren. Zo'n houding bleek uniek: de houding van ambtenaren is meestal dat organisaties toch voor het organisatiebelang zullen gaan en niet zullen samenwerken.

Bijsturing is een kracht en geen zwakte

In de pilot Breda greep de klankbordgroep in toen tegen het einde van de projectperiode te sterk werd ingezet op het vinden van nieuwe cliënten, zonder dat die pogingen rendement opleverden. In plaats daarvan is de resterende tijd meer besteed aan een verdieping van de methodiekontwikkeling, met name door te focussen op de rol die het sociaal netwerk van de mensen zelf in de reguliere werkwijze van de deelnemende instellingen in zou moeten nemen.

Daarnaast deed pilot Breda de constatering dat cliënten in de begeleidingstrajecten soms wonderwel aan elkaar te koppelen waren. Het inzicht dat voor een sluitende keten niet alleen de inzet van beroeps krachten, maar ook van bewoners zelf nodig is, gaf bij de pilot Breda aanleiding tot het deelproject 'Tijd voor Elkaar'. Dit kon mede dankzij de inzet van stagiaires van de deelnemende instellingen en een actieve vrijwilliger, alsook een de bijdrage van de Bredaas Centrum Gehandicaptenbeleid worden uitgevoerd.

In de pilot Hoogeveen moesten de plannen, het tijdpad en de projectopzet meerdere keren worden aangepast om aan te sluiten bij de wensen en het tempo van de bewoners. De kracht van deze aanpassingen lag in de betere aansluiting bij de vraag van bewoners.

En ook de pilot Middelburg heeft ervaren dat de verbeterprocessen in een hogere versnelling zijn gekomen, wat een werkelijke vooruitgang is. Over een veel groter domein zijn de prioritaire ingrepen bovendien duidelijk geworden.

Inbedding in proces

In de pilot Middelburg bleek het project uiteindelijk meer een proces te worden, waarbij wel duidelijk doelen werden gesteld. Het algemeen belang kwam hier meer voorop te staan. Provincie Zeeland zegt bijvoorbeeld niet meer 'jeugdzorg is van ons' maar 'laten we samen bekijken hoe jeugdzorg optimaal kan functioneren in het totaal'.

D) Tips en Tricks

Betrekken van partijen

- Betrek burgers zo vroeg mogelijk bij de beleidsontwikkeling en laat hun zelf tegen de grenzen van de zelfbeschikking aanlopen. Om burgers zelf te bereiken werkt geen enkel middel zo goed als een directe persoonlijke benadering (face to face). Met name burgers die in een sociaal isolement verkeren nemen zelf geen initiatief om te reageren op oproepen in de media of internet.
- Betrek cliëntenorganisaties bij de vormgeving, uitvoering en evaluatie van beleid.
- Grijp in als blijkt dat partijen in gebreke blijven of afhaken. Dat kan liggen aan oorzaken binnen de betreffende organisatie, maar ook aan de richting waarin het project zich ontwikkelt. Ga het gesprek aan en kijk of aanpassingen nodig zijn binnen het project of bij de betreffende organisatie.

- Beter luisteren naar externe partijen en niet vooringenomen zijn. Laten blijken dat je luistert en doorvragen, ook als dat over gevoelige punten gaat.

Clïent centraal

- Begin het denkproces bij een cliënt en de stappen die de cliënt moet zetten om te bemachtigen wat hij nodig heeft. Dat leidt tot keuzes die als beleidskaders vastgesteld kunnen worden.

De burger aan zet

- Ga ervan uit dat er veel professionele inzet nodig is om bewoners te activeren en actief te houden.
- Geef burgers zoveel mogelijk zelf verantwoordelijkheden.
- Sluit aan bij bestaande samenwerkingsverbanden op wijkniveau (buurtbeheer e.d.). Laat de buurt bewoners de zorgaanbieders aanspreken op hun verantwoordelijkheid.

Gedeeld perspectief

- Zorg voor alles voor een gedeeld perspectief, een visie op het soort samenwerking en de doelen die daarmee gerealiseerd moeten worden.
- Probeer elkaar te vinden op concrete zaken die regionaal van gedeeld belang zijn. Bijv. de huisvesting van specifieke doelgroepen in de regio en de ongelijke spreiding van woonvormen voor deze groepen (mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking of (ex-) cliënten van de GGZ).
- Er is altijd een spanning tussen samenwerking en concurrentie. Leg daarom de projectleiding in handen van een neutrale derde partij, die geen deel uitmaakt van het lokale krachtenveld.

Heldere communicatie

- Zorg voorafgaand aan de start van het project voor een operationeel communicatieplan, met daarin een realistische planning van de acties die nodig zijn voor de uitvoering van het project.

Thema's	Ketenregie	Inter-gemeentelijke samenwerking	Horizontale verantwoording en interactief beleid	Inclusief beleid	Versterking Civil Society	Relatie Wmo en WWB	OB/AB uit de AWBZ
Pilots	Breda, Middelburg	Middelburg		Breda	Hoogeveen		

Prestatieveld 6

Voorzieningen voor mensen met een beperking

Pilotgemeenten

Schermer-Beemster, regio Alblasserwaard, Doetinchem, Utrecht

A) Leerervaringen

De afgelopen tweeënhalve jaar hebben de vier pilots veel nieuwe ervaringen opgedaan en vanuit deze ervaring ook veel geleerd. Er zijn een aantal centrale thema's in de leerervaringen te ontdekken:

- Invulling van de pilot.
- Betrek sleutelfiguren.
- Informatievoorziening leidt tot draagvlak.
- Pgb leidt tot meer maatwerk.
- Netwerk levert inzichten op.

Deze thema's worden hieronder uitgewerkt en aangevuld met voorbeelden vanuit de verschillende pilots.

Invulling van de pilot

In de pilot van de gemeenten Beemster, Graft-De Grijp, Schermer en Zeevang is gekozen voor de inzet van een zorgmakelaar of wel 'Omkaiker'. Iemand die voor de gemeente werkt en omkijkt naar mensen

die hulp nodig hebben. In de betrokken gemeenten is de zorgmakelaar op verschillende manieren ingezet. De zorgmakelaar kent in elke gemeente drie rollen: de hulpverlener, de procesbewaker en de budgetbewaker. Voor alle gemeenten geldt dat de zorgmakelaar zich inzet voor de klant voor het begeleiden van het proces van aanvraag tot levering van hulp of ondersteuning. De pilot heeft ervaren dat het van belang is om met externe adviseurs goed de vinger aan de pols te houden om zaken te regisseren. Pilot Utrecht heeft ondervonden dat opleiding en training in het kader van signaleren en doorverwijzen van de huishoudelijk werkers zeer op prijs wordt gesteld. Ditzelfde geldt voor een workshop voor vrijwilligers.

