

# KADER NOTA

**WELZIJN,  
VRIJWIL-  
LIGERS-  
WERK  
&  
MANTEL-  
ZORG**

**PREVENTIEVE  
S O C I A L E  
B A S I S**

**KWALITEIT VAN SAMENLEVEN**



**2013 - 2016**

# **INHOUD**

## **SAMENVATTING**

<b>0. VOORWOORD</b>	<b>PAGINA 2</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>PAGINA 3</b>
<b>2. TERUGBLIK</b>	<b>PAGINA 4</b>
<b>3. VISIE</b>	<b>PAGINA 6</b>
<b>4. DOELEN</b>	<b>PAGINA 9</b>
<b>5. TAKEN</b>	<b>PAGINA 16</b>
<b>6. UITVOERING</b>	<b>PAGINA 20</b>

# SAMEN- VATTING

## ANDERE OVERHEID, ANDER WELZIJNS- BELEID

Welzijnswerk vormt een belangrijke **preventieve basis** voor de gemeentelijke taken op het terrein van jeugd, ouderenzorg en mensen met een beperking. Met de decentralisaties Awbz, Wwnv en jeugdzorg in aantocht, wordt het belang van deze preventieve rol alleen maar groter.

Tegelijkertijd is er een **forse bezuiniging** opgelegd aan welzijnstaken in Apeldoorn en heeft de Apeldoornse gemeenteraad in de kerntakendiscussies in 2011 en 2012 de wens geuit om **het nut en de noodzaak van gesubsidieerde taken** in de wijk kritisch te bezien. Het bestuursakkoord geeft aan welzijnstaken op stadsdeelniveau, dichtbij de burger, te willen beleggen. Landelijke ontwikkelingen, zoals de denklijn van de **civil society** en **Welzijn Nieuwe Stijl** leggen een belangrijke rol bij de burger, die meer verantwoordelijkheid moet gaan dragen. Voor zichzelf, maar ook voor meer kwetsbare mensen in de omgeving.

Al deze ontwikkelingen noodzaken tot een **herstructurering van het welzijn in Apeldoorn**. Een herstructurering die moet leiden tot een sociale basisinfrastructuur die **dichtbij en samen met mensen** wordt uitgevoerd.

Deze Kadernota Welzijn vormt een nieuw basiskader voor alle welzijnstaken in Apeldoorn, dus **los van instellingen**. Een belangrijk middel om een betere verbinding en samenwerking te realiseren is namelijk **ontschotting** van al het wijkgericht welzijns- en maatschappelijk werk. De nieuwe manier van werken vraagt een flinke omslag van zowel de overheid, de zorgprofessionals als de burger. De overheid gaat op een andere manier de opdrachtgever-opdrachtnemer-rol invullen. **Het is het resultaat dat telt.**

De 'nieuwe' welzijnsprofessionals gaan in stadsdeelteams samenwerken. Zo'n team bestaat uit ouderenadviseurs, sociaal-cultureel werkers, maatschappelijk werkers, buurtregisseur en jongerenwerkers. Het team heeft een **belangrijke preventieve rol** om kwetsbare burgers, die het (tijdelijk) even niet zelf redden in contact te brengen met andere burgers verenigingen of instellingen die hen steun kunnen bieden. Ook biedt dit een goede basis voor het **opvangen van de drie decentralisaties**.

Met deze opzet leggen we een essentiële minimale welzijnsbasis van ca. 8 professionals per stadsdeel; verdere aantasting leidt uiteindelijk tot hogere kosten doordat vaker gebruik gemaakt moet worden van (duurdere) individuele voorzieningen.

De professionals zullen nadrukkelijk de verbinding moeten zoeken met vrijwilligers en burgers en hierin moeten investeren. Vrijwilligerswerk en de inzet van het sociale netwerk spelen immers een stevige rol in het Welzijn Nieuwe Stijl.

De burgers zullen zich moeten realiseren dat behulpzaam zijn naar mensen in hun directe omgeving vanzelfsprekend is. Een **grote omslag** in een tijd van toenemende individualisering en arbeidsparticipatie. Maar wel een omslag die past bij de Apeldoornse samenleving en die ook op lange termijn de **kwaliteit van die samenleving** borgt.

Het college is van mening dat het bestaan van een groot vrijwilligersarsenaal in onze gemeente in elk geval een goede startpositie biedt om hieraan gestalte te geven.

# VOORWOORD

## DE KADERNOTA ALS INVULLING EN DENKRICHTING VOOR BEZUINIGINGSTAAKSTELLING MPB 2012 - 2015

De visie op de samenleving -en de burger- als onderdeel daarvan- verandert. De denklijn van de Civil Society kwam op ten tijde van het kabinet Balkende II, als reactie op het toenemende calculerende en claimedrag van burgers. Dit heeft geleid tot een kentering in denken, waarbij het accent steeds meer is komen te liggen op wat de burger zelf kan. Maar ook op de maatschappelijke verantwoordelijkheid die de burger geacht wordt te nemen voor zijn/haar (sociale) omgeving. Dit verandert de rol van overheid, burgers en de positie van professionals die burgers ondersteunen. Daarnaast voert Apeldoorn vanwege de huidige financieel nijpende situatie na de 1<sup>e</sup> bezuinigingsronde (MPB) een 2<sup>e</sup> bezuinigingsdiscussie en revisie op haar kerntaken ('Zomernota').

Bovengenoemde ontwikkelingen noodzaken tot een **herstructurering van het bestaande welzijnskader** in Apeldoorn. Een herstructurering waarbij het belang, nut en noodzaak van een goede sociale basisinfrastructuur blijvend moet worden gezien in het licht van haar **preventieve meerwaarde** voor de samenleving.

## DE KADERNOTA ALS OVERALL KADER LOS VAN INSTELLINGEN

Ten opzichte van voorgaande jaren, waarbij per instelling een Kadernota en prestatieafspraken werden opgesteld, is gekozen voor één kadernota als basis voor alle welzijnstaken in Apeldoorn, los van instellingen; dit is een trendbreuk. De kadernota gaat uit van één brede visie op welzijn, met (kern)doelen en redenerend vanuit het gewenste maatschappelijke effect (in lijn met de Voorjaarsnota 2011 'Naar een nieuwe balans'). Dit biedt kansen om opnieuw en met een open, brede blik naar het Apeldoornse welzijnsveld te kijken, passend in de tijdsgeest van de veranderende samenleving.

## LEESWIJZER

**Hoofdstuk 1** schetst kort de achtergrond en het doel van deze kadernota. Vervolgens biedt **hoofdstuk 2** een terugblik op het welzijnsbeleid zoals we dat de afgelopen jaren gevoerd hebben. Waar komen we vandaan, wat ging er goed en wat biedt aanknopingspunten voor verbetering? In **hoofdstuk 3** wordt ingegaan op de veranderde visie op welzijn in Apeldoorn en de taak die er ligt voor de overheid. We beschrijven de rol van burgers, de zelf- en medeverantwoordelijkheid. Specifiek wordt hierbij ingegaan op het beleid rondom mantelzorg en vrijwilligerswerk. **Hoofdstuk 4** beschrijft de belangrijkste **doelstellingen** van het **welzijnswerk** in Apeldoorn aankomende periode. **Hoofdstuk 5** vertaalt de doelen in taken. **Hoofdstuk 6** tot slot biedt een doorkijk naar de vervolgstappen, zoals de uitvoeringsnota, prestaties en budgetafspraken.

# 1. INLEIDING

## WAT IS DE AANLEIDING VAN DEZE KADERNOTA?

De aanleiding van deze kadernota is driedelig.

### 1. Bezuinigingen

In de voorjaarsnota en MPB 2012-2015 is een bezuiniging van in totaal € 1,1 miljoen gekoppeld aan de welzijnstaken die uitgevoerd worden in onze gemeente, op een totaalbudget van ruim € 6 miljoen. Een nieuwe bezuinigingsronde is gezien de financiële situatie aan de orde. In deze kadernota wordt geanticipeerd op een inkrimpend budget voor de periode 2013-2016. Vanuit dat gegeven wordt bezien welke taken daarvoor uitgevoerd kunnen worden, zonder daarmee het fundament van de sociale basisstructuur onderuit te halen.

### 2. Andere kijk op burgers, overheid, welzijn

Anders dan een paternalistische overheid zijn we van mening dat burgers meer eigen verantwoordelijkheid moeten nemen en is het fundament van deze kadernota Welzijn vooral gelegen in het onderscheid én de verbinding tussen enerzijds de burgers die zelfstandig de regie voeren over hun leven en anderzijds de burgers die dat vermogen niet of in mindere mate hebben (kwetsbare burgers).

Een focus op alleen deze (kwetsbare) groep is echter niet voldoende voor een geslaagd welzijnsbeleid. Gebruikmaken en het faciliteren van de kracht van de zelfredzame Apeldoornse burgers vormt een belangrijke sleutel voor het behoud van de **kwaliteit van onze samenleving**.

Ook de rol die de overheid daarin vervult, is van belang. Dit nieuwe denken is in het voorjaar 2011 binnen de gemeente Apeldoorn in een modelmatige piramide gevat (zie hoofdstuk 3).

### 3. Landelijke ontwikkelingen

De opdracht en kerntaak van Welzijn is landelijk onderwerp van discussie. De rijksoverheid heeft hieraan een impuls gegeven met het ondersteuningsprogramma 'Welzijn Nieuwe Stijl' (WNS). De rijksoverheid stimuleert daarin de beweging van formeel naar informeel, van individueel naar collectief en van aanbod naar vraaggerichtheid. Dit sluit nauw aan op de beweging die de Apeldoornse gemeenteraad in gang heeft gezet. Welzijn, vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning worden beschouwd en gepositioneerd als een **onmisbare preventieve basis** voor een leefbare samenleving, het sociaal goed functioneren en welbevinden van jeugd en (een toenemende groep) ouderen, maar ook ten behoeve van mensen met een beperking en met afstand tot de arbeidsmarkt.

## WAT IS DE ESSENTIE VAN DEZE KADERNOTA?

De kadernota Welzijn biedt uitgangspunten en randvoorwaarden om invulling te geven aan de (preventieve) ondersteuning van die Apeldoornse burgers die (tijdelijk en/of deels) niet in staat zijn de regie over het eigen leven te voeren. Een invulling door samenleving, gemeente en maatschappelijke partners tezamen. Dit vraagt enerzijds een veranderende attitude van de samenleving en anderzijds een veranderende rol en werkwijze van professionals. Uiteindelijk streven is dat de (kwetsbare) groep burgers een minder groot beroep hoeft te doen op specifieke vormen van collectieve en/of individuele (zorg)voorzieningen. In deze Kadernota wordt, in lijn met Welzijn Nieuwe Stijl<sup>1</sup>, het denken uit de voorjaarsnota geconcretiseerd in doelen en taken voor het welzijnswerk in Apeldoorn. Het welzijns- en vrijwilligerswerk zien wij als een sociale basisvoorziening die stadsdeelgericht is georganiseerd. Ontkokering en ontdebelling zijn daarbij leidraad. Maatschappelijk rendement en kwaliteit van samenleven het beoogde resultaat.

---

<sup>1</sup> Er is gebruik gemaakt van de opbrengsten van het project Welzijn Nieuwe Stijl, een project in stadsdeel Zuidoost onder begeleiding van Movisie. Het programma 'Welzijn nieuwe stijl' van het ministerie van VWS stimuleert professionele vernieuwing.

# 2. TERUGBLIK

## WAAR KOMEN WE VANDAAN ALS HET GAAT OM ONS WELZIJNS- EN VRIJWILLIGERSWERK?

Het welzijnswerk heeft de afgelopen decennia een ontwikkeling doorgemaakt waarbij differentiatie en specialisatie stapsgewijs zijn toegenomen. Dat heeft geresulteerd in talrijke specialistische organisaties en beroepsgroepen die deze taken gingen uitvoeren. Eind jaren '90 kwam een fusiegolf op gang rondom het brede welzijn. In Apeldoorn zien we nog steeds dat het aanbod - te typeren als algemeen preventief welzijns- en vrijwilligerswerk, gefragmenteerd en divers is georganiseerd.

## DIVERSITEIT VAN WELZIJNS - EN VRIJWILLIGERSWERK

Ons huidig Welzijnsbeleid is gestoeld op de 9 prestatievelden van de Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Met diverse instellingen zijn afgelopen jaren op het gebied van welzijn, jeugd, ouderen, vrijwilligerswerk en mantelzorg beleidsveld-specifieke prestatieafspraken gemaakt om invulling te geven aan de Wmo.

Eén van de uitgangspunten was bijvoorbeeld het realiseren van een sterke, toegankelijke voorzieningenstructuur op buurt-, wijk- en stadsdeel niveau, als verbindend element tussen de Apeldoornse inwoners. Hieraan is onder andere invulling gegeven door aankoop en huur van buurtcentra en door de inzet van sociaal-cultureel werk en opbouwwerk.

Mede door de huidige financiële krapte, en een forse taakstelling op het welzijnswerk, ligt de vraag voor of en hoe wij in Apeldoorn met het beschikbare budget *het goede* doen. Niet alleen lokaal, maar ook landelijk is het brede welzijnswerk de afgelopen jaren vaker in een negatief daglicht komen te staan als het ging om doelmatigheid en kwaliteit. Terecht kijken we dan ook kritisch naar de activiteiten die we met Apeldoorns gemeenschapsgeld bekostigen. Leiden deze activiteiten

daadwerkelijk tot het behalen van het beoogde maatschappelijke effect? En wordt de beoogde vooruitgang geboekt?

Dit lezen we niet af aan de huidige systematiek waarin met name wordt verantwoord op kengetallen, zoals aantal geregistreerde bezoekers en/of aantal uren professionele inzet. Ook kan dit door professionals niet altijd goed worden uitgelegd.

