

Het sociaal domein in Almere in de periode 2016 tot en met 2018

# Veranderen wat nodig is

Juni 2016

Gemeente Almere



# Inhoudsopgave

<b>Waarom een beleidsplan 2016 tot en met 2018?</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Waar staan we voor in Almere?</b> .....	<b>4</b>
1.1 Zelfredzaamheid en participatie zijn het doel.....	4
1.2 Wat hebben we geleerd? .....	4
1.3 Vasthouden aan de ingezette koers .....	5
1.4 Onze grootste opgaven voor vernieuwing .....	6
1.5 Een overzicht van doelstellingen en beoogde resultaten.....	7
<b>2 Wat zijn onze prioriteiten?</b> .....	<b>11</b>
2.1 De kracht van de samenleving versterken.....	11
2.2 Betere ondersteuning tegen lagere kosten.....	14
2.2.1 De juiste ondersteuning op school .....	15
2.2.2 Van jeugdhulp naar gezinshulp.....	16
2.2.3 Succesvol de stap naar volwassenheid zetten .....	18
2.2.4 Staande blijven in een te complexe samenleving .....	20
2.2.5 Financieel zelfredzaam zijn .....	21
2.2.6 Passend werk of een andere vorm van participatie vinden .....	22
2.2.7 Langer thuis kunnen wonen.....	24
2.2.8 Een goede start maken als nieuwe Almeerder (statushouder) .....	26
2.2.9 Een veilige gezinssituatie hebben .....	27
2.2.10 Beter worden begrepen en eerder hulp krijgen als verwarde persoon.....	29
<b>3 Wat hebben we nodig?</b> .....	<b>31</b>
3.1 De samenwerking en coördinatie tussen professionals versterken .....	31
3.2 Inkopen en subsidiëren op maat.....	34
3.3 De begroting ontschotten .....	38
3.4 Monitoren en doorlopend leren .....	39
3.5 Beter in contact staan met Almeeders en professionals.....	40
3.6 Systemen op orde brengen .....	40
3.7 Sturen op kwaliteit.....	41
3.8 Aanpassen van de gemeentelijke rollen en organisatie .....	41
3.9 Evalueren en verbeteren van de regionale samenwerking.....	42
<b>4 Wat mag het kosten?</b> .....	<b>43</b>
4.1 Meerjarig financieel kader .....	43
4.2 Financieel effect van de belangrijkste bewegingen.....	44
<b>Bijlage 1: Kaders en beleidsuitgangspunten</b> .....	<b>46</b>
<b>Bijlage 2: Groepen en organisaties die hebben deelgenomen aan conferenties en werkbijeenkomsten</b> .....	<b>48</b>
<b>Bijlage 3: De sociale staat van de stad</b> .....	<b>49</b>
<b>Bijlage 4: Werkwijze procescoördinatie bij op- en afschalen</b> .....	<b>64</b>
<b>Bijlage 5: Begrippenlijst</b> .....	<b>68</b>

## Uw weg vinden in dit beleidsplan

Klik op een van de items in de inhoudsopgave op direct naar het betreffende onderwerp te gaan. Het document zelf bevat ook allerlei onderliggende verwijzingen. Deze leiden naar een nadere uitwerking van het betreffende onderwerp, een begripsbepaling of nadere omschrijving of naar achtergrondinformatie op een externe website.

## Waarom een beleidsplan 2016 tot en met 2018?

Almere is een bruisende stad. Mensen zijn er aan het werk, doen boodschappen, gaan naar de bioscoop. Kinderen en jongeren gaan naar school, sporten en spelen met elkaar. Met de meeste mensen gaat het overwegend goed. Ze zijn zelfstandig en zelfredzaam en leveren door werk, vrijwilligerswerk, mantelzorg en burenhulp een belangrijke bijdrage aan de levens van andere Almeerders.

Voor een deel van de mensen is zelfredzaam zijn niet vanzelfsprekend. Zij hebben soms of langdurig ondersteuning nodig bij hun dagelijkse bezigheden. Dat lukt door hulp van anderen of van (professionele) organisaties.

Dit beleidsplan gaat over de manier waarop we in Almere werken aan een sterkere en meer sociale samenleving. En over de ondersteuning die mensen soms nodig hebben.