Betrek sleutelfiguren

Het betrekken van sleutelfiguren is zeer belangrijk. Wanneer de sleutelfiguren van een pilot enthousiast zijn gemaakt dan heeft dat een enorme impact op het draagvlak van de rest. Dit ervoer pilot Alblasserwaard. Als sleutelfiguren twijfels hebben dan werkt dat sterk door. Zo hadden vertegenwoordigers van cliënten in de projectorganisatie van de proeftuin Alblasserwaard hun eigen inbreng. Enkele vertegenwoordigers hadden/hebben ook een pgb voor Huishoudelijke Verzorging. Zij vonden het risico te groot om zelf daadwerkelijk mee te doen aan de proeftuin. Dat was geen goede reclame.

Het belang van het betrekken van sleutelfiguren is ook door pilot Utrecht ondervonden. Pilot Utrecht ervoer dat vooral vrijwilligers en mantelzorgpartijen erg blij waren met de samenwerking. Volgens de pilot is het belangrijk deze partijen als serieuze partners te betrekken. De welzijnsinstelling is al gewend om deel uit te maken van het (gemeentelijk) netwerk en legt uitstekend verbanden en zorgt voor informatie uit en naar de wijk. De thuiszorginstelling was in de pilot Utrecht nieuw als directe partner. Vanuit de pilot waren op het goede niveau relaties gelegd (bij de teamleiders en bij directie). Vooral op teamleiders niveau was er bereidheid om samen te werken. Ook voor hen was het volledig nieuw, de wereld van welzijn, vrijwilligers en mantelzorgers, en zij vonden die interessant en nuttig voor de cliënten. Samenwerken met een duidelijk doel (de proeftuin), en met een goede organisatorische structuur (met stuurgroep en uitvoeringsclub) werkt goed met (deze) externe partijen.

Ook bij de pilot van Beemster, Schermer, Graft-De Rijk en Zeevang was de betrokkenheid van externe partijen essentieel. Samen met de zorgaanbieders hebben de gemeenten het proces van aanvraag voor ondersteuning t/m levering uitgelijnd en de rol van de zorgmakelaar daarin bepaald. De samenwerking tussen gemeenten en CIZ is door de inzet van de zorgmakelaar geïntensiveerd. Ook de cliëntenraad is steeds betrokken geweest bij de rolinvulling van 'De Omkijker'.

Informatievoorziening leidt tot draagvlak

In de pilot Doetinchem is veelvuldig overleg geweest tussen organisaties en instellingen, welke zijn betrokken bij pilot. Hierdoor is er bij iedereen meer bekendheid ontstaan over de verschillende doelgroepen, waarop de pilot ingezet wordt. Ook de pilot Alblasserwaard heeft op de informatievoorziening ingespeeld. Zij ervoerden dat een breed opgezette projectorganisatie voor veel draagvlak zorgt. De breed opgezette informatievoorziening draagt er zorg voor dat iedereen binnen de gemeente op de hoogte is van de proeftuin.

Pgb leidt tot meer maatwerk

In de pilot Alblasserwaard was het persoonsgebonden budget als instrument volkomen nieuw. Door de ervaringen in hun proeftuin is een instrument aan het gemeentelijk instrumentarium toegevoegd waardoor gemeenten nog beter maatwerk kunnen leveren aan haar burgers.

Netwerk levert inzichten op

De pilot Utrecht heeft ervaren dat een netwerk cruciaal is om elkaars aanbod en werkwijze te kennen. Hierbij valt te denken aan een netwerk van welzijn, zorg, vrijwilligers en mantelzorgers. Zo zijn persoonlijke contacten tussen de ouderadviseur, teamleider hh werk, coördinator vrijwilligers, en coördinator mantelzorg belangrijk gebleken. Het contact tussen de huishoudelijk werkers onderling wordt zo mogelijk nog meer op prijs gesteld. In dit contact is het mogelijk elkaar te voeden met ervaringen, de stand van zaken in de sociale situatie in het dorp/de wijk actueel te houden en het fenomeen signaleren en doorverwijzen concreet en urgent te houden.

B) Knelpunten

De pilotgemeenten ondervonden de volgende knelpunten tijdens het project:

Verschillende belangen en werkwijze

- Men heeft te maken met verschillende belangen van diverse organisaties en instellingen. Een regie rol van de gemeente is hierin belangrijk.
- Het is lastig om het optimale proces in vier gemeenten te implementeren vanwege verschillende (oude) werkwijzen.
- Het zoeken naar draagvlak (horizontale samenwerking) en interactieve beleidsvorming vereiste zeer veel overleg. Daar ontstond ergernis over. Tegelijkertijd werd veel verantwoordelijkheid bij het projectteam en de gemeenten gelegd.

Tijd te kort

- Het is belangrijk om zinvolle onderwerpen in de pilot als stroomlijnen en indicatieprocessen vervolg te geven, door middel van het beschikbaar stellen van extra middelen. Daar is nu nog een te korte periode voor ingeroosterd.
- Alle pilots hebben een hoog ambitieniveau en ervaren mede daardoor veel tijdsdruk.

Lokaal of centraal?

- Pilots staan af en toe voor het dilemma: ‘wanneer lokaal zaken aanpakken en wanneer in het samenwerkingsverband met de gemeenten?’ Dat is soms lastig te bepalen.
- Binnen de gemeenten werden soms functies toegespitst op de eigen lokale situaties. Dit maakt dat zij moeilijk te vergelijken of te evalueren zijn.
- Wmo-projectleiders van kleinere gemeenten zijn wel geïnteresseerd in de pilots, maar ze zijn te veel belast met de voorbereiding en implementatie van de Wmo om actief deel te nemen.
- Als centrumgemeente wordt verwacht dat je in veel of bijna alles initiatieven neemt.