## SOCIAAL VANGNET ALS BASIS

Terugkijkend op het welzijnswerk van de afgelopen jaren kunnen we constateren dat er aan een goed preventief sociaal vangnet is gebouwd voor de Apeldoornse burger. Uit de Lokale Monitor Werk, Inkomen en Zorg van FNV blijkt ook in 2012 weer dat Apeldoorn tot een van de meest sociale gemeenten van Nederland behoort. De komende jaren wordt het een uitdaging voor Apeldoorn om met de nog beschikbare middelen hoog in deze ranglijst te blijven. Nieuwe doelgroepen vanuit de jeugdzorg (in het kader van de decentralisatie van de jeugdtaken), de toenemende groep ouderen en kwetsbare burgers, en de Apeldoornse inwoners met afstand tot de arbeidsmarkt zullen in toenemende mate een beroep gaan doen op de sociale basisvoorzieningenstructuur. Dit vraagt doorontwikkeling van ons welzijnsbeleid om te komen tot een stevig en breed sociaal fundament, als basis voor een kwalitatief leefbare samenleving.

## DIVERSE BUDGETTEN EN PRODUCTEN

### WELZIJN- EN VRIJWILLIGERSWERK

Op dit moment besteden wij ruim **€6 miljoen** (2012) aan welzijns- en vrijwilligerswerk in Apeldoorn, verdeeld over verschillende producten en diverse organisaties. Een kleine €2 miljoen gaat naar vrijwilligers, verenigingen en vrijwilligersprojecten. Zo'n €4 miljoen gaat naar instellingen die welzijnsprofessionals in dienst hebben. In de inmiddels gepresenteerde Zomernota zullen de financiële kaders voor het Welzijnswerk uitgangspunt zijn voor het welzijnsbudget en de daaraan gekoppelde inzet in Apeldoorn.

## EVALUATIE WELZIJN BREED IN APELDOORN TOT NU TOE

Met de diverse welzijnorganisaties in Apeldoorn zijn de afgelopen jaren, op basis van kaders, prestatieafspraken gemaakt om invulling te geven aan de welzijnsdoelstellingen. Overall conclusie is dat Apeldoorn aan deze doelstellingen op het terrein van welzijn heeft voldaan. In enkele gevallen waarbij dit niet het geval was, hebben evaluatie gesprekken plaatsgevonden en is waar nodig de subsidie teruggevorderd en/of is een aanzet gedaan tot verbeterlagen. In bijlage 2 is een evaluatie opgenomen van de prestatie-afspraken die gemeente afgelopen jaren met de instellingen op dit gebied gemaakt heeft.

### Vrijwilligers en mantelzorg

In 2010 heeft er, toewerkend naar een nieuwe kaderstelling de vrijwillige hulp en mantelzorgondersteuning op instellingsniveau een evaluatie plaatsgevonden. Vrijwillige hulp en mantelzorgondersteuning **scoorden** daarbij **hoog** in het klanttevredenheidsonderzoek, waarin de mening van vrijwilligers, hulpvragers en mantelzorgers gepeild werd.

Een mooi voorbeeld van vrijwillige inzet is de Vrijwillige Hulpdienst Uddel. Met veel enthousiasme aangestuurd door een vrijwillig bestuur levert deze club ongeveer 90 uur per week aan vrijwillige inzet, aanvullend op de formele zorg, voor met name ouderen en mensen met een beperking.

**Aandachtspunten en kansen** voor het vrijwilligerswerk liggen er op het gebied van integraliteit, verjonging van het vrijwilligersbestand, het aanbieden van maatschappelijke stages en benutting c.q. profilering binnen de woonservicegebieden en stadsdelen.

### Maatschappelijk werk

Ten aanzien van het maatschappelijke werk liggen voor Apeldoorn drie kerntaken op basis waarvan er prestaties (aantal trajecten) en doelstellingen gerealiseerd moeten worden. Het gaat om Algemeen Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadsliedenwerk en Preventie & Maatschappelijke Zorg. Het **succesvolle maatjesproject** Buddyzorg is een intensieve vorm van vrijwilligerswerk voor mensen met een chronische ziekte/beperking. Inzet is 1 professional

(coördinator) op 40-60 vrijwilligers waarmee een groot **multiplier-effect** wordt bereikt, zowel kwantitatief als kwalitatief. Burgers helpen elkaar op basis van **gelijkwaardigheid** in plaats van dat sprake is van een afhankelijkheidsrelatie (hulpverlener-hulpontvanger). Ook worden de **kosten** van professionele inzet hiermee fors **gereduceerd**.

**Aandachtspunten en kansen:** Gezien het succes van dergelijke projecten zal worden ingestoken op **meer bundeling** van verschillende maatjesprojecten.

### Welzijnswerk

Doelstellingen zijn vertaald in afspraken (o.a. ureninzet per jaar, aantal deelnemers) op het gebied van Leefbaarheid, Ouderen en mensen met een beperking, Vrijwilligers en Verenigingen en Jeugd en Jongeren. De leefbaarheidsmonitor laat zien dat de Apeldoornse de afgelopen jaren een **constante hoge waardering** heeft voor de **leefbaarheid**. Op het terrein van het jongerenwerk heeft Apeldoorn de afgelopen jaren ook goede slagen gemaakt. Jeugdoverlast is op veel plekken teruggedrongen en effectieve vormen van opvoedingsondersteuning zijn ontwikkeld. Ten aanzien van vrijwilligers en verenigingen kent Apeldoorn een bovengemiddeld actief klimaat. Professionals stimuleren vrijwillige inzet als vorm van empowerment van kwetsbare burgers. Zo kan het leren fietsen van allochtone vrouwen als instrument worden ingezet om de leefwereld van deze vrouwen te vergroten, die veelal geïsoleerd zijn vanwege de slechte taalbeheersing. Als een van de voorbeeld-successen kan daarbij worden genoemd dat een deelneemster van de fietscursus aan de slag is gegaan als vrijwilliger bij een activiteitencentrum.

Daarbij is vanuit de ingezette tendens tot meer zelfredzaamheid in 2011 reeds de **transitie** in gang gezet om het reguliere **opbouwwerk** om te buigen naar een meer proactieve situationeel gerichte “erop af-methodiek”. Dit in de functie van de buurtregisseur.

**Aandachtspunten en kansen** liggen er op het gebied van de kanteling naar en inbedding van Welzijn Nieuwe Stijl in de manier van werken.

# 3. VISIE

## WAAR WILLEN WE NAAR TOE MET ONS WELZIJNSBELEID?

### EEN VISIE OP WELZIJN NIEUWE STIJL

#### Van achterstandsvraagstuk naar kwetsbaarheidsvraagstuk

Ten tijde van de naoorlogse wederopbouw ontwikkelde onze welvaartsstaat zich steeds meer tot een **zorgstaat**. De overheid met haar beleid was specifiek gericht op doelgroepen die op achterstand bleken te staan, zoals minderheden, vrouwen, mensen met een beperking etc. Ook vanuit de zorg werd de mens benaderd vanuit het doelgroepen denken op basis van een bepaalde stoornis, diagnose of handicap. Deze beperking vormt ook nu nog letterlijk de grondslag voor een indicatie die toegang geeft tot gespecialiseerde zorg.

Nederland is in vergelijking tot Europese landen koploper als het gaat om specialisering en institutionalisering van sociale problemen. Zo ook in Apeldoorn waarin afgelopen jaren in toenemende mate **diversiteit** aan producten, diensten, instellingen en professionals, en daarmee **fragmentatie** van sociale vraagstukken en daaruit voortvloeiende zorg is ontstaan. Voor elke doelgroep is er wel een apart specialisme ontwikkeld. Nadeel hiervan is, naast de dreigende onbetaalbaarheid van dit systeem, de **negatieve focus** op wat mensen **niet kunnen** in plaats van wat ze **wel kunnen**. Incidenten van te veel professionals die zich jarenlang ondoelmatig en niet vanuit één gezamenlijke aanpak tevergeefs met één situatie/gezin/persoon bezighouden, past niet langer in deze tijdsgeest. Maar ook niet bij het uitgangspunt de mens in zijn totaliteit en in zijn eigen situationele context te beschouwen.

Dit is in 2010 voor Apeldoorn dan ook aanleiding geweest voor de uitwerking van het concept **sociaal team**, met als uitgangspunt 1 professional en contactpersoon die ondersteunt, begeleidt en toeleidt naar een staat van **zoveel mogelijk zelfredzaamheid**. Dit concept zal

gezien het succesvol functioneren in elk stadsdeel in Apeldoorn worden doorgezet.

#### Samenleving versus individualisme

Onze samenleving is de laatste jaren steeds individualistischer en complexer geworden, met tal van eisen en verwachtingen. Het vergt veel om als burgers je leven te managen. Deze complexe samenleving maakt het voor burgers die om welke reden of situatie ook kwetsbaar te noemen zijn, het er niet eenvoudiger op hun weg te vinden binnen de sociale leefomgeving, de diversiteit aan de sociale producten, wet –en regelgeving en het verschillende aantal instellingen.

### EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID EN ZELFREDZAAMHEID

#### De integrale piramide benadering

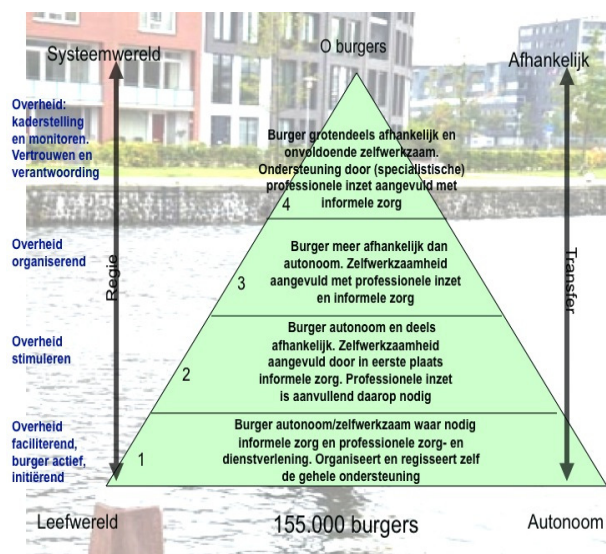
In het voorjaar van 2011 is binnen de gemeente Apeldoorn en in lijn met de door het Rijk eerder ingezette Civil Society gedachte, dit nieuwe denken rondom de individuele verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger verder doorontwikkeld. Voorop staat het versterken van de zelfstandigheid van burgers die dat (tijdelijk) zelf niet (voldoende) zijn. Hierbij wordt tegelijkertijd een beroep gedaan op het sociaal burgerschap van de zelfredzame Apeldoornse burger. Ook een heldere verantwoordelijkheids-verdeling tussen burger en de lokale overheid is van belang.

Dit denken is in een piramidemodel gevat en geeft de **herschikking** en **accentverschuiving** in taken weer (meer inzet vanuit het sociaal netwerk en vrijwilligers en minder differentiatie en specialisatie vanuit inzet professionals). Maar dit denken gaat ook over een andere **attitude** en **mindset** van waaruit gedacht, gewerkt en gehandeld wordt. Tevens vormt dit denken het denkraam en onderlegger van de voorjaarsnota 2011 en de MPB 2012-2015.



De piramide symboliseert drie ontwikkelingen:

- A. De onafhankelijke, zelfredzame burger (basis) versus de burger die niet meer in staat is voor zichzelf te zorgen en regie te voeren over zijn eigen leven (top);
- B. De faciliterende overheid (basis) versus de ingrijpende overheid (top);
- C. Algemene welzijnsvoorzieningen (basis) versus specifieke individuele zorgvoorzieningen (top).



## DE ZELFREDZAME BURGER VERSUS EEN FACILITERENDE OVERHEID

### Niveau 1

De meeste burgers functioneren zelfstandig. Deze burgers zijn **zelfredzaam** en minimaal in staat zich sociaal te handhaven. Zij bepalen zelf de noodzaak van behandeling, zorg en ondersteuning en schakelen zelf passende formele (professioneel) en/of informele hulp in.

### Niveau 2

Direct hierna volgt een grote groep burgers die wat **meer afhankelijk** is. Informele en professionele steun en zorg zetten zich in om hen te helpen zo snel als mogelijk weer naar vermogen zelfredzaam te zijn. Vaak leidt dit ertoe dat deze burger weer bij niveau 1 gevoegd wordt.

### Niveau 3

Niveau drie gaat over de burger die meer (sociaal) afhankelijk is dan zelfredzaam.

Het betreft burgers met **meervoudige problemen** die matig tot onvoldoende in staat zijn om deze problemen te verhelpen. Zij behoeven in de eerste plaats professionele ondersteuning hierin. Deze wordt aangevuld door informele ondersteuning uit het sociaal netwerk en vanuit vrijwilligers. Overigens kan het aantal uren informele zorg vaak een even groot of een groter aantal uren beslaan als de inzet van de professional. Bij een aantal burgers kan het vermogen tot zelfredzaamheid zodanig toenemen dat zij bij de groep van niveau 2, of zelfs 1, gaan horen.

### Niveau 4

Niveau 4 beslaat het laagste aantal burgers. Deze mensen zijn in hoge mate afhankelijk van anderen. Het zijn mensen die kampen met **chronische complexe problemen** en vaak zorgmijndend gedrag vertonen (bijv. multi-probleemgezinnen). Deze burgers krijgen hun leven niet meer zelf op orde. Zij zijn gebaat bij samenhangende multidisciplinaire steun vanuit verschillende instellingen. Deze wordt aangevuld met informele steun die vaak met professionele hulp opgebouwd wordt. Ook deze burgers kunnen met ondersteuning op een ander niveau uitkomen, bijvoorbeeld op 3 en waar mogelijk later op 2.

## DE ROL VAN DE OVERHEID VERSUS DE KWETSBARE BURGER

Naarmate de afhankelijkheid (en daarmee de kwetsbaarheid) van de burger toeneemt, neemt ook de rol van de overheid toe. Dit past in het besluit van de raad dat zorg voor kwetsbare mensen een kerntaak is van de gemeente. **Specifiek welzijnsbeleid** gaat uit van een focus op de kwetsbare groep burgers, die in hoge mate afhankelijk zijn van anderen. **Algemeen welzijnsbeleid** is beleid gericht op de gehele Apeldoornse bevolking.