Veel partijen in de stad werken hard om het beleid in de praktijk mogelijk te maken. Organisaties en de gemeente nemen daarin samen de verantwoordelijkheid. Veel gaat goed. Toch zijn er ook dingen die beter kunnen en móeten. Daarvoor zijn aanpassingen nodig in het huidige beleid voor het sociaal domein. Veelal gaat het om beperkte bijsturingen op de koers van het beleidsplan 'Almere aan zet' dat gold voor het jaar 2015 en dat voor een groot deel in het licht stond van de transitie sociaal domein en de overgangperiode. We gaan nu verder in de richting van de transformatie. De uitgangspunten van deze transformatie staan in de kadernota 'Doen wat nodig is' (zie ook bijlage 1).

**In dit plan beschrijven we de gewenste beleidsaanpassingen op hoofdlijnen. De nadruk ligt op zaken die verder worden doorontwikkeld en dus minder op de zaken waarvoor dat niet geldt.**

We schetsen:



wat de situatie nu is;



de knelpunten die we zien in de huidige praktijk;



de oplossingsrichtingen die we kiezen;



concrete acties die volgen uit de oplossingsrichtingen.

Dit plan is gemaakt op basis van onderzoek en eigen praktijkervaringen. Daarnaast hebben we veel organisaties en inwoners gevraagd (zie ook bijlage 2) welke vraagstukken zij urgent vinden en wat mogelijke oplossingen zijn. Ook de gemeenteraad, de Adviesraad Sociaal Domein en het BreedOverlegPlus hebben op meerdere momenten hun inbreng geleverd. Alle opbrengsten zijn vastgelegd in een consultatiedocument dat via een uitgebreide raadpleging is besproken met de betrokkenen. De resultaten van de consultatie liggen aan de basis van dit plan.

Na vaststelling van het beleid nemen we in intensieve samenwerking met maatschappelijke organisaties de uitvoering ter hand. Hiervoor komen er uitvoeringsplannen op verschillende thema's. De plannen hoeven niet allemaal meteen te worden gerealiseerd. We nemen voldoende tijd om de ideeën goed met betrokkenen door te spreken, uit te werken en te implementeren. We hebben daarbij oog voor de continuïteit van de uitvoering en voor de tijd die nodig is om veranderingen door te voeren. En we hebben oog voor de tijd die inwoners nodig hebben om aan veranderingen te wennen.

Ondertussen staat de wereld om ons heen niet stil. Dagelijks verschijnt er nieuwe informatie over de effecten van de decentralisaties en doen we nieuwe kennis op in de praktijk. Steeds meer leren we ook over het meetbaar maken van de effecten van het beleid (evidence-based werken). Dit alles betekent dat beleid en uitvoering ook na vaststelling voortdurend in beweging blijven en dat alle betrokkenen hierover met elkaar in gesprek blijven.

# 1 Waar staan we voor in Almere?

## 1.1 Zelfredzaamheid en participatie zijn het doel

In Almere willen we:

- de vragen van inwoners centraal zetten;
- meer bouwen en vertrouwen op de eigen mogelijkheden en talenten van inwoners en hun omgeving;
- de regie op het eigen leven en het netwerk van inwoners versterken;
- waar nodig veiligheid, bescherming en passende ondersteuning bieden.

Ondersteuning bieden we dichtbij, zo licht mogelijk en samenhangend: één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school. We organiseren de ondersteuning zo dat we vroegtijdig en preventief op problemen inspelen. En we dragen bij aan een kwalitatief goed en complementair aanbod van voorzieningen en diensten in het sociaal domein.

## 1.2 Wat hebben we geleerd?

Sinds begin 2015 zijn er belangrijke vernieuwingen gerealiseerd, waaronder:

- de vorming van wijkteams en expertteams door intensieve samenwerking tussen organisaties;
- de aanzet tot een nieuwe organisatie voor de jeugdgezondheidszorg voor kinderen van 0 tot 18 jaar;
- het gecombineerd organiseren van beschut werk en arbeidsmatige dagbesteding;
- het gezamenlijk creëren van banen voor mensen met een arbeidsbeperking via loonkostensubsidie;
- de vorming van Veilig Thuis Flevoland;
- de vorming van de teams voor ondersteuning bij schuldstabilisatie (TOSS-teams);
- de start van onderwijs-jeugdhulparrangementen in het speciaal onderwijs;
- de start van de integrale inwoneradvisering via de Adviesraad Sociaal Domein en het BreedOverlegPlus.

De monitor sociaal domein biedt informatie over de resultaten en effecten van deze transitieperiode. De monitor en de resultaten van andere onderzoeken helpen de gemeente en andere organisaties in de stad ook om het beleid voor de toekomst te bepalen.