Het nut inzien

- Cliënten moeten het nut zien van de proeftuin. Het beste bewijs is dat de mensen die deelnemen ook enthousiast zijn. Het komt vaak voor dat cliënten erg kritisch zijn. Het gaat ten slotte ook om ‘hun’ voorzieningen. Zij voelden aan den lijve het schot tussen Wmo en AWBZ. De bestaande procedures en denkwijzen zijn hardnekkig. Het is moeilijk om vernieuwende concepten ingang te doen vinden, daar waar niet direct financieel voordeel is te halen. Als het nieuwe concept extra geld kost, versterkt dat de weerstand tegen het nieuwe concept.
- Het is lastig om in te zien in hoeverre netwerken, cursussen, bijeenkomsten en sociale kaart daadwerkelijk ten goede zijn gekomen aan de klant.

Hoogte pgb

- De prijs. Hoe hoog moet een pgb nu zijn om iemand met een beperking te compenseren?

Onrust en onzekerheid

- De wisselingen bij het personeel ofwel de teamleiders bij de thuiszorginstellingen. Daarnaast was er veel organisatorische onrust (zoals een joint venture met ander bedrijf), de onzekerheid over de aanbesteding en de zware werkdruk (uiteindelijk) bij de teamleiders.

C) Typisch Wmo ´s

Creatief omgaan met situaties

In de pilot Alblasserwaard was er al veel ervaring bij de uitvoering van de Wvg. De verstrekking van hulpmiddelen staat nú echter meer centraal, in natura of per pgb. Dat is een grote verandering. Er wordt veel creatiever omgegaan met de indicatie en verstrekkingen om mee te denken met de cliënt met een beperking.

Samenwerking en informatie-uitwisseling

In de pilot Doetinchem is meer samenwerking ontstaan door de instelling van directiebestuur sociaal domein. Hierdoor is men op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen of problemen.

Ook in de pilot Alblasterwaard is meer samengewerkt en informatie uitgewisseld. Vanuit de gemeenten was de zorgwereld onbekend. Met deze 'nieuwe wereld' is heel veel informatie uitgewisseld. Tussen de acht gemeenten in pilot Alblasterwaard is veel gecommuniceerd. Het is voor deze gemeenten natuurlijker geworden om samen te werken.

In samenspraak met burgers en zorgleveranciers beleid ontwikkelen

In alle pilots komt terug dat het van essentieel belang is om het Wmo beleid samen te ontwikkelen met burgers en met zorg- en welzijnsaanbieders.

Integrale aanpak

Door de Wmo wordt de samenhang tussen de fysieke aspecten en de sociale aspecten van de samenleving benadrukt.

D) Tips en Tricks

De pilots hebben een aantal aanbevelingen voor andere gemeenten:

Persoonlijke cliëntenbenadering

- Het persoonlijk benaderen van cliënten (door zorgmakelaar) is een eye-opener.
- Zet apart iemand in die als vraagbaak, praatpaal of spreekbuis van cliënten en burgers kan fungeren binnen de gemeentelijke organisaties. Op deze wijze worden de cliënten gehoord en krijgen zij direct uit eerste hand te horen wat met hun wensen, suggesties is gedaan en wat gemeenten nu daadwerkelijk doen. Het voorkomt veel ruis en misverstanden.

Zorg voor integratie

- De Wmo bevordert de integratie van werkzaamheden; breng daarom ook de verschillende afdelingshoofden op de hoogte, betrek andere sectoren zoals Sociale Zaken.

Betrek partijen

- Het is belangrijk om externe organisaties en instellingen te betrekken bij nieuwe ontwikkelingen, omdat zij veel kennis en ervaring hebben. Geef niet te snel op, bij onverwachte tegenslagen.
- Betrek externe partijen zo vroeg mogelijk bij het project.
- Stel je bij de samenwerking met externe partijen als regisseur op. Schep draagvlak en ruimte. Gebruik subsidies als smeeroil om de samenwerking te bevorderen.

Zorg voor afstemming

- Meer inspelen op afstemming tussen organisaties, instellingen en gemeenten om processen op elkaar aan te sluiten, zodat uiteindelijk de klant (en gemeente) hier baat bij hebben.
- Met een gemeenschappelijk doel en inzet van gemeenschappelijke middelen is het meeste te bereiken.
- Veel inzetten op duidelijke afspraken en processen.

Pgb met weinig bureaucratie

- De overgrote meerderheid van pgbhouders fraudeert niet. Zorg dat je niet de kat op het spek bindt door gewoon geld over te maken en geen verantwoording te eisen. Het is van belang om enkele regels vooraf op te stellen, en een lichte verantwoordingstoets te laten volgen. Het belangrijkste is dat met een pgb de geïndiceerde beperking afdoende is gecompenseerd.

Communiceer

- Vanaf het begin een communicatieadviseur laten meelopen. Dat werkt. Belangrijk om in te zetten op goede communicatie (folders, website, kranten enz). Duidelijk en begrijpelijke taal.

Experimenteer

- Wijk af van gebaande paden. Durf gerust iets geheel nieuws uit, ook heeft het beestje niet de naam proeftuin. (laat alleen geen mensen de dupe worden daarvan).

Prestatieveld 6 (vervolg)**Ondersteunende begeleiding en activerende begeleiding****Pilotgemeenten**

Haarlem, Nunspeet, Enschede en Almere

De functies ondersteunende en activerende begeleiding (OB/AB) maken deel uit van de AWBZ. Vier pilotgemeenten hebben zich binnen prestatieveld 6 bezig gehouden met de vraag of het de aanbeveling verdient om deze functies in de toekomst over te hevelen naar de Wmo.

A) Leerervaringen**Ondersteunende begeleiding sluit naadloos aan bij de Wmo-doelen**

Participatie en zelfredzaamheid staan in de definitie van de Wmo. Cliënten die gebruik maken van ondersteunende begeleiding hebben veelal beperkingen ten aanzien van de sociale zelfredzaamheid en lijden aan sociale isolatie. De activiteiten van ondersteunende begeleiding (OB) zijn gericht op het bevorderen van participatie. Het aanbod van de Wmo sluit dus naadloos aan op deze vraag, concluderen de pilots. Allen zijn van mening dat OB-activiteiten goed passen bij gemeentelijke verantwoordelijkheden en taken.

Voor activerende begeleiding (AB) geldt, aldus de pilots, dat het merendeel van de activiteiten behandelingsachtige elementen bevat die niet passen bij gemeentelijke taken. Om aan te duiden dat ondersteunende begeleiding (OB) plus enkele activiteiten van AB goed aansluiten bij de Wmo-doelen, spreken de pilots over OB+ activiteiten.