## VRIJWILLIG VERSUS PROFESSIONEEL

In alle lagen van de piramide komt de verbinding met de informele zorg (vrijwilligers en mantelzorgers) ter sprake. De verbinding van kwetsbare en zelfredzame burgers is de stuwende kracht achter het welzijn van de Apeldoorners. De focus primair op kwetsbare groepen (specifiek welzijnsbeleid) is niet voldoende voor een geslaagd welzijnsbeleid. Het

gebruik maken en faciliteren van de kracht van Apeldoornse burgers vormt een belangrijke sleutel tot succes. Algemeen beleid in de vorm van vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning is daarbij van belang. Deze combinatie moet ervoor zorgen dat welzijn een krachtig preventief en effectief middel is voor de kwaliteit van de samenleving in Apeldoorn.

## DE ANDERE OVERHEID

### Van output (cijfers) naar outcome (maatschappelijke effecten)

We willen een andere overheid zijn, die betrouwbaar is. Wij leggen een heldere opdracht neer, vertrouwen op de expertise van de professionals, durven ruimte te geven aan de professionals en sturen met betrokkenheid en gezag. De betrouwbaarheid uit zich in goed opdrachtgeverschap. Wij schrijven niet langer voor welke interventies we willen, en rekenen niet meer primair af op output, zoals 7000 uren, 250 deelnemers etc. **Interventies zijn een middel, geen doel op zich.** De enige relevante vraag is of we het beoogde **maatschappelijke effect**<sup>2</sup> bereikt hebben. Maatschappelijk effecten meetbaar, en dus afrekenbaar maken is echter lastig. Succes of falen van interventies worden ook door externe factoren beïnvloed.

Natuurlijk willen we als opdrachtgever wel afspraken kunnen maken. Dit kan door op basis van het maatschappelijk effect een **resultaat**<sup>3</sup> te formuleren. Het resultaat wordt bereikt door de diensten of producten die een organisatie levert, de zogenaamde **prestaties**<sup>4</sup>. Bepaalde **randvoorwaarden**, die voortkomen uit de visie op welzijn, kunnen in de **verantwoording** terugkomen. Te denken valt hierbij aan de mate waarin in professionalisering en kwaliteit van professionals is geïnvesteerd, van vrijwillig potentieel gebruik gemaakt is of de

<sup>2</sup> Maatschappelijke effecten zijn de beoogde veranderingen in de maatschappelijke omgeving dan wel bij de beoogde doelgroep die de gemeente op langere termijn wil bereiken.

<sup>3</sup> Resultaat is de aanwijsbare verandering c.q. gerealiseerde baat die een of meerdere diensten/producten bij (groepen van) burgers en/of in de maatschappelijke omgeving teweegbrengt en daarmee bijdraagt aan het maatschappelijk effect.

<sup>4</sup> Prestaties zijn de producten/diensten die een maatschappelijke organisatie levert om bij te dragen aan het beoogde resultaat.

samenwerking met andere organisaties is gezocht. De nadruk ligt op de **kwalitatieve verantwoording**.

### Opdrachtgever versus opdrachtnemer

Een ander overheid houdt ook een ander vorm van opdrachtgeverschap in. Dit vraagt van de opdrachtgever structureel nauwe betrokkenheid bij het werkveld en zicht op en inzicht in hetgeen in de wijk gebeurt en op de maatschappelijke effecten van de gepleegde inzet. Het vraagt van opdrachtgever en opdrachtnemer partnership en het investeren in de relatie met elkaar en de frontliners.

#### De andere overheid.

Burgers die zelf vormgeven aan hun leven. Een samenleving die zelf - zonder tussenkomst van de overheid - problemen oplost. Een gemeente, die vertrouwt op de veerkracht en de creativiteit in de samenleving en daar verbinding mee zoekt. Een gemeente die ruimte geeft aan anderen om te excelleren. Een gemeente, die meedenkt en regie voert, eerder ordenend maar soms ook sturend. Een gemeente die zorgt voor basiskwaliteit en voor zaken, die er echt toe doen, zoals veiligheid, openbare ruimte en de zorg voor kwetsbare groepen. Een rolvaste gemeente die zich bewust is van welke taak zij wel, anders en niet dient uit te voeren.

# 4. DOELEN

**IN DIT HOOFDSTUK WORDT DE NIEUWE OPDRACHT VOOR HET WELZIJNS- EN VRIJWILLIGERSWERK EN MANTELZORGONDERSTEUNING IN APELDOORN BESCHREVEN. DE DOELEN WORDEN ACHTEREEN-VOLGENS VOOR ELK TERREIN BENOEMD EN VERTAALD IN TAKEN.**

## **KERNDOELSTELLINGEN WELZIJN NIEUWE STIJL, DE SOCIALE BASIS**

Centraal uitgangspunt van het Nieuwe Welzijn is het helpen bevorderen, herstellen en/of bestendigen van het vermogen tot zelfstandigheid van mensen in relatie tot hun sociale omgeving (sociaal functioneren). En het terzijde staan van mensen die -tijdelijk- niet in staat zijn zelfstandig te leven en daarbij ondersteuning bieden aan mensen bij het organiseren van de gewenste hulp. De inzet richt zich hierbij primair op inschakeling van het sociaal netwerk en vrijwilligers. Is dit gezien de aard van de persoonlijke situatie niet direct mogelijk dan wordt doorgeleid naar in eerste instantie algemene, collectieve dan wel individuele voorzieningen. Welzijn nieuwe stijl laat zich vertalen in de volgende 5 kerndoelstellingen.

## **WELZIJN BEGINT BIJ VERANTWOORDELJKHEID VOELEN EN NEMEN**

**1. Inzetten op sociaal burgerschap, belangrijke basis voor een leefbare samenleving en welzijn van alle Apeldoorners**

### **Zelfredzaam versus kwetsbaar**

Idealiter staat achter elke kwetsbare burger een andere zelfredzame burger, mantelzorger of vrijwilliger die, al dan niet samen met de professional, de al dan niet

tijdelijke kwetsbare burger een helpende hand toereikt. De verbinding van kwetsbare en zelfredzame burgers is een belangrijke stuwende kracht achter het welzijn van de Apeldoornse burgers.

### **Maatschappelijke verantwoordelijkheid**

Niet langer voelt alleen de overheid zich verantwoordelijk voor bijvoorbeeld het schoonhouden van de straat, maar zijn er ook bewoners die zich voor hun straat willen inzetten. Het is niet primair de overheid die zorgdraagt voor de boodschappen van een oude vrouw die steeds minder mobiel wordt, maar er wordt nadrukkelijk gekeken naar de bijdrage aan de zorg die door de kinderen geleverd kan worden. Ook sport- en cultuurverenigingen, bedrijven en werknemers (het overige maatschappelijk middenveld) spelen toenemend een belangrijke rol bij het nemen van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Maar hoe zetten we burgers, organisaties aan tot het oppakken -maar nog beter doorvoelen- van deze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Hoe zetten bedrijven werknemers in voor het doen van lokaal vrijwilligerswerk (maatschappelijk betrokken ondernemen)? En hoe kunnen sportverenigingen activiteiten organiseren om het bewegen van kinderen in de wijk te stimuleren?

### **Mindset en attitude**

De definitie van sociaal burgerschap is het naar vermogen eigen verantwoordelijkheid nemen voor de eigen leef- en werkomstandigheden en voor het eigen **gedrag**. Maar ook maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen voor de directe omgeving, familie, collega's en het vriendennetwerk. De basis daarvoor ligt bij de burger zelf. **Intrinsieke waarden** van waaruit er oog en ruimte is voor de medemens en de samenleving. Omgevingbewustzijn, **aandacht en betrokkenheid**, hulpvaardigheid, **pragmatisme** en flexibiliteit zijn essentiële basiswaarden<sup>5</sup> voor een daadwerkelijk sociaal burgerschap. Ofwel: **“een betere wereld begint bij onszelf”**. Een dergelijke omslag in de brede samenleving is een proces van langere adem.

<sup>5</sup> Het boekje Hostmanship van J. Gunnarsson schetst een mooi beeld en voorbeelden als het gaat om invulling en uitvoering geven aan deze basiswaarden, denk- en werkwijze.

### **Invulling geven aan sociaal burgerschap**

Essentieel is een vanuit de **overheid** uitgedragen zorgvuldige communicatie richting burgers m.b.t. de 'andere' overheid. De gemeente vervult een centrale maar ook 'gezaghebbende' rol bij het uitdragen van deze boodschap. Het beroep op sociaal burgerschap vraagt daarbij een voorbeeldfunctie van de gemeente zelf. Dit zal in haar opdrachtgevende en dienstverlenende rol tot uiting moeten komen. De gemeente zal hierin haar rol pakken en blijven sturen door middel van informatiebijeenkomsten, monitoring van prestaties en creëren of faciliteren van benodigde randvoorwaarden. De **instelling/professional** geeft vorm en uitvoering aan het sociaal burgerschap door te investeren in coaching, training, het uitdragen van deze visie en sturen op werkwijze en attitude.

**Rol van de burger** kan vanuit het brede verenigingen- en welzijnsnetwerk in de directe omgeving worden aangesproken en gestimuleerd worden. Inzet is op bewustwording en de meerwaarde zien en ervaren vanuit hun bijdrage aan sociaal burgerschap. **Wie goed doet, goed ontmoet.**

## **VRIJWILLIGERSWERK ALS WEZENLIJK INTEGRAAL ONDERDEEL VAN WELZIJN**

**2. Het stimuleren en faciliteren van sociaal burgerschap in de vorm van vrijwilligerswerk**

### **Vrijwillig in Apeldoorn**

Apeldoorn kent een rijk vrijwilligers-en verenigingsleven dat zich inzet voor de samenleving in diverse sectoren. Lokaal en landelijke cijfers laten zien dat de **vrijwillige inzet stabiel** blijft, zo ook in Apeldoorn. Nieuwe ontwikkelingen rond de te verwachten decentralisatie van de extramuraal begeleiding naar gemeenten zal een groter beroep doen op vrijwilligers. Hulpvragen worden daarbij steeds complexer. Het benutten en faciliteren van de kracht van de zelfstandige Apeldoornse burgers vormt een belangrijke sleutel voor het succes van welzijn. De inzet is er dan ook op gericht om het vrijwilligers-potentieel in Apeldoorn zo veel mogelijk te behouden, stimuleren en faciliteren.

### **Meer flexibiliteit**

Vanuit een veranderde samenleving, **veranderde beschikbaarheid** en toenemende behoefte aan **flexibiliteit** ontstaan nieuwe vormen en combinaties van vrijwilligerswerk. De traditionele definitie van vrijwilligerswerk, "werk dat in enig georganiseerd verband onbetaald en onverplicht wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving" gaat niet langer op. Steeds meer gaat het om een 'los' initiatief, niet altijd onverplicht en deels vergoed (onkosten). Naast de meerwaarde voor anderen of de samenleving kan het voor de persoon zelf ook goed zijn. Beter is dan ook te spreken over vrijwilligerswerk in de vorm van **vrijwillige energie, een natuurlijke hulpbron**. Toch is continuïteit en regelmaat vooral bij de meer kwetsbare groep in de vorm van de zogeheten maatjesprojecten<sup>6</sup> wenselijk. Dit is een vorm van vrijwilligerswerk dat steeds populairder lijkt te worden (Movisie, 2012). Succesfactoren bij deze vorm van vrijwilligerswerk zijn de intensieve **deskundigheidsbevordering** en **intervisie** van vrijwilligers en de flexibiliteit in tijden voor zowel vrijwilliger als hulpvrager.

### **Verplicht vrijwillig**

We zien steeds meer geleid c.q. verplichtend vrijwilligerswerk in de vorm van maatschappelijke stage, werknemers-vrijwilligerswerk of als vorm van activering van mensen met **afstand tot de arbeidsmarkt**. Vrijwilligerswerk kan hen helpen om de participatie te vergroten. Bij geleid vrijwilligerswerk is ook **talentontwikkeling** een belangrijk aspect. Bereidheid tot het doen van vrijwilligerswerk kan vergroot worden door jongeren hier middels **maatschappelijke stage** mee in aanraking te brengen.

### **Borging en behoud vrijwilligers**

Natuurlijke bronnen zijn niet onuitputtelijk. Van belang is behoud en verduurzamen door aan te sluiten bij de bereidheid, bekwaamheid en beschikbaarheid van de hulpbron; investering in deskundigheidsbevordering, samenwerking en overdracht naar andere vormen van inzet buiten de eigen organisatie. Vrijwilligerswerk

<sup>6</sup> Maatjes zijn vrijwilligers die zich graag op een directe en persoonlijke manier voor hun medeburgers willen inzetten. Maatjes helpen mensen die (al of niet tijdelijk) hun vraagstuk rondom maatschappelijke participatie niet goed weten op te pakken en/of binnen hun eigen sociale netwerk niemand hebben om op terug te vallen.

betekent voor de vrijwilliger zelf: zingeving, talentontwikkeling, kennis en ervaring opdoen etc. Door hierop in te spelen maken organisaties zich aantrekkelijk voor potentiële vrijwilligers. De gemeente wil de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en verenigingen stimuleren en faciliteren door, mede met partners, op deze kracht in de samenleving te investeren middels kwaliteit- en deskundigheidsbevordering.

### **Invulling geven aan stimuleren en faciliteren vrijwilligerswerk**

**De overheid** draagt in haar communicatie actief uit dat eenieder zijn steentje bijdraagt aan de samenleving, bijvoorbeeld door middel van vrijwilligerswerk. Daarnaast stuurt zij op organisaties die vrijwilligers en verenigingen ondersteunen middels prestatieafspraken. **De rol van de professional** betreft vooral goede begeleiding van vrijwilligers, investeren in kwaliteit- en deskundigheidsbevordering en inspelen op bereidheid, bekwaamheid en beschikbaarheid van vrijwilligers. Via de professional als ook vrijwilligers kan kruisbestuiving plaatsvinden door andere **burgers** te enthousiasmeren voor vrijwilligerswerk vanuit de positieve energie die het kan opleveren. Kracht van Apeldoorn is dat de burgers reeds erg actief zijn als het gaat om vrijwilligerswerk.