Om de gegevens in het juiste perspectief te plaatsen, is het belangrijk om ze te relateren aan de kenmerken van Almere. Daartoe schetsen we in bijlage 3 een beeld van de ‘sociale staat van de stad’. Hoe ziet de bevolkingsopbouw van Almere eruit? Hoe gaat het met de gezondheid, het opleidingsniveau en de financiële zelfredzaamheid van inwoners? Wie maakt gebruik van welke hulp en ondersteuning? En hoe ondersteunen inwoners elkaar? De grafieken en tabellen geven een globaal antwoord op deze vragen. Daaruit blijkt dat Almere op de meeste terreinen niet veel afwijkt van andere grote steden. Wel leidt de samenstelling van de bevolking – Almere is een relatief jonge stad met bijna tweehonderd verschillende etniciteiten – tot een uniek beeld.

Over het algemeen is de transitie naar de nieuwe Jeugdwet, de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet relatief rustig verlopen. Almeeders die voor 1 januari 2015 al ondersteuning kregen, behielden die in de meeste gevallen. Vaak ook in 2016 nog. Dankzij extra inspanningen van de gemeente en andere organisaties was er sprake van relatieve rust en weinig calamiteiten. Inhoudelijke vernieuwingen die zijn gestart, moeten nu nog verder vorm krijgen in de praktijk. Daartoe zijn de belangrijke uitkomsten en leerpunten uit de afgelopen periode (zoals vastgelegd in de monitor sociaal domein) behulpzaam:

- Inwoners weten de weg naar ondersteuning steeds beter te vinden. Ze melden zich relatief vaak met vragen rondom werk en inkomen, armoede, schulden en huisvesting.
- Van de 13.000 meldingen van volwassenen bij de wijkteams leidt ongeveer 60% tot het toekennen van een maatwerkvoorziening.
- Ruim 4.000 jeugdigen per jaar maken gebruik van jeugdhulp. Dit is vergelijkbaar met andere grote steden.
- Het aantal Almeeders met een bijstandsuitkering ligt iets onder de 6.000. Dat is hoger dan gemiddeld in Nederlandse gemeenten.
- Het aantal meldingen bij PLANgroep ligt rond de 1.700 per jaar. Het aandeel mensen dat ondersteuning krijgt (schulddienstverlening of ondersteuning bij schuldstabilisatie) is toegenomen.
- Er is meer aandacht nodig voor preventie, signalering en laagdrempelige ondersteuning.
- De samenwerking tussen verschillende disciplines (wijkteams, scholen, huisartsen, Werk & Inkomen, politie) is nog niet optimaal. De regie op dit samenspel door de gemeente kan beter.
- Bij 'kindproblemen' is soms te weinig aandacht voor onderliggende problemen bij de opvoeders. Er liggen kansen om de opvoedvaardigheden van ouders te versterken, om problemen bij opvoeden en opgroeien vroegtijdig te signaleren, om meer tijdig de juiste jeugdhulp in te zetten en om nazorgtrajecten voor jeugdhulp in te richten.
- De procescoördinatie voor gezinnen met meerdere problemen en vormen van ondersteuning is nog niet goed geregeld. De processen voor op- en afschalen zijn nog niet sluitend.
- De huidige bekostiging biedt inwoners en professionals onvoldoende ruimte om te doen wat nodig is.
- Het aantal crisismeldingen is hoog. Er zijn wachtlijsten bij de niet-levensbedreigende meldingen.

### 1.3 Vasthouden aan de ingezette koers

In dit nieuwe beleidsplan wil Almere vasthouden aan de ingezette koers uit de kadernota en het beleidsplan uit 2015. Veranderingen kosten tijd en grote koerswijzigingen zijn niet nodig en wenselijk. Leren en verbeteren doen we vooral in de praktijk. De gemeente moet dat beleidsmatig en praktisch faciliteren; de inwoners en maatschappelijke organisaties in de stad moeten het doen.

De komende jaren werken we als stad geleidelijk verder aan de doorontwikkeling van het sociaal domein. We zien dit als een beweging waarin inwoners hun oplossingen meer en meer vinden in hun eigen en andere netwerken. Waarin maatschappelijke organisaties nieuwe werkwijzen ontwikkelen om de ondersteuning van mensen in een kwetsbare positie te verbeteren. En waarin de gemeente en de politiek ruimte geven en inwoners en professionals waar nodig vooruit helpen.

Als we dit goed doen, voorkomen we dat problemen ontstaan (of erger worden) en bieden we sneller de juiste ondersteuning aan inwoners. Specialistische ondersteuning is dan minder nodig.