OB+ hangt sterk samen met gemeentelijke taken

De pilotgemeenten constateren een grote samenhang tussen de uitvoeringspraktijken van ondersteunende begeleiding en taken van de gemeente. De pilots Enschede en Nunspeet hebben bijvoorbeeld ervaren dat ondersteunende begeleiding en welzijnswerk taakgebieden zijn die elkaar sterk overlappen. Dit aanbod is nu versnipperd. Haarlem constateert dat de samenhang van OB met het overig Wmo-aanbod groter is dan de samenhang met het overige AWBZ-aanbod. 'OB en cliënt-ondersteuning dienen in voorkomende gevallen naadloos in elkaar over te lopen; de huidige knip heeft het gevaar van afschuiven en terugtrekkende bewegingen van beide zijden', aldus Haarlem.

Samenhang in voorzieningen noopt tot samenwerking

Los van de vraag of OB+ (deels) onder de Wmo zou kunnen worden gebracht, bevelen de pilotgemeenten aan om de afstemming tussen de huidige AWBZ-functies OB/AB enerzijds en de ondersteuningsfuncties van de Wmo anderzijds, beter te regelen dan nu het geval is. Ze bepleiten verbeteringen ten aanzien van de samenhang van voorzieningen, denk bijvoorbeeld aan het afstemmen van dagbesteding, activiteitenbegeleiding en arbeidstraining. In Haarlem wordt verwacht dat multi-probleemgroepen, die nu soms buiten beeld van de reguliere zorginstellingen blijven, dan wellicht beter in beeld zullen komen. De gemeente Enschede denkt en werkt inmiddels meer integraal. Dit blijkt uit de samenwerking met externe partijen. In de pilot is men toegegroeid naar een samenhangend aanbod. Ook in Almere is de samenwerking met maatschappelijke ondernemers op goede wijze vorm gegeven. Partners kregen regelmatig de opdracht om zelf het voortouw te nemen en onderdelen uit te werken. Een actieve houding werd op die manier afgedwongen.

Stel de burger en diens zelfredzaamheid centraal

In Haarlem is het huidige aanbod van OB/AB onderzocht. Gebleken is dat hierin de cliënt veelal als patiënt wordt gezien. Een overheveling van OB+ naar de gemeente kan ervoor zorgen dat de cliënt

in de eerste plaats als burger wordt gezien, in plaats van als iemand met een beperking of ziekte. Hij of zij wordt dus meer automatisch aangesproken op en ondersteund bij de eigen mogelijkheden tot participatie en zelfredzaamheid; dat werkt empowerend.

Ook in Almere staat zelfredzaamheid centraal. Zij ontwikkelden een Wmo-vragenlijst met cliënten-organisaties en alle partners uit het veld, die uit gaat van wat burgers nog wel kunnen.

Betrek een brede doelgroep bij beleidsvorming

In Haarlem was de betrokkenheid bij de pilot groot. Cliënten(vertegenwoordigers), leveranciers van zorg en diensten en experts zijn bereid gebleken om mee te denken over vernieuwende beleidsconcepten. In de pilot van Nunspeet is gebleken dat het goed mogelijk is om ook mensen met een verstandelijke beperking bij de beleidsvorming te betrekken. Er is een aantal interactieve bijeenkomsten georganiseerd voor deze doelgroep. De bijeenkomsten leverden waardevolle informatie voor het beleid op.

Overheveling van OB+ kan leiden tot verbeteringen in kwaliteit en efficiëntie

Wanneer OB+ onder de verantwoordelijkheid van de gemeente komt, verwachten de pilots kwaliteits- en efficiëntieverbeteringen te kunnen realiseren ten opzichte van de huidige situatie. Bijvoorbeelden van verbetermogelijkheden die de pilotgemeenten hebben gesignaleerd:

- Betere afstemming van producten en diensten, stroomlijning in de keten.
- Vraaggerichte aanpak door de ondersteuningsbehoefte als uitgangspunt te nemen.
- Integraal beleid op het gebied van de prestatievelden Wmo en andere beleidsterreinen.
- Lokale inbedding en aansluiting bij Wmo-loket.
- Het zo mogelijk stimuleren van preventieve maatregelen en voorliggende voorzieningen.
- Via gestructureerde inkoop sturen op prijs-kwaliteitverhouding.
- Bundeling van financieringssystemen.

Kies voor een zorgvuldige overheveling

De pilots zijn van mening dat alle activiteiten van OB+ goed passen bij gemeentelijke verantwoordelijkheden. Een overheveling is wat hen betreft dus mogelijk. Echter, zorgvuldigheid is geboden. Streef niet naar zo snel mogelijk overhevelen, maar naar zorgvuldig overhevelen, zo luidt het advies van de pilots. Zorgvuldig overhevelen is bijvoorbeeld mogelijk door middel van een gefaseerde invoering. De pilots schetsen de volgende mogelijkheid om de gefaseerde invoering aan te pakken. Voorwaarde om met een gefaseerde invoering te starten is een principebesluit: 'OB+ wordt overgeheveld naar gemeenten'. Daarna kan een experiment volgen door een koplopergroep van gemeenten waarin onderzocht wordt hoe een zorgvuldige overheveling dient plaats te vinden. De tekentafel-modellen die in de huidige pilots zijn ontwikkeld dienen in dit experiment toegepast te worden in de praktijk, in samenwerking met aanbieders. Aan de koplopergroep worden toegangseisen gesteld en tijdens het experiment dienen de resultaten nauwkeurig te worden gemonitord.

B) Knelpunten

Het uitvoeren van de OB/AB-pilots bracht zo nu en dan knelpunten met zich mee.

Onduidelijkheid over begrippen

- Er was niet altijd gedeeld begrip van gebruikte termen. Het gevaar is dan dat er verschillende interpretaties en uitwerkingen ontstaan.
- 'Begeleiding' blijkt geen duidelijk afgebakend begrip, waardoor cliëntondersteuning en begeleiding zijn niet altijd scherp te onderscheiden zijn. Er zijn zoveel aanpalende terreinen, dat het moeilijk is om goed af te bakenen.
- Het traject van begripsverheldering richting betrokkenen kostte erg veel tijd. Het was echter wel essentieel om draagvlak te krijgen en te behouden.
- Vraagsturing is naast aandacht voor de vraag ook aandacht voor iemands kwaliteiten en potenties. Het gaat immers om participatie te vergroten. Deze manier van denken en werken duidelijk maken aan medewerkers is niet eenvoudig.