#### **De praktijk: vrijwilligersacademie**

Vrijwilligersorganisaties trainen hun vrijwilligers door het aanbieden van cursussen. Het Verenigingsburo in samenwerking met Vereniging Sportraad Apeldoorn brengt cursusaanbod bij elkaar in een (digitale) vrijwilligersacademie. Via de website is een overzicht te vinden van cursussen en kan men zich inschrijven. Cursussen, met name gericht op kader, worden vaak om niet gegeven door ervaringsdeskundigen uit het (professionele) werkveld. Door als gemeente via de vrijwilligersacademie te faciliteren in deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en verenigingen wordt op efficiënte wijze gebruik gemaakt van de deskundigheid die er is en worden vrijwilligers en hun verenigingen versterkt.

## **RESPIJTZORG TER VOORKOMEN VAN OVERBELASTING MANTELZORG**

### **3. Voorkomen van overbelasting van mantelzorgers**

#### **Mantelzorg niet vrijblijvend**

Mantelzorg is niet hetzelfde als vrijwilligerswerk. Voor mantelzorg **kies je niet**, het overkomt je en is niet zomaar te beëindigen. Een belangrijk deel van de zorg wordt geleverd door naasten van zorgvragers, ook wel mantelzorgers<sup>7</sup> genoemd. Landelijk zijn er zo'n 3,5 miljoen mantelzorgers actief (SCP, 2010). Ongeveer 900 zijn bij de Gemeente Apeldoorn bekend (De Kap, 2011)<sup>8</sup>. Op landelijk niveau zijn zo'n 450.000 naasten die zorg bieden **overbelast**. Dit aantal lijkt, door ontwikkelingen als vergrijzing en beleid rondom verhoging arbeidsparticipatie, alleen maar toe te nemen. Een gedegen mantelzorgondersteuning is van belang om het sociale netwerk rondom de zorgvrager sterk te houden en de zorgbieders in staat te stellen te participeren of sociaal te kunnen functioneren en daarmee overbelasting te voorkomen.

#### **Tijdelijke ontlasting**

Het bieden van respijtzorg<sup>9</sup> is een preventief middel ter voorkoming van overbelasting bij mantelzorgers. Door de zorgvrager kort verblijf te bieden (maximaal 3 etmalen per week in een instelling), kan de mantelzorg weer even op adem komen. Naast respijtzorg in de vorm van kortdurend verblijf zijn er ook vele vormen van vrijwillige ondersteuning die de zorgverlener tijdelijk even respijt kunnen bieden. Respijttarrangementen in de vorm van een combinatie van deskundige zorg

7 Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie (Mezzo, 2012)

8 Aantal ingeschreven mantelzorgers bij het steunpunt mantelzorg De Kap in 2011. Niet alle mantelzorgers weten dat ze mantelzorg zijn, of laten zich inschrijven of hebben hulp en ondersteuning nodig.

9 Vorm van tijdelijke vervangende zorg (professioneel en vrijwillig) voor de zorgvrager waardoor de mantelzorg even op adem kan komen. De zorgvrager kan tijdelijk opgenomen worden en/of de mantelzorg kan gebruik maken van arrangementen zoals een dagje/weekendje weg.

voor de zorgvrager en respijtdagen voor de mantelzorger zijn mogelijk.

### **Gedeelde zorg**

Ook andere personen binnen het sociale netwerk kunnen een rol vervullen bij het tijdelijk overnemen van de zorg. Te denken valt aan coaching en ondersteuning bij het delen van zorg met de familie of directe omgeving en inzet van vrijwilligers ter ondersteuning van dezorger.

Het delen van verantwoordelijkheid met anderen past in de lijn van de *civil society*. Maatwerk en ondersteuning kan in sommige gevallen echter nog steeds nodig zijn.

### **Vraagverlegenheid**

Het **durven vragen om hulp** en de zorg uit handen durven geven vereist soms begeleiding. Hierbij ervaart de mantelzorger vaak een drempel bij het gebruikmaken van respijtvorzieningen, bijvoorbeeld de aarzeling van de naaste of zorgvrager om de zorg uit handen te geven en de beperkte afstemming tussen vraag en aanbod. Dit vraagt in de toekomst van professionals **toenemende aandacht**.

### **Herkenning erkenning, kennisdeling**

Er is veel kennis en expertise te delen over mantelzorgondersteuning met het maatschappelijk middenveld, zoals werkgevers, sportverenigingen en zorg- en welzijnsinstellingen. Door herkenning en erkenning van mantelzorgers kunnen deze partijen een belangrijke bijdrage leveren aan het voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers. Projecten rondom **bewustwording, het betrekken van naasten** in het zorgplan of het opzetten van **mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid** gaan steeds belangrijker worden.

Van de werkende beroepsbevolking in de gemeente Apeldoorn combineert 1 op de 8 werknemers het werk met mantelzorgtaken. Een grote groep mantelzorgers is dus te vinden op de werkvloer.

### **Invulling geven aan het voorkomen van overbelasting mantelzorgers**

**De overheid** zal zich in haar communicatie richting burgers moeten focussen op bewustwording rondom mantelzorg en

vraagverlegenheid en sturing op organisaties die direct of indirect mantelzorgers ondersteunen middels prestatieafspraken.

Van **de professional** vraag het oog voor mantelzorgers en het doorbreken van vraagverlegenheid en van **de burger** indien mogelijk hun inzet als mantelzorger en het tijdig om hulp vragen.

#### **De praktijk: interventies**

Concrete interventie is Het Gesprek, zoals in het WMO loket al in praktijk wordt gebracht. Het gaat om het goed in beeld brengen wat het probleem is en samen met de burger te kijken welke mogelijkheden er binnen het informele circuit gevonden kunnen worden. Een andere belangrijke interventie is het verleiden van de burger tot het doen van vrijwilligerswerk. Dit kan ten behoeve van een burger met een hulpvraag of ten behoeve van de burger zelf, als vorm van activering. Verder kunnen interventies worden gepleegd door gelijkgestemden met zelfde behoeften bij elkaar te brengen, waar mogelijk binnen een algemene voorziening. Het aanleren van vaardigheden om het sociale netwerk op te bouwen, te benutten en onderhouden is een belangrijke interventie voor de inbedding in het dagelijkse leven.

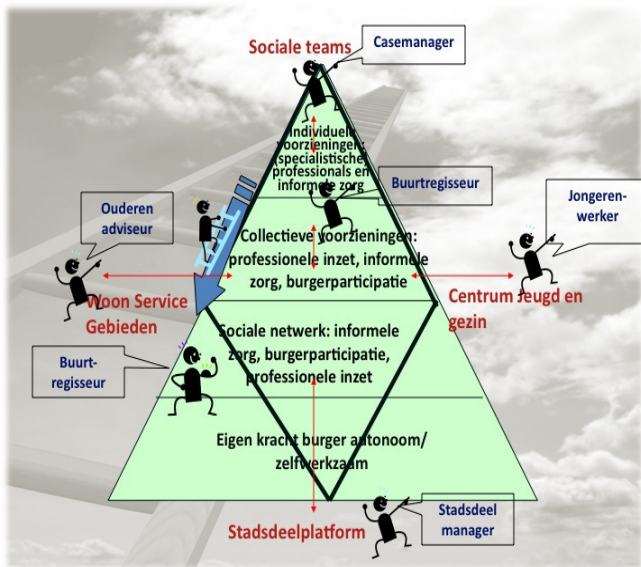
## **TOEGANKELIJK, FIJNMAZIG**

### **PREVENTIEVE BASISINFRASTRUCTUUR**

**4. Het ondersteunen en versterken van van de apeldoornse burger door – tijdelijke- inzet van professionele en/of vrijwillige ondersteuning**

#### **Sociale basisinfrastructuur**

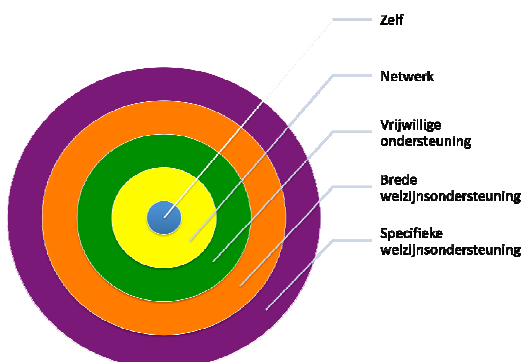
Ook de zelfredzame burger heeft vragen. Vaak lost de burger die vraag zelf op. Voor burgers die (tijdelijk) (hulp)vragen minder makkelijk stellen en/of (deels) zelf niet kunnen oplossen biedt een goed werkende sociale basisinfrastructuur mogelijkheden om via professionals



passende ondersteuning te vinden. Vanuit het oogpunt van een stadsdeelgerichte werkwijze wordt in Apeldoorn deze sociale basisinfrastructuur neergezet in vier stadsdelen, dicht bij de burger. De sociale basisinfrastructuur bestaat feitelijk uit een team 'welzijn', met een aantal basisprofessionals met expertise op het terrein van samenlevingsopbouw (buurtregisseur), jeugd (jongerenwerkers) ouderen (ouderenadviseurs) en maatschappelijk werk. Deze worden indien nodig (tijdelijk) versterkt met andere expertise, passend bij de vraag van de burger. De inzet kan divers, eenvoudig of complex, ad hoc of langdurig van aard zijn. Dit vraagt om een scherpe signalering en analyse van de vraag. Maar ook het vraaggericht en op maat inspelen op de vraag en behoefte van deze burger.

### Zelfstandig sociaal functioneren

Uitgangspunt is dat de 'basisprofessional' welzijn functioneert als verbinder tussen de burger en de passende ondersteuning, én tussen burger en het maatschappelijk middenveld/overheid. Dit binnen de context



van een wijkteam en/of de wijk. De professionals gaan in gesprek met burgers die hun vraag (deels/nog) niet zelf op kunnen lossen en maken samen helder wat er nodig is aan ondersteuning om tot verbeterde zelfstandigheid en sociaal functioneren te komen. Dit kan door versterking van het sociale netwerk, het bieden van een algemene of collectieve voorziening en/of doorgeleiding naar (complexere) zorg. Alle drie zijn het tusseninterventies met als doel het versterken van zelfregie van de burger.

### Invulling geven aan sociale infrastructuur

**Belangrijke rol van de overheid** is zorgdragen voor een voldoende dekkende sociale infrastructuur en voldoende professionele ondersteuning voor gedegen aansturing/ondersteuning vrijwilligers. En door te sturen op organisaties die onderdeel uitmaken van de infrastructuur middels prestatieafspraken. **Rol van de professional** ligt vooral in zicht op en inzicht in de aanwezige ondersteuningsmogelijkheden. Maar ook in het innovatief vermogen tot ontwikkelen van passende ondersteuning in samenwerking met anderen. Zij zijn daarbij ook bepalend in hoeverre **de burger** (tijdig) zijn hulpvraag stelt en zich waar mogelijk openstelt voor mogelijkheden buiten individuele voorzieningen (algemeen/collectief en sociaal netwerk) bij het beantwoorden van hulpvraag.

5. Het bieden van mogelijkheden aan de Apeldoornse burger om de eigen sociale leefomgeving te onderhouden en te versterken.

### Verbinden, schakelen en makelen

Het versterken van het netwerk van de burger vraagt om verbinding tussen burgers onderling én tussen burgers en het maatschappelijk middenveld (vrijwilligers, sport, cultuur, onderwijs, arbeid) en overheid. Dit vraagt om een nieuwe stijl van werken, en een professional die signaleert, verbindt, ondersteunt en toeleidt naar een staat van zo groot mogelijke zelfstandigheid. Die waar nodig inzet op inschakeling van informele en formele, collectieve of individuele specialistische ondersteuning. Die waar passend in nauwe samenwerking treedt

met onder andere het WMO loket, het Centrum voor Jeugd en Gezin, scholen, de woonservicegebieden, wijkverpleegkundige, het sociaal team, de stadsdeelmanager of verenigingsondersteuner. Dit is essentieel voor een goed functionerend sociale basisinfrastructuur.

### **De nieuwe sociale basisprofessional (zie bijlage 3)**

We hebben veel verschillende welzijnswerkers in Apeldoorn: jongerenwerkers, sociaal-pedagogisch werkers, ouderenadviseurs, sociaal-cultureel werkers, mantelzorgconsulenten, opbouwwerkers, algemeen maatschappelijk werkers etc. Ze zijn daarbij vanuit hun specialisme en/of expertise gericht op bepaalde doelgroepen zoals jeugd, ouderen of op buurten. Passend bij de kerndoelstelling van welzijnsbeleid geldt voor alle professionals, ongeacht hun expertise een **eenduidige opdracht**.

### **Opdracht sociale basisprofessional**

Primair doel van de nieuwe professional is het  **sociaal functioneren** van burgers te optimaliseren door middel van **interventies**. Deze interventies zijn erop gericht om mensen weer helpen richting te vinden in hun leven, vastgelopen patronen te doorbreken en (im)materiële problemen op te lossen. Belangrijkste interventie is **mensen met elkaar in verbinding brengen**, binnen hun directe omgeving/netwerk. De

**Uit de praktijk:** Investering in welzijn en deskundigheidsbevordering lonend, ter voorkoming van kapitaalvernietiging.

Bij een huisbezoek treft de welzijnsprofessional een bewoner in een vervuild en wanordelijk huis. De bewoner heeft ook een oplopende huurschuld. Het lijkt erop dat de bewoner niet in staat is om zelfstandig zijn huishouden te voeren en geldzaken te regelen. De welzijnsprofessional schakelt door naar een specialistische professional, maar deze stopt de hulp na 8 maanden omdat cliënt niet meewerkt. Er vindt geen terugkoppeling plaats, een follow-up is niet geregeld en ook wordt niet gezocht naar een andere ondersteuningsvorm. Cliënt is geheel en onzorgvuldig losgelaten. Driekwart jaar later wordt cliënt in nog ergere vervuiling en wanorde agetroffen met een huurschuld die hoger is dan de eerder afgeloste. **Conclusie:** verergering van problematiek en niet-rendabele investering van professionele inzet.

nadruk ligt op het zoeken van **oplossingen** in de eigen leefomgeving van de burger. En het benutten van hetgeen de burger zelf kan, met behulp van het sociale netwerk en vrijwillige ondersteuning. Waar nodig wordt naar brede (algemene) en/of specifieke welzijnssteuning **doorgeleid** en professionele hulp geboden. Contacten tussen sociale professionals en het brede veld van vrijwilligers zijn daarbij essentieel. De professional stelt zich betrokken maar actief terughoudend op en **laat zorgvuldig los** zodra de hulpvrager de regie zelf weer op kan pakken. Op die manier kan het welzijnswerk haar preventieve kracht waarmaken en wordt mogelijk een toekomstig (groter beroep) op de Apeldoornse zorgvoorzieningen voorkomen.

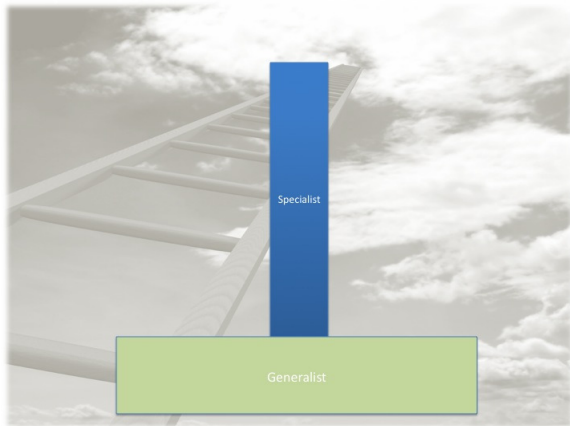
### **Andere manier van denken, handelen**

Welzijn nieuwe stijl vraagt een andere manier van denken en handelen van de welzijnsprofessional. Die omslag vraagt tijd en scholing. Welzijnsorganisaties zijn primair zelf verantwoordelijk voor deze deskundigheidsbevordering. De gemeente heeft als opdrachtgever echter een groot belang om deze veranderslag te faciliteren door opdracht te geven voor bijvoorbeeld een basiscursus. De scholing wordt daarbij integraal benaderd. Niet de organisaties ieder voor zich, maar samen leren. De geschoolde professional kan vervolgens vanuit een **train-de-trainer-concept** de rest van de organisatie hierop trainen. Het concept rondom samen leren is reeds ingebed binnen het jeugdbeleid.

### **Generalistisch versus specialistisch**

De expertise van de specialistische professionals zijn niet alleen essentieel maar ook waardevol. Specifieke kennis van kinderen, jongeren, ouderen, participatie etc. is blijvend nodig om burgers met een specifieke hulpvraag goed te bedienen. In het schema hieronder is dit weergegeven in een **T-model**. De professional heeft een bepaalde basiskennis (ligger) en houding (proactief, betrokken, doortastend, stimulerend) aangevuld met specifieke kennis (staander) van bijvoorbeeld jeugd en jongeren. We gaan dus uit van eenzelfde eenduidige basis van en bij de sociale professionals, maar zijn daarbij gebaat bij een goede mix van specifieke specialismen (standers) om situationeel en vanuit maatwerk te kunnen voorzien in de diversiteit aan vragen die spelen.





**Invullingen aan het versterken van de burger in zijn zelfredzaamheid en sociaal functioneren:**

Belangrijkste instrument van **de overheid** is sturing op organisaties middels een opdracht c.q. prestatieverplichtingen. Daarbij is oog voor de benodigde inzet op benodigde competenties en investering in scholing van professionals. Vanuit monitoring (hoe gaat het, wat zie je, wat bereik je, wat zijn de knelpunten) moeten we komen tot een effectieve inzet. **De rol van de professional/organisatie** ligt vooral in het investeren in professionaliteit en houding. Daarbij wordt ruimte aan professionals gegeven en actief de verbinding gelegd met vrijwilligers(organisaties). **De burger** zal moeten openstaan voor ‘andere’ oplossingen dan men voorheen gewend was.



# 5. TAKEN

## IN DIT HOOFDSTUK WORDEN DE DOELSTELLINGEN VERTAALD IN CONCRETE TAKEN EN OPDRACHTEN OP STADSDEELNIVEAU

### Sociale basisinfrastructuur

Het realiseren van de doelstellingen op het terrein van welzijn vragen om een adequate, sociale basisvoorzieningen-infrastructuur, dicht bij de burger.

Bestaande **algemene voorzieningen** als Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) en de woonservicegebieden (WSG) zijn stadsdeelgericht georganiseerd en vormen een goede uitvalsbasis voor de ontwikkeling van een stadsdeelgerichte organisatie van het welzijn in Apeldoorn.

### Team welzijnsprofessionals

Per stadsdeel opereert een team van (welzijns) professionals die -ongeacht de moederorganisatie- invulling geeft aan de doelen en taken van Welzijn Nieuwe Stijl. Uitgangspunt is een **team van circa 8-12 welzijnsprofessionals**, bestaande o.a. uit een buurtregisseur, jeugdprofessionals, ouderenadviseurs, maatschappelijk werkers en professionals met kennis van en ervaring met mensen met een beperking. Afhankelijk van de vraag, aard en (inwoners)samenstelling kan omvang en inzet per stadsdeel verschillen. Maatwerk dus ten aanzien van het benodigd aantal professionals en de benodigde expertise in samenhang en samenwerking met de welzijn- en zorgpartners. Voor deze taken en benodigde fte's blijft een budgetsubsidie per opdrachtnemende instelling gehandhaafd om de continuïteit van welzijn te waarborgen. Daarnaast is de ambitie om een deel van het welzijnsbudget in te zetten als **flexibel stadsdeelbudget**, in beheer bij de stadsdeelmanager. Insteek is het handen en voeten kunnen geven aan de wijkspecifieke interventies en de daarvoor benodigde activiteiten.

### Taken team

De welzijnsprofessionals richten zich (samen met het sociaal netwerk en vrijwilligers) primair op het vergroten en versterken van de zelfregie van inwoners.

Zonodig geleiden zij door naar algemene en collectieve voorzieningen zoals:

- Woonservicegebied
- Centrum voor Jeugd en gezin

In meer complexe gevallen wordt doorgeschakeld naar de

- Sluitende buurtaanpak

Waar nodig wordt doorgeleid naar en afgestemd met het WMO-loket, de wijkverpleegkundige en de 1<sup>e</sup>-lijnszorg, de stadsdeelmanager en de verenigingsondersteuner.

### Leren door te doen

Er zal een pilot uitgevoerd worden in een stadsdeel waarbij een sterkere verbinding tussen welzijn (het team) en het wmo-loket gelegd wordt.

#### 1. Inzet van welzijnsprofessionals in de woonservicegebieden (WSG)

### WSG als samenwerkingsconcept

Een woon service gebied is een samenwerkingsconcept dat **wonen, zorg en welzijn bij elkaar brengt**<sup>10</sup>, dicht bij de burger, zodat deze zo lang mogelijk zelfstandig kan wonen. In de verschillende wijken zijn fysieke locaties waar passende ondersteuning geboden kan worden. Er worden daar activiteiten geboden met behulp van vrijwilligers, onder begeleiding van een professional en in samenwerking met partners op het gebied van wonen en zorg. De WSG bieden faciliteiten activiteiten, passende (vrijwilligers) werkmogelijkheden, infopunten en praktische vrijwilligershulp (bijv. een formulierenbrigade), samen eten, dagbesteding en zorg.

<sup>10</sup> Ontwikkelingen in het kader van scheiden van wonen en zorg lijken te wijzen op het in de toekomst beleggen van de welzijnstaak (zonder budget) voor ca. 4845 intramurale CIZ-indicaties bij de gemeente (nu Awbz). Dat heeft effect op de omvang en druk op de welzijnstaak

**Uit de praktijk: Woon service gebieden en accommodatie**

Het lijkt nogal optimistisch: ervan uitgaan dat er partners zijn die om niet ruimte ter beschikking stellen waar we als gemeente dan kunnen investeren in een welzijnsprogramma. Toch blijkt dit in de praktijk wel te werken. Vele woon service gebieden kennen een samenwerkingspartner die accommodatie om niet ter beschikking stelt: onder andere WSG Woudhuis, Pluspunt Sluisoord, Pluspunt Beekpark, WSG Uddel, WSG Orden, WSG De Heeze en WSG De Maten/Groot Zonnehoeve.

De kunst hierbij is om de verschillende belangen van de partners bij elkaar te brengen; bij elkaar te brengen en te halen. De zorgpartner investeert in potentiële zorgafnemers. Door zich ook open te stellen voor bewoners uit de wijk kan zij zich presenteren als betrouwbare zorgpartner. Woonpartners kunnen zich op die manier eveneens profileren richting bewoners uit de wijk en zijn tevens gebaat bij een plezierige woonomgeving voor hun huidige klanten.

De sociaal-cultureel werkers vanuit de welzijnsinstelling hebben de expertise om de buurt te betrekken bij de fysieke ontmoetingsplek en een veilige omgeving te creëren waar eenieder kan meedoen.

Budget voor 'eigen' accommodaties neemt de komende jaren alleen maar af.

**Rol WSG versus andere doelgroepen**

De WSG is als basisvoorziening van wezenlijk belang bij de komst van nieuwe doelgroepen die nu nog hun ondersteuning krijgen uit o.a. de Awbz, maar straks na de te verwachten decentralisatie onder de Wmo vallen. De WSG vormt een wezenlijk basis voor de beoogde beweging van individueel naar collectief/algemeen, en als uitvalbasis en ondersteuning van de (deels) niet zelfredzame burgers. Hiermee worden uiteindelijk hogere kosten van zorg<sup>11</sup> voor een deel voorkomen. De ambulante begeleiders van de verschillende zorgaanbieders hebben een belangrijke rol als het gaat om (warme) toeleiding van cliënten naar de ontmoetingspunten. Hun expertise kan benut worden door inzet van eventuele extra passende faciliteiten en activiteiten.

11 Gezien de uitspraak van de raad dat de zorg voor kwetsbaren een kerntaak is van de gemeente wordt aan de voorkant ingezet op de borging en beschikbaarheid van voldoende algemene/collectieve voorzieningen met behulp van een gemeentelijke aanjager.

**Toegankelijk en laagdrempelig**

Van belang is dat de WSG voorziening als basis tot participatie makkelijk vindbaar is. Tijdig signalering van hulpvragen, koppelingen met vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties en passende laagdrempelige welzijnsactiviteiten moeten hier goed ingebed zijn. Zonodig wordt hier doorgeschakeld naar 1<sup>e</sup> lijns gezondheidszorg<sup>12</sup>, specialistische welzijnsprofessionals of het sociaal team.

**2. Inzet van welzijnsprofessionals t.b.v. de jeugd (CJG)**

**Signaleren, activeren en versterken**

De gemeenteraad heeft zich bij vaststelling van de kadernota jeugd uitgesproken over het belang van het investeren in jeugd. De overheid doet dat niet alleen. Hier ligt ook een centrale rol voor het onderwijs en het gezinsnetwerk en een dienstverlenende rol voor de jeugdzorg en de lokale jeugdvoorzieningen. De centra voor jeugd en gezin (CJG) zijn een samenwerkingsverband van organisaties actief op het totale gebied van opvoeden en opgroeien. De voorzieningen die geboden worden variëren van lichte opvoedingsondersteuning tot (straks in het kader van de decentralisatie jeugdzorg) vormen van jeugdzorg. Focus ligt hierbij op signalering jeugdproblematiek, interventies gericht op activering jongeren en vergroten zelforganiserend vermogen van jongeren. Welzijnsprofessionals schakelen waar nodig door naar de centra voor jeugd & gezin.

**Leren door te doen**

Er zal een pilot uitgevoerd worden in een stadsdeel waarbij een sterkere verbinding tussen welzijn (het team) en het CJG gelegd wordt. Dit met het oog op de aanstaande decentralisatie jeugdzorg waarbij preventie van toenemend belang wordt.

12 Zorgverzekeraars zien een steeds belangrijker rol voor de huisarts in de toegang naar de zorg. Nu al formeel via Zw (verwijsbriefje) en straks mogelijk ook voor de Awbz (ipv ClZ)

### 3. Inzet van welzijnsprofessionals op buurtniveau

#### Signaleren, interventies en toeleiden

De teams per stadsdeel bepalen waar de inzet het meeste nodig. Het team bestaat uit een optimale mix van generalisten en specialisten. Hierbij ligt de focus dus op het signaleren van specifieke buurtproblematiek, het plegen van de benodigde interventies gericht op activering buurtbewoners, en vergroten van het zelforganiserend vermogen van de (minder zelfstandige) burgers. Regievoering op inzet in, door en met de buurt staat centraal. De professional schakelt op stadsdeelniveau door naar specifieke welzijnsprofessionals.