Partijen betrekken en betrokken houden

- Het blijkt lastig om burgers breed te betrekken en te interesseren voor de WMO; de groep betrokken burgers is relatief klein.
- Met name voor cliëntvertegenwoordigers is de tijd die zij in de pilot steken fors. Daardoor ontstaat het gevaar dat je als gemeente te veel ‘voor de troepen uit gaat lopen’.
- Cliënten zijn bang voor het verdwijnen van het recht op zorg.
- De wisselwerking tussen organisaties en burgers verliep in het begin moeizaam.
- Voor sommige zorgaanbieders was de vraag of bepaalde onderdelen uit de AWBZ naar de Wmo overgeheveld konden worden vaak een lastige discussie, waar tegen verzet groeide.
- Het zorgkantoor maakt in sommige pilots een terugtrekkende beweging.
- De Wmo werd en wordt binnen sommige gemeenten teveel gezien als ‘iets van welzijn’. Betrokkenheid van Ruimtelijke Ordening en Openbare Werken was hier minimaal.
- Te lang was de gemeente initiator; externe partijen hadden (hierdoor) een nogal afwachtende houding. Door het initiatief bewust bij partners neer te leggen, konden die rollen veranderen.

Spanningsveld tussen regionale samenwerking en lokale beleidsvrijheid

- Een lastig punt blijft: Wat doe je lokaal en wat doe je regionaal als gemeente. Gemeenten hebben vaak een sterke behoefte aan een lokale invulling. Hieruit is in een van de pilots het uitgangspunt ontstaan: ‘Lokaal doen, wat lokaal kan; regionaal doen, wat regionaal moet’.
- De voormalige AWBZ-subsidieregelingen zijn regionaal georganiseerd, maar gemeenten zoeken naar een lokale betekenis.
- Samenhangend beleid ontwikkelen voor een hele regio met betrekking tot de Wmo blijkt lastig. Elke gemeente wil zijn eigen beleidsvrijheid maximaal benutten.

Verschillen tussen AWBZ en de Wmo

- Waar ligt nu de grens van AWBZ en Wmo? Theoretisch gezien zou deze definieerbaar moeten zijn, maar in de praktijk is dit lastig.
- In de AWBZ worden cliënten (onder meer OB/AB cliënten) via het instellingenparadigma benaderd, terwijl de gemeente uitgaat van het burgerschapparadigma op basis van de Wmo. Dit leidt tot spanning. De AWBZ staat dan ook haaks eigenlijk op de civil society gedachte.

Op z'n Wmo's denken vraagt een andere mind set

- Voor veel partijen was de vertaling naar de Wmo een lastige; het op z'n Wmo's denken en doen vraagt een andere ‘mind set’, zowel bij de gemeente, de maatschappelijke organisaties als de burger. Dat kost tijd en veel investering.
- Om daadwerkelijk op z'n Wmo's te gaan werken is gemeentelijke beleidsvrijheid nodig. Deze vrijheid dreigt steeds verder ingeperkt te worden ten aanzien van de uitvoering van regelgeving. Dit bevordert de creativiteit niet en zorgt voor ‘hokjesdenken’. Een oplossing zou kunnen zijn het doorbreken van verouderde financieringstructuren.

C) Typisch Wmo's

Wat is er gedurende de afgelopen tweeënhalve jaar veranderd in Almere, Enschede, Nunspeet en Haarlem dat als typisch Wmo's benoemd kan worden?

Ga uit van de potentie van burgers

In Almere wordt gewerkt met een Wmo-brede vragenlijst om de vraag achter de vraag in kaart te brengen. De vragen zijn niet alleen gericht op de beperking, maar juist ook op de potentie van de burger en zijn omgeving. Als resultaat rolt er een ‘profiel’ uit, waarin aangegeven wordt welke voorzieningen en vormen van ondersteuning gewenst zijn voor de burger. Het is vervolgens aan de burgers zelf om te kiezen welke voorzieningen hij/zij wil afnemen.

Ook in Enschede zijn de vragen vanuit het Wmo-loket erop gericht om te achterhalen wat een burger nog wel kan. Dit gebeurt hier door middel van een vraagverhelderingsinstrument. Door niet alleen de beperkingen, maar juist ook de mogelijkheden van iemand te verkennen, is het mogelijk om een passend aanbod te doen. Zo blijven mensen onderdeel uitmaken van de samenleving.

Minder bureaucratie

Nunspeet beschrijft aanbevelingen waarmee in de toekomst de bureaucratie teruggedrongen kan worden. Het is van belang procedures zo simpel mogelijk te houden. Voor mensen met een verstandelijke handicap verandert er vaak jaren niet iets aan een indicatiestelling. Zorg dan ook dat niet telkens onnieuw geïndiceerd hoeft te worden. Onder meer wordt gedacht aan een trajectregisseur die in het Wmo loket zit en een cliënt begeleidt.

De Wmo-brede vragenlijst - ontwikkeld in Almere - wordt vanaf 1 januari 2008 in brede zin gebruikt, namelijk door het CIZ, WVG en Wmo-loket. Doordat allen dezelfde vragenlijst te hanteren om na te gaan wat de vraag van de burger is, vermindert de bureaucratie.

De dialoog met de burger opzoeken

In Haarlem is men de dialoog aangegaan met verschillende partijen. Door de opgebouwde relatie en de inhoudelijke discussies in de pilot, is nu meer bekend over de nuances in elkaars standpunten over de Wmo. Ook in Almere zijn er diverse dialoogavonden gehouden rondom de Wmo-planvorming; deze avonden waren een groot succes. Wellicht dat 'veiling-avonden' en 'burgervisie-panels' structureel ingevoerd gaan worden in Almere. De burger kan zo op een actieve manier bij beleidsvernieuwingen betrokken worden.

Integrale benadering

Bij alle pilots blijkt dat een integrale benadering leidt tot een beter aanbod voor de cliënt. In Enschede heeft men bijvoorbeeld ervaren dat sociaal en fysiek welzijnswerk vanuit het zelfde centrum aangeboden zouden moeten worden. Op deze wijze kunnen ze elkaar versterken en kan het gebruik van voorliggende voorzieningen worden gestimuleerd. Bij de Wmo zijn diverse beleidsterreinen betrokken. Een integrale aanpak vergt binnen gemeenten dat afdelingen onderling meer afstemmen.

Minder afschuifgedrag tussen Wmo en AWBZ

De pilots wijzen uit dat momenteel een grijs gebied bestaat tussen OB-activiteiten (AWBZ) en welzijns-activiteiten (Wmo). Dit komt omdat de activiteiten veel overlap vertonen. Als alle budgetten gebundeld zouden worden en als er gezamenlijk wordt aanbesteed dan wordt afschuifgedrag voorkomen en valt er winst te behalen. Bovendien kan de kwaliteit op deze manier worden verbeterd.