**Uit de praktijk:** Ontmoetingspunt Atrium ontwikkelen tot een voorliggende voorziening (project Talent)

#### Stand van zaken nu:

- kwetsbare burgers in de buurt
- vele vormen van individuele ondersteuning achter de voordeur, veel professionals
- 1 ontmoetingspunt
- 1 buurtteam
- 10 actieve organisaties
- onzichtbare problematiek

#### Stand van zaken straks:

10x individuele ondersteuning →  
collectieve vormen van ondersteuning

- samen koken en eten
- hulp bij administratie
- activiteiten die vaardigheden bij mensen ontwikkelen
- kindermiddagen voor LVG kinderen

Door middel van samenwerking, gezamenlijke investering in menskracht, tijd en ruimtes en werkplekken in het Atrium door de betrokken organisaties (welzijn, vrijwilligers, corporaties, zorgorganisaties)

#### Sociaal team

De sociale teams zijn een zorgnetwerk van 16 organisaties waarin men binnen een bepaalde structuur, gebruik makend van een methodiek, in samenwerking, afstemming en coördinatie huishoudens met multiproblematiek ondersteunt. In het zorgnetwerk werkt men met een mix van behandeling, begeleiding, ondersteuning, informele en formele zorg, specialistisch

en generalistisch. Hoe de samenstelling eruit ziet hangt af van de vraag van de cliënt(en). De voorzitter sociaal teams gespecialiseerd in complexe multiproblematiek vervult namens de gemeente de rol van regisseur. Dit vloeit voort uit het besluit van de raad dat de zorg voor zwakkeren in de samenleving een kerntaak is van de gemeente. Samen met de stadsdeelmanager en de stadsdeelbeheerder vormt deze een driehoeksverband per stadsdeel. Specialistische professionals zijn verder te vinden in de woonservicegebieden, centra voor jeugd en gezin en de buurtteams, maar zitten ook bij zorgorganisaties en bij gemeente (bijv. Wmo-loketconsulenten, stadsbankconsulenten). De link tussen professionals in de wijk en specialisten wordt o.a geborgd door een up-to-date kennis van de **sociale kaart** door alle professionals.

#### Sturing en regie

De inzet van welzijnsprofessionals vergt sturing en regie, heldere eenduidige processen, heldere communicatie, helderheid qua structuur en posities van teams ten opzichte van elkaar. Dit vergt een gedegen verandertraject die we willen inzetten parallel aan de voorbereidingen van de verwachte **decentralisatie Awbz**. Hiervoor wordt een plan opgesteld om in samenspraak met het veld verdere invulling te geven en op basis daarvan heldere afspraken te maken met de uitvoerende organisaties.

## WELZIJN OP STEDELIJK NIVEAU

Realisatie van één loket voor vrijwilligers, welzijnsprofessionals, mantelzorgers en verenigingen

#### Eén frontoffice voor vrijwilligers en verenigingen

Apeldoorn kent een eigen vrijwilligersinfrastructuur. Deze is stedelijk georganiseerd maar is ook versnipperd. Vanuit het oogpunt van een duurzame inzet van de vrijwillige energie en inspelend op behoeften van de samenleving verschuift de focus naar **meer samenwerking en integraliteit**. Accent ligt hierbij op bemiddeling tussen formeel en informeel, kwetsbaar en zelfredzaam, activering en participatie, informatie, advies,

ontwikkeling, innovatie en deskundigheidsbevordering. Vanuit dit loket werken vrijwilligers, welzijnsprofessionals en verenigingen aan drie zaken:

1. **Signaleren van (wijkspecifieke) hulpvragen** en witte vlekken in het hulpaanbod en **doorschakeling** van hulpvragen naar passende hulpbron;
2. **Stimuleren van aanbod gericht op zorg en welzijn vanuit de verschillende verenigingen en vrijwilligers** in de wijk;
3. **Ontwikkeling en ondersteuning van (kwaliteit van) vrijwillige inzet** en faciliteren van vrijwilligers en verenigingen (deskundigheidsbevordering).

Het Schakelpunt en het Verenigingsburo geven hier deels al vorm aan.

De wijkgerichte verankering van het vrijwilligerswerk vraagt feitelijk om uitvoerende vrijwilligers die deel gaan uitmaken van de zorg- en welzijnsinfrastructuur die we voor ogen hebben. Hier kan overheid op sturen door middel van prestatieafspraken met vrijwilligersorganisaties waar ze een subsidierelatie mee heeft. Maar meer dan dat wil gemeente vanuit partnership en gedeelde doelstellingen de medewerking vragen van de vele waardevolle vrijwilligersorganisaties. Zij zullen dan ook actief betrokken worden bij vormgeving aan de uitvoeringsnota.

### **De 'andere' overheid: goed opdrachtgeverschap, dichter bij de burger**

We vragen een andere vorm van professioneel handelen, dit vraagt ruimte voor de professional<sup>13</sup> om zijn/haar werk te kunnen doen. De gemeente zal op haar beurt op andere wijze andere opdrachten gaan verstrekken. Gemeente is in de eerste plaats opdrachtgever en de instelling opdrachtnemer. Het is des gemeentes om een visie te bepalen, in dit geval een visie op de toekomst van het welzijn in Apeldoorn. Visie is onderhevig aan de politiek-ideologische context. Bij het omzetten van de visie naar realisatie geeft de gemeente aan hoe zij dat wil vormgeven. Zij formuleert een opdracht, stelt middelen ter beschikking en geeft aan hoe zij stuurt op het gewenste maatschappelijke effect.

### **Regie op resultaat/maatschappelijke effect**

Het is aan de instelling om te bepalen hoe het best invulling te geven aan de opdracht. Als gemeente stellen we kaders, kwaliteitseisen en/of randvoorwaarden. De gemeente bepaalt het WAT, de sociale professional bepaalt HOE het gebeurt. Interactie tussen het WAT in het HOE vindt aan de voorkant plaats in de onderhandeling tussen de beide partijen, maar ook tussendoor en achteraf. Immers, zowel gemeente als opdrachtnemende instantie hebben een belang bij een continue aftasting en toetsing of visie/beleid en praktijk nog optimaal op elkaar zijn afgestemd, passend en effectief zijn. Dit vraagt van zowel de gemeente als de instelling om voortdurend (pro)actief met elkaar in gesprek te blijven, praktijk-casüistiek te delen, te evalueren en waar nodig interventies situationeel bij te stellen, teneinde de beoogde maatschappelijke effecten te behalen. Verantwoording en 'afrekening' vindt uiteindelijk plaats in de geest van het WAT (de visie/kaders/uitgangspunten).

#### **Uit de praktijk:**

Wanneer heeft een welzijnsinstelling het nu goed gedaan? De Arnhemse welzijnsinstelling Rijnstad gebruikt hiervoor drie dingen:

- Wat zeggen de cijfers?
- Wat vinden onze klanten/samenwerkingspartners/opdrachtgever (gemeente)?
- Take feelings as a fact (vertrouwen van bewoners, kwalitatieve gegevens)

*Stef Visser, Rijnstad Arnhem*

### **Leren door te doen**

Vanuit de sluitende buurtaanpak komt mogelijk een *evaluatieve* maatschappelijke kosten-baten-analyse als methode om maatschappelijke effecten zichtbaar te maken. Bij gewenste resultaten kan dit onderzoek eventueel ook verbreed worden richting welzijn.

<sup>13</sup> Ruimte voor de professional is een van de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl

# 6. UITVOERING

**DIT HOOFDSTUK GEEFT EEN AANZET VOOR HET VERVOLGPROCES RONDOM DE UITVOERINGSNOTA WELZIJN, WAARIN CONCRETE TAKEN EN OPDRACHTEN WORDEN GEKOPPELD AAN BUDGET, PRESTATIES EN STURING.**

## **De uitvoeringsnota**

De uitvoeringsnota is een vervolg en nadere uitwerking van de kadernota Welzijn, vrijwilligerswerk en mantelzorg. Het bevat een concrete uitwerking van de doelen, taken en uitgangspunten en dient als basis voor de nieuwe inhoudelijke afspraken met de welzijnspartners vanaf 2013 en verder. De uitvoeringsnota omvat een uitwerking van de volgende uitgangspunten en randvoorwaarden:

1. Professionalisering welzijnsprofessional nieuwe stijl en het train-de-trainer concept;
2. Rollen en samenwerking in en vanuit een integraal wijkwelzijns-team;
3. Rol van welzijnsprofessionals in relatie tot stadsdeelplatform/partners/stadsdeelmanager;
4. Vraagstukken, focus, inzet per stadsdeel op hoofdlijnen;
5. Budget, prestatie afspraken;
6. Sturing en budgettering van het stedelijk vrijwilligers-en verenigingsloket;
7. Stadsdeelgerichte afspraken m.b.t. het flexibel welzijnsbudget;
8. Nieuwe stijl van verantwoording: van kwantitatief naar kwalitatief;
9. Rollen en samenwerking interne gemeentelijke eenheden rondom welzijn, i.e. beleid-wijkzaken, wmo-wwb, wmo-loket-beleid

## **Budget versus bezuinigingen**

Op 17 september 2012 heeft het college de Zomernota gepresenteerd. Deze zal volgens planning in november door de gemeenteraad vastgesteld worden. De Zomernota vormt daarmee tegelijk het financiële kader voor het beschikbare budget voor Welzijn in Apeldoorn vanaf 2014. Het jaar 2013 kan (financieel) beschouwd worden als een overgangsjaar. Afhankelijk van de keuzes in de Zomernota wordt in 2013 nader bepaald hoeveel fte welzijn bekostigd kan worden en/of wat het beschikbaar (welzijns)budget per stadsdeel is. Uitgangspunt is dat beide onderdelen worden bekostigd uit het welzijnsbudget. Van de welzijnspartners wordt verwacht al in 2013 te starten met de uitrol van de inhoudelijke lijn zoals is weergegeven in deze kadernota Welzijn.

## **Fusie en samenwerking**

In Apeldoorn spelen momenteel diverse fusietrajecten tussen organisatie (onderdelen). Het gaat om een fusie tussen welzijn en maatschappelijke werkorganisaties, en sportraad en verenigingsondersteuning. Nieuwe samenwerkingsvormen vragen om een nieuwe gezamenlijke visie en koers, tijd, gewenning, reorganisatie, en ook heroverwegingen in de bedrijfsvoering. Het proces van fusie en samenwerking willen we faciliteren en stapsgewijs ondersteunen met de focus op en ruimte voor het elkaar vinden op inhoudelijke synergie en meerwaarde.

## **Planning**

Uitgangspunt is dat de kadernota uiterlijk eind 2012 wordt vastgesteld. In het najaar wordt gewerkt aan de uitvoeringsnota inclusief een financiële paragraaf. Deze is eind 2012 gereed en dient als basis voor de inhoudelijke prestatieafspraken met de welzijnspartners per januari 2013. Parallel hieraan loopt de ambtelijke voorbereiding van de decentralisatie Awbz waarin het veld betrokken wordt en een communicatietraject rondom de 'andere' overheid wordt ontwikkeld.

# BIJLAGE 1

## AFKORTINGEN EN BEGRIPPEN

### **Algemene voorzieningen (welzijn)**

Voorzieningen bedoeld voor alle inwoners van Apeldoorn. Deze maken nadrukkelijk onderdeel uit van het algemeen en specifiek welzijnsbeleid. Bijvoorbeeld creatieve activiteiten in het ontmoetingscentrum in een woonservicegebied. Iedereen kan binnenlopen en deelnemen aan een passende activiteit. De activiteiten zijn voor iedereen toegankelijk. Betrokkenheid van een professional is niet strikt noodzakelijk of kan zich beperken tot een faciliterende rol.

### **Algemeen welzijnsbeleid**

Welzijnsbeleid gericht op de gehele Apeldoornse bevolking.

### **Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz)**

Chronische, onverzekerbare zorg op basis van een indicatie door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of een indicatie door Bureau Jeugdzorg. Voor elke Nederlander hetzelfde recht op een pakket aan medische zorg die niet onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) valt. De premie Awbz is een, door de regering jaarlijks vastgesteld, vast percentage van het inkomen. De werkgever of uitkeringsinstantie houdt de premie automatisch in.

### **Autonomie**

De vrijheid van de mens om zichzelf doelen te stellen, die hij ook op basis van zijn eigen handelen kan realiseren.

### **Basisprofessional welzijn**

Generalistische professional die functioneert als verbinder tussen burger en passende ondersteuning en tussen burger en het maatschappelijk middenveld/overheid binnen de context van een wijk.

### **Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)**

Samenwerkingsverband van organisaties die actief zijn op het gebied van opvoeden en opgroeien.

### **Civil society**

Een systeem van verbanden waar mensen vrijwillig deel van uitmaken. De verbanden in een civil society vallen buiten de sfeer van 'gevestigde' verbanden, zoals overheid, de markt en de verbanden van familie en vrienden. De civil society gaat uit van betrokkenheid van burgers bij de publieke zaak, vergroting van maatschappelijk zelfbestuur, minder overheidsbemoediging, beperking van commerciële invloeden en versterking van gemeenschapszin en tolerantie.

### **Collectieve voorzieningen (welzijn en zorg)**

Voorzieningen bedoeld voor kwetsbare mensen. Deze maken onderdeel uit van het specifieke welzijnsbeleid voor kwetsbare burgers en/of het zorgbeleid. Bijvoorbeeld de specifieke dagopvang voor dementerenden. Deelnemers worden verwezen naar de activiteit, deelname is voorbehouden aan mensen met een bepaalde, specifieke ondersteuningsvraag. Er is sprake van 'selectie aan de poort'. Deelname wordt op individuele basis afgesproken met de zorgvrager door middel van een individueel afsprakenbesluit. De activiteit wordt in groepsverband georganiseerd. Een professional is betrokken als coach/coördinator van de groepsactiviteiten. Deze professional biedt waar nodig groepsbegeleiding en/of individuele begeleiding aan de deelnemers.

### **Eerstelijnszorg**

Alle zorg die direct toegankelijk is voor de patiënt. Denk aan huisartsen, maatschappelijk werk en spoedeisende hulp in ziekenhuizen. Tweedelijnszorg is de zorg waar een verwijzing voor nodig is.

### **Eigen kracht**

Het eigen vermogen van mensen.

### **Eigen regie (zelfregie)**

Vermogen van iemand om zelfstandig te bepalen hoe zijn leven op verschillende levensgebieden zoals wonen, werken, sociale contacten, eruit moet zien; ook de mogelijkheid om iemand zo veel mogelijk regie te laten houden over zijn leven wanneer hij zorg en/of begeleiding nodig heeft.