D) Tips en tricks

Zorg voor een integrale benadering, zowel binnen de gemeente als met maatschappelijk partners

- Stimuleer een programmatische aanpak.
- Zorg voor een krachtig beleid vanuit het college tegen (interne) verkokering.
- Zorg voor een werkbare projectgroep.

Stel zelfredzaamheid en participatie voorop

- De Wmo biedt ruimte voor eigen initiatief van burgers. Als OB overgeheveld wordt naar de gemeenten wordt een cliënt primair als burger aangesproken en niet als patiënt.
- Ga uit van wat mensen nog wel kunnen.

Ga uit van de vraag en realiseer een samenhangend aanbod

- Achterhaal de vraag achter de vraag.
- Biedt sociale en fysieke diensten in samenhang aan.
- Herijk je relatie met aanbieders op basis van het criterium samenhangend beleid.
- Benader het niet vanuit de financiering maar vanuit de mogelijkheden om mensen goed te ondersteunen.
- Ga op zoek naar vernieuwende arrangementen.

Thema's	Ketenregie	Inter-gemeentelijke samenwerking	Horizontale verantwoording en interactief beleid	Inclusief beleid	Versterking Civil Society	Relatie Wmo en WWB	OB/AB uit de AWBZ
Pilots		Schermer, Beemster, Regio Alblasser waard	Regio Alblasser waard	Doetinchem	Utrecht		Haarlem, Almere, Enschede, Nunspeet

Prestatievelden 7, 8 en 9

Maatschappelijke opvang, OGGZ en verslavingsbeleid

Pilotgemeenten

Amsterdam, Leeuwarden en Drechtsteden

A) Leerervaringen

Betrekken van doelgroepen

In de pilot Amsterdam bleek dat het goed mogelijk is om ook moeilijke doelgroepen, zoals de cliënten en burgers, te bereiken en te betrekken. De ervaring is dat hierbij wel een informele actieve benadering gekozen dient te worden. Dus werkelijk erop af gaan en de deelnemers van de projecten zelf spreken. De pilot Drechtsteden ervoer in het begin dat het lastig was om de groep van de daklozen en uit de geestelijke gezondheidszorg te betrekken. Het houden van 75 interviews door een bureau dat ervaring heeft met deze doelgroep, bleek een succes. Er kwam een goed beeld naar voren van de behoeften van de doelgroepen. De pilot Leeuwarden heeft het weer anders aangepakt. Leeuwarden heeft zich gericht op dak- en thuislozen en mensen die dat kunnen worden, waar onder ex-gedetineerden. Dit zijn mensen die weinig op hebben met de overheid. Zij worden vrij algemeen beschouwd als 'zorgmijders'. De pilot heeft daarom van tevoren besproken, dat zij de doelgroep niet betrekken bij de beleidsontwikkeling. Wat wel lukt is dat de doelgroep betrokken wordt bij elke gelegenheid in de uitvoering die zich daarvoor leent. Voorbeelden hiervan zijn meerdere werkbezoeken, waaronder dat van ambtenaren van het ministerie van SoZaWe en een feestelijke start van een nieuw project. Het betrekken van de doelgroep maakt onderdeel uit van de uitvoering van het project en wordt uitsluitend georganiseerd door de uitvoerders van het beleid.

Samen beleid ontwikkelen

In de pilot Leeuwarden is beleid ontwikkeld in wisselwerking en samenspraak met uitvoerende instellingen en soms met uitvoerders die dagelijks omgaan met de doelgroep. Dat heeft er voor gezorgd, dat het beleid goed aansluit bij de leefwijze van de doelgroep.

Structuur kan samenwerking verstevigen

De samenwerking met andere gemeenten was in de pilot Drechtsteden redelijk optimaal. Dit is het resultaat van de stevige bestuurlijke en ambtelijke structuur die binnen de Drechtsteden bestond en die tijdens de loop van het project nog steviger werd.

Samenwerking versus marktwerking

De pilot Amsterdam heeft een zekere spanning ervaren tussen de wens van de overheid dat externe instellingen samenwerken en de wens van diezelfde overheid om vormen van marktwerking te introduceren. Door hier open en duidelijk over te communiceren met instellingen kun je deze spanning goeddeels wegnemen.

Zuinig zijn op mensen

De pilot Leeuwarden deed de constatering dat het loont om te investeren in mensen die al zijn afgeschreven. Daarnaast hebben zij de ervaring, dat de mensen die met de doelgroep van deze pilot effectief kunnen werken, schaars zijn.

Wat vastligt kan lossen

De ervaring in pilot Leeuwarden is dat schijnbaar vastliggende financieringssystemen kunnen worden aangepast en dat je de noodzaak van die aanpassing soms effectief op de juiste plek kunt beargumenteren. Dat lijkt te werken. Het is in deze pilot gebleken, dat de bureaucratie inderdaad kan worden teruggedrongen als je dat wilt en als je bereid bent meer op hoofdlijnen te sturen en voor de detaillering uitvoerders te vertrouwen.

B) Knelpunten

De doelgroep

- De moeilijke doelgroepen zijn niet goed georganiseerd en dus niet goed in formele procedures in te passen.
- Met name bij de 'harde' sector kostte het de nodige moeite om ze te overtuigen van de noodzaak ook de vragende partijen (cliënten), ofwel de doelgroep voldoende in het project tot zijn recht te laten komen.

Overtuigen en motiveren of drang en dwang?

- Voor dit prestatieveld is een van de meest lastige dilemma's de keus tussen overtuigen, motiveren en verleiden enerzijds en uitoefenen van drang, dwang en repressie anderzijds. Bovendien blijkt het medisch-psychiatrisch systeem en het politieel-juridisch systeem niet op elkaar aan te sluiten. In de tussenliggende ruimte floreert een specifiek deel van de doelgroep, dat zich overal aan onttrekt en ook niet vatbaar is voor repressie. Dit stelt zeer hoge eisen aan uitvoerders die in de frontlinie staan: OGGzulpverleners, medewerkers van woningcorporaties, politieagenten, etc. Dit vraagt veranderingen op het grensvlak van justitie en psychiatrie. De gemeente kan hierin een activerende rol spelen, maar dit kost veel tijd.

Geschikte locaties

- Het vinden van (bouw)locaties voor instellingen en voorzieningen met risico op overlast voor omwonenden is een lastige aangelegenheid.

Verhouding

- Hoe verhoudt zich het belang 'bestrijden van overlast' en het belang 'verbeterde integratie' zich met elkaar?
- De verhouding tussen financierings- en indicatiesystemen. Deze twee zijn niet goed op elkaar afgestemd.

Zorgaanbieders en zorginstellingen

- Zorginstellingen blijken niet altijd duidelijkheid te kunnen/willen geven over hun toekomstplannen. Wachtlijsten blijken bij nader inzien niet altijd erg 'hard'. Uitbreidingsplannen zijn erg gelieerd aan de verwachte medewerking van het zorgkantoor.
- Sommige zorgaanbieders zijn inmiddels zo op hun financier gaan lijken, dat ze op eigen gezag een eigen interne bureaucratie opbouwen. Je moet daarbij opletten dat ze de gemeente niet onterecht aanwijzen als de aanleiding voor hun eigen bureaucratische behoeften.

Samenwerking of concurrentie?

- Het wordt als lastig ervaren dat instellingen, voor een effectief bereik en effectieve hulp aan de doelgroep, moeten samenwerken. De bekende 'ketensamenwerking'. Voor het rond krijgen van hun financiering dienen instellingen soms met elkaar te rivaliseren. Deze combinatie van samenwerking tussen concurrenten is vaak lastig voor de gemeente en betrokken partijen.

Bureaucratie/ belasting

- De wet stelt soms harde eisen in de sfeer van registratie, administratie en verantwoording die instellingen relatief zwaar belasten.
- Het project dreigde zelf nieuwe regels te generen.

Lokaal/regionaal

- Het is lastig om de communicatie op lokaal niveau en op regionaal niveau goed af te stemmen. De capaciteit van de communicatieafdeling van de regio bleek te gering.
- Gemeenten worden soms geconfronteerd met wijzigingen in wet- en regelgeving, waardoor de samenhang op lokaal niveau verstoord dreigt te raken.

C) Typisch Wmo's

Verbeterde samenwerking

In de pilot Amsterdam komt duidelijk naar voren dat de pilot een momentum heeft gecreëerd waarbij een nieuwe manier van samenwerken is opgeleverd die verfrissend heeft gewerkt. De samenwerking tussen de betrokken stedelijke diensten is in de pilot heel goed verlopen en is merkbaar verbeterd. Ook de samenwerking met andere partijen als de UWV en het zorgkantoor is verbeterd. De ketensamenwerking van instellingen rond de activering van klanten is sterk verbeterd. Bovendien zijn er goede afspraken gemaakt met het zorgkantoor en de UWV.

Deze laatste beschrijving van een versterkte samenwerking met zorginstellingen is ook door de pilot Drechtsteden ervaren. Er is door sommige zorginstellingen die gewend waren een solo koers te varen, een betere samenwerking ontstaan. Het is voor die instellingen bijvoorbeeld niet meer op voorhand vanzelfsprekend dat een voorziening in Dordrecht moet komen. In Leeuwarden komt de samenwerking tot uiting in het overleg met de ketenpartners, het 'zijn van een goede opdrachtgever' en het geven van financiële prikkels voor samenwerking: het creëren van wederzijdse afhankelijkheden van hulpverleners bij partners in de keten is hier een uiting van.

Aandacht leidt tot groei

Door de aandacht die ontstond voor dak- en thuislozen, is er in de pilot Drechtsteden een burgerinitiatief ontstaan. Mensen uit kerken en betrokken instellingen hebben een Platform daklozen opgericht. Een van de belangrijkste doelen van het Platform is de samenwerking tussen instellingen onderling en de betrokken burgers (kerken) te verbeteren.

D) Tips en tricks

Doelgroepinformatie

- Het houden van interviews op plaatsen waar de doelgroep zich bevindt is een goede methode. Het is dan wel goed een klankbordgroep te hebben waarin ook mensen zitten die praktijkervaring hebben met de doelgroep.

Lokaal/regionaal

- Centrumgemeenten zouden er naar moeten streven om het beleid regionaal vorm te geven. Het principe van deconcentratie kan heel positief uitpakken, ook voor de centrumgemeente, maar zeker voor de doelgroep. Dit zou ook formeel geregeld kunnen worden (financieel).
- Betrek bij een regionaal project van het begin af aan lokale leidinggevendenden van de gemeentelijke diensten.

De neutrale partij bij botsende belangen

- Een neutrale 'derde' in de regio die ingebed is in een bestuurlijke en ambtelijke structuur, kan oplossingen bieden als er sprake is van eventueel botsende belangen van gemeenten.

De uitvoerende instellingen

- Neem de tijd om met de uitvoerende instellingen zodanig te communiceren, dat je weet voor welke opgaven zij staan en pas je aansturing daar op aan. Ga daarbij meer uit van vertrouwen en laat op hoofdlijnen rapporteren over de resultaten. Neem die rapportages dan serieus, bespreek ze en verbind er consequenties aan.

- Betrek instellingen in een stuurgroep. Men blijkt dan wel degelijk zich te willen binden aan doelstellingen die niet meteen op het niveau van de instelling spelen. Zorg wel dat er voldoende voordeel te behalen is voor die instellingen als ze zich bijvoorbeeld met een voorziening in een andere gemeente moeten vestigen dan ze hadden voorzien.

Brede communicatie

- De Wmo breder communiceren dan 'hulp bij de huishouding'.
- Besteed veel aandacht aan de communicatie. met name als er verschillende schaalniveaus zijn: buurt/wijk - gemeente - regio.

Niet praten maar doen

- Blijf niet achter je bureau zitten! Investeer niet teveel in reguliere overlegvormen, dus geen metadiscussies over samenwerking. In plaats daarvan beginnen met samenwerken rond een concrete gezamenlijke opgave.

Opbouw van de pilot

- Bouw een goede bestuurlijke structuur. Liefst op basis van een gemeenschappelijke regeling.
- Zorg dat er een 'sterke' bestuurder uit de regio (liefst niet van de grootste gemeente) het project trekt.
- Betrek gemeenteraden.
- Zorg voor een goede facilitering; de gemeenten hebben voor het welslagen van dit project ook zelf een fonds gevormd. Dit fonds is nodig om proces en projectkosten te dekken voor het realiseren van de spreiding van concrete voorzieningen.

Principes

- Pak binnen de regio ook eens een principiële punt op als 'het spreiden van voorzieningen die min of meer als vanzelfsprekend in grote steden terecht komen'.