### **Eigen verantwoordelijkheid**

De regelruimte en verantwoordelijkheid die iemand heeft om zelf beslissingen te nemen over het eigen leven of over de eigen werkzaamheden.

### **Geleid vrijwilligerswerk**

Vrijwilligerswerk met een verplichtend karakter, bijvoorbeeld in de vorm van maatschappelijke stage, werknemersvrijwilligerswerk of als vorm van activering van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

### **Individuele voorzieningen (zorg)**

Bedoeld voor mensen met ernstige beperkingen, die zonder individuele begeleiding bijvoorbeeld niet in staat zijn om regie te voeren op het eigen huishouden. Bijvoorbeeld begeleiding in de thuissituatie bij een ernstige psychische stoornis of een verstandelijke beperking. De ondersteuning kan leiden tot een toename van welzijnsbeleving, maar het gaat hier niet om activiteiten in het kader van het welzijnsbeleid. Het gaat om activiteiten, ondersteuning en begeleiding die op individuele basis met de zorgvrager en/of mantelzorg wordt afgesproken én wordt georganiseerd vanuit het zorgbeleid. Naast mantelzorg en vrijwilligers, worden ook professionals ingezet. In voorkomende gevallen is sprake van langdurige, gespecialiseerde zorg.

### **Informele zorg**

Zorg die onbetaald en niet beroepshalve wordt verricht: te onderscheiden in zelfhulp, mantelzorg en vrijwillige zorg.

### **Kwetsbare mensen**

Mensen die (al of niet tijdelijk) hun vraagstuk rondom maatschappelijke participatie niet goed weten op te pakken en/of binnen hun eigen sociale netwerk niemand hebben om op terug te vallen.

### **Maatjes**

Vrijwilligers die zich graag op een directe en persoonlijke manier voor hun medeburgers willen inzetten. Maatjes helpen mensen die (al of niet tijdelijk) hun vraagstuk rondom maatschappelijke participatie niet goed weten op te pakken en/of binnen hun eigen sociale netwerk niemand hebben om op terug te vallen.

### **Maatschappelijk effect**

De beoogde veranderingen in de maatschappelijke omgeving dan wel bij de beoogde doelgroep die de gemeente op langere termijn wil bereiken.

### **Mantelzorg**

Zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie.

### **MPB**

Meerjaren Programmabegroting.

### **Outcome**

De impact of het maatschappelijk effect van de output.

### **Output**

Diensten en producten die een organisatie levert uitgedrukt in cijfers.

### **Prestaties**

De diensten en producten die een maatschappelijke organisatie levert om bij te dragen aan het beoogde resultaat.

### **Regie**

Van Dale verstaat onder regie 'spelleiding'. Dit impliceert meerdere spelers met diverse al dan niet gezamenlijke belangen. Belangen die gediend zijn bij (enige vorm van) samenwerking. Daarbij moet één van de partijen regie voeren, dus het overzicht hebben en het proces bewaken. Welke partij dat is, in welke fase dat gebeurt en voor hoelang, kan steeds wisselen.

### **Respijtzorg**

Vorm van tijdelijke vervangende zorg (professioneel en vrijwillig) voor de zorgvrager waardoor de mantelzorg even op adem kan komen. De zorgvrager kan tijdelijk opgenomen worden en/of de mantelzorg kan gebruik maken van arrangementen zoals een dagje/weekendje weg.

### **Resultaat**

De aanwijsbare verandering c.q. gerealiseerde baat die een of meerdere diensten/producten bij (groepen van) burgers en/of in de maatschappelijke



omgeving teweegbrengt en daarmee bijdraagt aan het maatschappelijk effect.

### **Sociaal burgerschap**

Het naar vermogen nemen van eigen verantwoordelijkheid voor de eigen leef- en werkomstandigheden en voor het eigen gedrag.

### **Sociale basisinfrastructuur**

Het geheel van organisaties, diensten en voorzieningen die het mogelijk maken dat mensen in redelijkheid in sociale verbanden samen kunnen leven en kunnen participeren in de samenleving.

### **Sociale teams**

Zorgnetwerk van 16 organisaties waarin men binnen een bepaalde structuur, gebruik makend van een methodiek, in samenwerking, afstemming en coördinatie huishoudens met multiproblematiek ondersteunt.

### **Specifiek welzijnsbeleid**

Welijnsbeleid met de focus op kwetsbare burgers die in hoge mate afhankelijk zijn van anderen.

### **Team welzijn(professionals)**

Onderdeel van de sociale basisinfrastructuur, bestaande uit een aantal basisprofessionals die wijkgericht, vraaggericht en op maat de zelfregie van inwoners vergroten en versterken.

### **Vrijwilligerswerk**

Vrijwillige energie die, al of niet in georganiseerd verband, wordt ingezet ten behoeve van anderen of de samenleving.

### **Vrijwillige zorg**

Alle vormen van hulp en zorg die door vrijwilligers geboden wordt aan zorgvragers en hun mantelzorgers. Dit kan zijn in een instelling, woonvorm of bij iemand thuis. Vrijwillige zorg wordt wel vrijwilligerszorg genoemd.

### **Welzijn**

De situatie waarin de levensomstandigheden en vooruitzichten positief door betrokkenen worden gewaardeerd. Welzijn is geen momentopname.

### **Welzijn Nieuwe Stijl (WNS)**

Project geïnitieerd door het ministerie van VWS met als doel het stimuleren van professionele vernieuwing binnen het welzijnswerk.

### **Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

Bevorderen van zelfredzaamheid, het zelfstandig functioneren en participatie. Basisvoorzieningen voor alle inwoners, specifieke voorzieningen voor kwetsbare burgers. De gemeente regisseert en draagt financieel bij. De gemeente krijgt hiervoor een rijksbijdrage in het gemeentefonds. Ook maatschappelijke organisaties leveren een (financiële) bijdrage.

### **Woonservicegebied**

Een samenwerkingsconcept dat wonen, zorg en welzijn bij elkaar brengt, dicht bij de burger, zodat deze zo lang mogelijk zelfstandig kan wonen.

### **Zelfredzaamheid**

Het vermogen om dagelijks algemene levensverrichtingen zelfstandig te kunnen doen, bijvoorbeeld wassen, aankleden en koken en vermogen om sociaal te kunnen functioneren. Een burger is zelfredzaam als hij zo veel mogelijk voor zichzelf zorgt, in zijn eigen inkomen voorziet, niet afhankelijk is van hulpverleners en voorzieningen en over een ondersteunend netwerk beschikt waarvan hij gezelschapssteun, praktische steun en emotionele steun ontvangt.

# BIJLAGE 2

## EVALUATIE MD VELUWE, DE KAP EN WISSELWERK

De Kadernota Welzijn, Vrijwilligerswerk & Mantelzorg kijkt grotendeels naar de toekomst van het welzijnswerk en de rol van vrijwilligers en mantelzorgers. Deze evaluatie is een terugblik waar meer in detail ingegaan wordt op de afspraken die afgelopen jaren met de instellingen MD Veluwe, De Kap en Wisselwerk gemaakt zijn en de geleverde prestaties. De tabellen geven goed weer op welke wijze er de afgelopen jaren gestuurd is.

### MD Veluwe

MD Veluwe is een eerstelijns organisatie voor maatschappelijke dienstverlening die professionele hulp biedt aan mensen die vanwege problemen in hun persoonlijke woon-, werk- en leefsituatie, kwetsbaar zijn en ondersteuning en begeleiding nodig hebben om daadwerkelijk mee te doen aan de samenleving (sociale integratie en participatie). De kerntaken zijn:

- **Algemeen maatschappelijk werk (AMW)** (Concrete hulp en begeleiding bij het zoeken van oplossingen voor problemen variërend van moeilijkheden op werk of school, relatieproblemen, persoonlijke problemen, tot allerhande psychosociale problemen).
- **Sociaal raadsliedenwerk (SRW)** (Hulp bij vragen en problemen op het gebied van sociale zekerheid, belastingen, huisvesting, juridische kwesties, arbeidsrecht, familierecht, onderwijs en maatschappelijke voorzieningen).
- **Preventie en maatschappelijke zorg**<sup>17</sup> (Begeleiding, voorlichting en preventie in samenwerking met andere partners, gericht op de kwetsbare burgers die vallen onder prestatievelen 7,8 en 9 van de Wmo).

AMW	Afspraak 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Afgesloten trajecten	1700	1765	1680	1640 <sup>14</sup>
Korte contacten		1545	1302	760
	Rapportcijfer 2011	Landelijk 2011	Rapportcijfer 2010	
Clïenttevredenheid	8,3	8,1	8,3	
SRW	Afspraak 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Aantal contacten	7500	10689	10.753	7459
Buddyzorg				
Aantal koppelingen	70	70	62 <sup>15</sup>	108 <sup>16</sup>
Seniorenvoorlichting				
Aantal bezochte mensen	1100	1084	1174	1063

Door de start van het aanmeldteam bij het AMW in januari 2011 krijgen cliënten sneller een intake, start het hulpverleningstraject sneller en is wachttijd korter. De meeste problemen bevinden zich op het gebied van financiën, partnerrelatie en identiteit en verwerking. Financiële problemen kennen een kleine stijging (4%).

De samenleving wordt steeds complexer. SRW ziet een toename van meervoudige problematiek bij cliënten. Steeds meer regelingen hebben invloed op elkaar. Het bezoek aan de wijksprekuren is gestegen. In mei 2011 is gestart met samenwerking met een spreekuur in het Activerium. Dit verstevigt de afstemming met de klantmanagers van de Stadsbank, wat de cliënt ten goede komt. Cliënten die gebruik maken van Buddyzorg hebben vaak te maken met chronische of lichamelijke ziekte (61%). Er wordt een toename geconstateerd van cliënten die zich minder goed zelfstandig kunnen redden in verband met een sterk verminderd sociaal netwerk/eenzaamheidsproblematiek (19%). In 2012 denkt en werkt MD Veluwe mee aan de ontwikkeling van 1 loket voor intensieve maatjesprojecten en het inzetten van de vrijwilligers binnen het project 'Talent'. Seniorenvoorlichting wordt door 14 vrijwilligers gedragen. Zij bezoeken 70+ers in de wijken Zuid en de Maten. Er wordt veel doorverwezen richting ouderenadviseurs van Wisselwerk, De Kap, het Zorgloket, AMW, sociaal raadslieden en afdeling inkomensondersteuning. Ook is er regelmatig overleg tussen het Zorgloket, ouderenadviseurs van Wisselwerk en Seniorenvoorlichting waarin actualiteiten en signalen besproken worden. De kleine afwijkingen tussen daadwerkelijk bezochte mensen en het streefgetal is de afwezigheid van mensen bij bezoek of geen behoefte aan een gesprek.

<sup>14</sup> Afspraak 2009 was 1600 trajecten

<sup>15</sup> Afspraak 2010 was 45 koppels

<sup>16</sup> Regionaal, niet alleen Apeldoorn

<sup>17</sup> Maatschappelijke zorg valt buiten het bereik van deze evaluatie

## De Kap

De Kap bestaat al zeker 44 jaar in Apeldoorn en stond in het begin bekend als De Kruiemelschaar. De Kap kent haar oorsprong in een groep jongeren die graag iets voor anderen wilden betekenen. De Kap is een informele zorgorganisatie met drie kerntaken: 1) bemiddelen tussen hulpaanbieders en hulpvragers, daar waar het gaat om vrijwillige hulp, 2) ondersteunen van mensen die vrijwillige hulp bieden, de vrijwilligers en 3) hulp en ondersteuning bieden aan mantelzorgers. Er zijn een kleine 500 vrijwilligers die zich inzetten namens De Kap.

Steunpunt mantelzorg	Afspraak	Realisatie 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Ingeschreven mantelzorgers	350 mantelzorgers	808 mantelzorgers	793 mantelzorgers	665 mantelzorgers
Individuele gesprekken	25 deelnemers	104 deelnemers	132 deelnemers	117 deelnemers
Groepsgesprekken	20 deelnemers	28 deelnemers 4x	48 deelnemers 6x	54 deelnemers 7x
Dag van de Mantelzorg	100 deelnemers	102 deelnemers	102 deelnemers	75 deelnemers 877 bloemetjes
Themabijeenkomsten	20 deelnemers	51 deelnemers 6x	127 deelnemers 7x	78 deelnemers 7x
Ontspannende activiteit		177 deelnemers 8x	153 deelnemers 8x	193 deelnemers 9x
Respijtarangement		18 deelnemers	34 deelnemers	34 deelnemers 4x
Eindejaarsactiviteit		165 deelnemers	175 deelnemers	
Koffieochtend in de wijk		32 deelnemers 9x	11 deelnemers 3x	
Nieuwsbrief		1550 ontvangers 4x	1550 ontvangers 4x	1550 ontvangers 4x

cursussen en gespreksgroepen. Speciale aandacht is er voor jonge mantelzorgers.