Thema's	Ketenregie	Inter-gemeentelijke samenwerking	Horizontale verantwoording en interactief beleid	Inclusief beleid	Versterking Civil Society	Relatie Wmo en WWB	OB/AB uit de AWBZ
Pilots	Leeuwarden, Drechtsteden, Amsterdam	Leeuwarden, Drechtsteden				Amsterdam	

Hoofdstuk 4

Conclusies en aanbevelingen voor gemeenten, door gemeenten

De meeste pilots zijn eind 2007 in een afrondende fase aangekomen. Er is ook een aantal pilots dat verlenging heeft aangevraagd. Deze pilots willen graag nog een half jaar werken aan de verdere ontwikkeling van hun pilot. Toch is er in deze eindfase een aantal belangrijke conclusies te trekken. In dit laatste hoofdstuk kunt u hier over lezen.

De conclusies en aanbevelingen in dit hoofdstuk gaan over de algemene ervaringen van gemeenten en niet over de afzonderlijke prestatievelden. We hebben ons beperkt tot de conclusies die voor alle pilots en alle prestatievelden gelden en waar alle andere gemeenten in Nederland van kunnen leren. Voor de aanbevelingen (tips en tricks) per prestatieveld wordt verwezen naar hoofdstuk 3.

Stel de vraag van de cliënt/burger centraal

Een van de belangrijkste conclusies die uit de pilots getrokken kan worden, is dat de vraag van de cliënt/burger centraal is komen te staan. Waar gemeenten en instellingen in het begin nog uitgingen van het eigen aanbod aan producten en diensten, hebben zij de afgelopen tweeënhalf jaar ondervonden hoe het is om vraaggestuurd te werk te gaan. De pilots hebben geleerd om veel meer te redeneren vanuit de stappen die een cliënt of burger moet zetten en daar beleidsmatige keuzes op te baseren. Zo is bij alle pilots de burgerparticipatie beter verlopen. Burgers worden steeds vaker aan het begin van een proces betrokken. Het vraaggestuurd werken heeft een omslag in denken bij de meeste pilotgemeenten teweeg gebracht. Het centraal stellen van de vragende burger middels participatie maakt dat de gemeente zich anders dient te organiseren. Dit leidt tot een meer integrale aanpak over beleidsterreinen heen.

Creëer betrokkenheid van verschillende spelers

Door cliëntenorganisaties en belangenorganisaties, maar ook woningcorporaties en zorginstellingen te betrekken bij het hele proces, kon waar nodig was, gebruik worden gemaakt van de deskundigheid van andere disciplines. Dit heeft bij de pilotgemeenten geresulteerd in een breder perspectief, doordat aspecten vanuit verschillende invalshoeken bekeken konden worden. Tevens heeft het geleid tot het neerzetten van waardevolle resultaten. Door het betrekken van diverse spelers is het mogelijk om interactief beleid te formuleren. Interactief beleid kan rekenen op een breed draagvlak. Deze ervaring delen de pilots. Door het opbouwen van een breed draagvlak is het uiteindelijk gelukt om vanuit de verschillende disciplines in het veld resultaten te behalen, die zonder hun inzet niet behaald konden worden. Het blijkt hierbij belangrijk te zijn om de verschillende spelers al vroeg in het proces te betrekken. Als de verschillende spelers bijtijds worden geïnformeerd en betrokken, kan men hier later profijt uit halen.

Een faciliterende rol vanuit gemeenten is hierbij wenselijk. Het is van belang dat gemeenten zorg dragen dat maatschappelijke partners, zoals belangengroepen, zorginstellingen en hulpverleners, in staat zijn om hun adviesfunctie goed in te vullen. Zo kan men als gemeente cliëntenorganisaties en belangengroeperingen faciliteren als het gaat om communicatie met de achterban en in deskundigheidsbevordering.

Stimuleer samenwerking tussen verschillende partijen

Een belangrijke nieuwe ervaring voor de pilots is dat problemen vaak gemeenschappelijk zijn. Het gemeenschappelijke zorgt ervoor dat grenzen vervagen. Het vervolgens gezamenlijk oppakken van activiteiten leidt tot efficiëncy en tijdswinst. Door de positieve ervaringen in de pilots weten de diverse disciplines binnen de gemeenten elkaar nu beter te vinden en betrekken elkaar in een vroegtijdig stadium bij plan- en beleidsontwikkeling. Het samen bespreken van ontwikkelingen met verschillende spelers, waarbij ook de diverse wensen werden geïnventariseerd en werd gekeken naar kansen, heeft in alle pilots het nodige resultaat opgeleverd. Dit leidde bovendien tot kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan de burger. Om een goede samenwerking op te bouwen geven de pilots als advies mee om te streven naar de win-win situatie. Dit betekent dat er bijvoorbeeld rekening gehouden dient te worden met het feit dat niet alle partijen dezelfde visie hebben. Hierbij is het belangrijk om aandacht

te besteden aan de agenda van de verschillende instellingen en te zorgen dat zaken bespreekbaar zijn. Bovendien is een belangrijke rol voor de gemeente weggelegd in het op elkaar afstemmen van diverse ontwikkelingen, zodat losse projecten voorkomen worden. Tot slot kan de gemeente voor een gedeeld perspectief zorgen, een visie op het soort samenwerking en de doelen die daarmee gerealiseerd moeten worden.

Communiceer, communiceer en communiceer

De laatste overkoepelende conclusie is dat communicatie bij alle pilots een doorslaggevende factor is geweest in het succes van de pilot. Het informeren van cliënten en burgers, instellingen, het veld en andere gemeenten is als zeer waardevol ervaren. Dit hebben de genoemde partijen ook teruggekoppeld naar de pilots. De aanbeveling die de pilots doen is: Zorg voor heldere communicatie. Het is van belang om als gemeente eerst een heldere visie met uitgangspunten te formuleren. Dit dient op een simpele wijze te gebeuren, zodat burgers dit kunnen bevatten. Deze visie mag tijdens het proces voortdurend worden herhaald en getoetst en waar nodig in goed overleg worden bijgesteld.

Hanteer een doelgroep specifieke aanpak

Tot slot willen de pilots graag meegeven dat het belangrijk is om de aanpak aan te laten sluiten bij de belevingswereld van de betreffende doelgroep. Op deze manier bereik je meer. Zo kunnen activiteiten en locatie meer op de doelgroep worden afgestemd. En ook het aanpassen van taalgebruik en oplossingsrichtingen is van belang.