Algemene en praktische hulp	Afspraak	Realisatie 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Wijkgerichte burenhulp	400 hulpvragen	442 hulpvragen 181 vrijwilligers 10 vrijwillige coördinatoren	351 hulpvragen 166 vrijwilligers 14 vrijwillige coördinatoren	382 hulpvragen 283 vrijwilligers
Praktische hulp		768 hulpvragen 84 vrijwilligers	750 hulpvragen 84 vrijwilligers	699 hulpvragen 122 vrijwilliger
Formulierenbrigade		390 hulpvragen 39 vrijwilligers	277 hulpvragen 41 vrijwilligers	245 hulpvragen 40 vrijwilligers
Dinge Doen Hoenderloo	80 hulpvragen	115 hulpvragen 10 vrijwilligers 3 vrijwillige coördinatoren	120 hulpvragen 10 vrijwilligers 3 vrijwillige coördinatoren	198 hulpvragen 14 vrijwilligers
Contactpersonen in de buurt	Wordt afgebouwd	185 hulpvragen 14 vrijwilligers	16 vrijwilligers	525 hulpvragen 20 vrijwilligers
Een goede buur	20 leerlingen	21 hulpvragen 84 leerlingen 2 vrijwillige coördinatoren	21 hulpvragen 41 leerlingen 2 vrijwillige coördinatoren	17 leerlingen 2 vrijwilligers
<b>Zorgvrijwilligers</b>				
Vrijwillige intensieve thuishulp	50 hulpvragen	105 hulpinzetten 52 vrijwilligers 2 vrijwillige coördinatoren	91 hulpinzetten 50 vrijwilligers 3 vrijwillige coördinatoren	55 hulpinzetten 38 vrijwilligers 3 vrijwillige coördinatoren
Alzheimer café	30 bezoekers	40-60 bezoekers 7 vrijwilligers 2 stagiaires HBO	60 bezoekers 8 vrijwilligers 1 stagiaire HBO	50 bezoekers 8 vrijwilligers
Vrijwillige terminale zorg	50 hulpvragen	36 hulpinzetten 30 vrijwilligers 4 vrijwillige coördinatoren	33 hulpinzetten 29 vrijwilligers 4 vrijwillige coördinatoren	32 hulpinzetten 30 vrijwilligers 4 vrijwillige coördinatoren
<b>Bezoek, ontmoeten, lotgenoten en maatjes</b>				
Intro	74 deelnemers	16 deelnemers per ontmoetingsbijeenkomst (5)	16 deelnemers per ontmoetingsbijeenkomst (5)	54 deelnemers
Vriendendienst	70 koppels	80 deelnemers 83 vrijwilligers	105 deelnemers 106 vrijwilligers	106 vrijwilligers
2GO	40 koppels	40 deelnemers 22 vrijwilligers 2 stagiaires	39 deelnemers 23 vrijwilligers 3 stagiaires	37 deelnemers 19 vrijwilligers 4 stagiaires

Huisartsen en maatschappelijke organisaties weten De Kap goed te vinden. Ook verwijst De Kap zelf door wanneer zij zelf de hulp niet bieden. Uit onderzoek blijkt dat de vrijwilligers van De Kap erg tevreden zijn. Ze voelen zich op hun plaats, gewaardeerd en betrokken. Gemiddeld blijven vrijwilligers zo'n 6,3 jaar bij De Kap. De Kap is naast vrijwilligersorganisatie ook dé organisatie voor mantelzorgondersteuning. De Kap biedt een mantelzorgconsulten en mantelzorgmakelaar, organiseert lotgenotencontact en ontspanningsmomenten, biedt trainingen,

## Wisselwerk

Wisselwerk is een brede welzijnsorganisatie die haar diensten aanbiedt op het gebied van jeugd en jongeren, ouderen en mensen met een beperking, vrijwilligers en verenigingen en leefbaarheid. Dit doet zij zo'n 25 jaar. Wisselwerk telt ruim 800 vrijwilligers.

Leefbaarheid	Afspraak	Realisatie 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009 <sup>18</sup>
Opbouwwerk	9317 uren	9440 uren	9348 uren	8647 uren
Buurtbemiddeling	650 uren	820 uren	698 uren	591 uren
<b>Ouderen en mensen met een beperking/woonservicegebieden</b>				
Ouderenadviseurs	4550 uren	4147 uren <sup>19</sup>	4585 uren	5643 uren
Inzet sociaal-cultureel werk	4911 uren	5081 uren	7916 uren <sup>20</sup>	4801 uren <sup>21</sup>
<b>Vrijwilligers en verenigingen</b>				
Verenigingsondersteuners/maatschappelijke stage	7511 uren	8402 uren	7684 uren	6745 uren <sup>22</sup>
<b>Jeugd en Jongeren</b>				
Coördinatie Brede School <sup>23</sup>	2997 uren	3049 uren	3085 uren	3272 uren
Sociaal-pedagogisch medewerker	3793 uren	4420 uren	3879 uren	3813 uren
Op Stap	3395 uren	3899 uren	3578 uren	3282 uren <sup>24</sup>
Vindplaatsgericht jongerenwerk	7750 uren	7225 uren <sup>25</sup>	8196 uren	8110 uren
Accommodatiegebonden jongerenwerk	3250 uren	4965 uren	4520 uren	3680 uren

Het opbouwwerk zet zich in voor alle bewoners van Apeldoorn die ondersteuning kunnen gebruiken bij het verbeteren van de leefbaarheid van de omgeving. Het gaat hierbij om het stimuleren van initiatieven van bewoners, inzetten van talenten voor de wijk, het ontwikkelen van netwerken en samenwerkingsverbanden, het versterken van besturen van buurthuizen en wijkraden en het verbeteren en/of schoonhouden van de directe leefomgeving. In kwetsbare buurten neemt de opbouwwerker zitting in het buurtteam, dat verder bestaat uit o.a. buurtregisseur, maatschappelijk werk en politie.

Ouderenadviseurs en sociaal-cultureel werkers werken vanuit de woonservicegebieden. Binnen de WSG worden voorzieningen, activiteiten en diensten toegankelijk gemaakt voor buurtbewoners en kwetsbare mensen. Er wordt volop samengewerkt (per wsg gemiddeld 7 organisaties) en vrijwilligers spelen een hele belangrijke rol. Door deze

inzet wordt het mogelijk om langer zelfstandig te blijven wonen.

Er was een toename merkbaar van ouderen met meervoudige problematiek.

Het Verenigingsburo beheert de digitale vacaturebank, biedt trainingen aan en is makelaar voor de Maatschappelijke Stage. Sociale media worden breed ingezet om kennis en informatie snel te kunnen delen.

Specifiek is er aandacht voor het trainen van potentiële bestuursleden van stichtingen en verenigingen in samenwerking met de Sportraad Apeldoorn. Hier is veel animo voor. Er is volop aandacht geschonken aan het Europees Jaar van de Vrijwilliger in samenwerking met andere partners.

Wisselwerk heeft ruim 800 vrijwilligers. Jongerenwerkers zijn in de openbare ruimte aanwezig om aanwezige jongerengroepen te monitoren op eventuele behoeften en op overlast. Door middel van het realiseren van activiteiten, zoals voetbalplekken voor jongeren en ontmoetingsactiviteiten tussen jong en oud, wordt overlast aangepakt en een zinvolle vrijetijdsbesteding voor jongeren geboden. Jongerenwerkers leiden kwetsbare jongeren toe naar meer zelfstandigheid, werk, hulpverlening, sportverenigingen, scholen of bestaande activiteiten.

<sup>18</sup> Hierop is subsidie teruggevorderd

<sup>19</sup> Terugvorderingsproces in gang gezet

<sup>20</sup> Andere afspraken/opbouw product

<sup>21</sup> Afspraak was 3466 uren

<sup>22</sup> Afspraak was 6272 uren

<sup>23</sup> Is per augustus 2012 afgebouwd

<sup>24</sup> Afspraak was 2817 uren

<sup>25</sup> Terugvorderingsproces in gang gezet

## **Conclusie**

Alle instellingen zijn de afgelopen jaren hun afspraken grotendeels nagekomen. Daar waar afwijkingen zijn geconstateerd, hebben gesprekken plaatsgevonden. Soms was er een goede verklaring te geven voor de afwijkingen en werden andere oplossingen gevonden. Soms werd subsidie teruggevorderd.

De stijl van verantwoorden leunt zwaar op kwantitatieve data. Het verhaal achter de cijfers is minstens zo interessant, vaak nog interessanter. Daarbij biedt deze manier van sturen geen ruimte voor flexibiliteit als het gaat om situationeel handelen daar waar dat nodig is. We hopen daar vanaf volgend jaar meer ruimte voor te kunnen bieden.

Vernieuwing van het welzijnswerk is een onderwerp dat bij alle instellingen leeft. MD Veluwe is actief bezig met het in de praktijk uitwerking geven aan Welzijn Nieuwe Stijl. De stichting participeert in het landelijk meerjarenproject 'Sociaal werk in de wijk'. Dit project komt voort uit het programma Welzijn Nieuwe Stijl en wordt in samenwerking met Movisie, MOgroep, VNG en Hogeschool InHolland uitgevoerd. MD Veluwe werkt in dit project samen met tien andere grote maatschappelijke dienstverlening- en welzijnsorganisaties aan vernieuwing van het sociaal werk. De Kap wil nog beter inspelen op vragen die voortkomen uit een steeds veranderende samenleving. De stichting wil, vanuit een onafhankelijke positie, samenwerken met (non-)profit organisaties en haar specifieke deskundigheid beschikbaar stellen aan deze organisaties en aan de (gemeentelijke) overheid. De Kap beoogt daarmee het expertisecentrum te zijn op het gebied van informele zorg in Apeldoorn.

Wisselwerk is actief met gemeente en partners in gesprek om vorm te geven aan vernieuwend proactief welzijnsbeleid in de geest van Welzijn Nieuwe Stijl. Daarnaast nemen medewerkers deel aan het project 'Samen op Dreef'. Dit is een multidisciplinair wijkteam die erop af gaat en doet wat voor cliënt nodig is. De organisatie biedt ruimte aan de professional en er wordt deskundigheidsbevordering gegeven. Ook MD Veluwe is betrokken bij dit project.

# BIJLAGE 3

## DE NIEUWE PROFESSIONAL

### De vragende professional

De nieuwe professional heeft als uitgangspunt dat de vraag van de burger centraal staat en niet het aanbod van de professional of organisatie. Hij laat de burger zijn hele verhaal vertellen, sluit aan bij de vragen en behoeften van de burger en zet in op het vergroten van de zelfregie van de burger.

### De actieve – er op uittrekkende - professional

De nieuwe professional maakt proactief contact met de burgers. Hij bouwt een vertrouwensrelatie op met wijkbewoners en is aanwezig om burgers te ondersteunen op de manier die de burger zelf als prettig ervaart. De nieuwe professional is alert op signalen en onderneemt actie waar dit nodig is.

### De bevlogen professional

De nieuwe professional is een professional die passie en plezier beleeft in het werken in de wijk en het preventief aankloppen bij wijkbewoners. De bevlogen professional vindt het een uitdaging om de vraag van de burger helder te krijgen en met een open onbevooroordeelde houding samen te werken met wijkbewoners. Hij heeft vertrouwen in de kracht van de burger.

### De ondernemende professional

De nieuwe professional neemt initiatief in het aandragen van strategieën die het beste aansluiten bij de vraag van de burger. Hij onderneemt actie om bij burgers langs te gaan, samen te werken met andere werksoorten, het toeleiden en overdragen naar specifieke hulpverlening of het initiëren van collectieve voorzieningen.

### De autonome professional

De nieuwe professional kan vertrouwen op zijn eigen oordeel over de aanpak, strategie en begeleidingsstijl. Hij functioneert autonoom binnen de kaders van de organisatie. Hij neemt zijn verantwoordelijkheid richting alle betrokken partijen, weet wat zijn rol is binnen het grotere geheel en kan zijn eigen grenzen in kennis en kunde aangeven.

### De effectieve professional

Hoe sneller er contact is met de burgers, hoe eerder (dreigende) problemen vroegtijdig, licht en gericht kunnen worden aangepakt door de burger. Waar mogelijk schakelt hij het formele en informele netwerk in. De nieuwe professional kan prioriteiten stellen, ingrijpen en sturen, maar vooral ook op de juiste momenten de regie loslaten.

### De reflecterende professional

De professional reflecteert regelmatig op zijn eigen houding en handelen en op zijn positie binnen het grotere geheel. Zijn professionele identiteit blijft hij ontwikkelen door actief feedback te vragen aan burgers en collega's en door open te staan om te blijven leren (in de praktijk).

# BIJLAGE 4

## FINANCIËEL OVERZICHT

Hieronder is een financieel overzicht weergegeven van de voornaamste producten op het gebied van welzijn, vrijwilligerswerk en mantelzorg. Het jaar 2015 bevat het budget waarin eventuele bezuinigingen uit de Voorjaarsnota 2011 reeds verdisconteerd zijn. De vaststelling van de Zomernota 2012 door de raad zullen naar verwachting een verdere daling van het beschikbare budget per 2015 behelzen.

Omschrijving	2012	2015
<b>WISSELWERK</b>	€	€
Vindplaatsgericht j&j-werk	191.317	154.891
<b>Budgetsubsidie accommodaties</b>	584.944	361.157
Budgetsubsidie buurtgerichte activiteiten	445.914	320.378
Budgetsubsidie buurtbemiddeling	35.331	36.914
<b>Budgetsubsidie ouderenadviseurs</b>	336.214	351.280
Budgetsubsidie activiteiten woonservicegebieden	375.897	371.145
<b>Budgetsubsidie vrijwilligersbeleid</b>	418.229	436.791
Maatschappelijke stages VO	175.556	185.755
<b>MD VELUWE</b>		
Algemeen maatschappelijk werk	1.856.674	1.776.674
Seniorenvoorlichting	79.215	79.215
Sociaal raadslieden	457.516	457.516
Buddyzorg	110.527	92.962
De Kap		
Vrijwillige hulpdienst	393.268	416.174
Steunpunt mantelzorg	50.950	53.910
Mantelzorgmakelaar	50.950	53.910
Respijtzorg met vrijwilligers	41.779	44.206
<b>VRIJWILLIGERSBELEID OVERIG</b>		
Present-MOA	47.274	32.346
Schakelpunt	60.000	63.485
Bureau Slachtofferhulp	60.929	64.896
Unie van Vrijwilligers	9.575	10.141
Graag Gedaan Loenen	1.353	1.441
Vrijwillige Hulpdienst Uddel	3.294	3.574
Vriendendienst	75.997	66.337
Maatjesproject	70.000	74.066
Professionalisering vrijwilligerswerk	17.765	18.797
Onkostenvergoeding	35.876	37.961
Vrijwilligersverzekering	43.921	44.916
Vereniging Sportraad Apeldoorn	57.535	34.800
Algemene sportsubsidies	221.315	133.081
Subsidies amateuristische kunstbeoefening	226.975	240.160