Op basis van dit beleidsplan brengen we op onderdelen enige nuancering of bijstelling aan in de uitgangspunten (zie bijlage 1) van de kadernota. Dit geldt vooral voor bekostiging en hoe de gemeente omgaat met keuzevrijheid voor inwoners. In paragraaf 3.2 is een aantal nieuwe uitgangspunten uitgewerkt voor inkoop en subsidiëring. Daarnaast staat in paragraaf 3.3 beschreven hoe de gemeente de (verdere) ontschotting van de begroting wil aanpakken.

Wij stellen verder voor om aan de beleidsuitgangspunten in de kadernota expliciet toe te voegen dat de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind en het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (voor deze laatste zie ook paragraaf 2.1) gelden als basis voor het lokale beleid én voor het handelen van de gemeente en professionals. Daarmee:

- zijn gelijke behandeling en non-discriminatie, maar ook het recht op basisvoorzieningen en veiligheid gewaarborgd voor inwoners;
- is het recht van Almeerse kinderen op een gezinsleven, op ontwikkeling en op veiligheid gewaarborgd. Waar rechten of belangen botsen, laat de gemeente zich leiden door het belang van het kind (conform artikel 3 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind);
- komt een inclusieve samenleving – een stad waarin iedereen meedoet – binnen bereik.

De gewijzigde beleidsuitgangspunten vatten wij samen in het raadsvoorstel bij dit plan.

Op basis van de gemeenschappelijke uitgangspunten van maatwerk en integraliteit (één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school) verkennen we in 2016 de mogelijkheden om te komen tot een meer integrale regelgeving voor het sociaal domein. Deze regelgeving is nu nog verspreid over verschillende lokale verordeningen.

#### 1.4 Onze grootste opgaven voor vernieuwing

In dit beleidsplan komt aan de orde wat (aanvullend) nodig is om de doorontwikkeling in de praktijk mogelijk te maken. Maar eerst kijken we door onze oogbellen naar de belangrijkste veranderopgaven die we zien. Naast vasthouden aan de ingezette koers (zie de vorige paragraaf) zijn dat:

##### *Ondersteuning in de wijk aan mensen in een kwetsbare positie*

Ouderen en mensen met een beperking blijven langer thuis wonen. En steeds meer mensen verhuizen vanuit een instelling weer terug naar huis, bijvoorbeeld uit het beschermd wonen of de residentiële jeugdhulp. Deze extramuralisering vraagt om een extra inspanning om mensen mee te laten doen in de samenleving. Bovendien geeft het een grotere druk (in omvang en complexiteit) op de hulpverlening en op vrijwilligers en mantelzorgers. Verschillende maatregelen zijn nodig om dit goed te laten verlopen.

##### *Samenhang in de ondersteuning*

De kern van het Almeerse beleid is samenhang: kijken vanuit het perspectief van een gezin of huishouden en vanuit alle levensdomeinen. Daarbij kiest Almere ervoor om het vinden van werk en/of een andere vorm van participatie als leidmotief te hanteren. Het hebben van werk en het actief deelnemen aan de samenleving zijn voor veel andere vragen – gezondheid, welzijn, inkomenspositie, zingeving – de start van de oplossing.

In beleid én praktijk blijkt het nog een grote uitdaging voor de gemeente en organisaties om de gewenste samenhang te organiseren. Samenhang en integraliteit komen niet met één druk op de knop tot stand. Er is een samenspel nodig van verschillende interventies en meer aandacht voor onderliggende oorzaken. Daar experimenteren we mee in bijvoorbeeld de onderwijs-jeugdhulparrangementen, de jeugd- en gezinshulp, de samenhang in de ondersteuning thuis en procescoördinatie en casusregie. Er moet extra aandacht zijn voor andere vormen van bekostiging en de ontschotting van budgetten om integrale ondersteuning mogelijk te maken.

Het startpunt voor het werken aan meer samenhang in de ondersteuning is anders kijken en op verschillende manieren kijken. Soms kijken we vanuit beleidsniveau en proberen van daaruit de organisatie van de sociale infrastructuur en de inkoop van ondersteuning beter op elkaar af te stemmen. We kunnen ook samenhang realiseren door voor een individuele inwoner maatwerk te leveren. De keukentafelgesprekken zijn daarvoor een belangrijk instrument. Een derde manier van kijken is het inzoomen op de levensloop van mensen en de levensgebeurtenissen die zich daarin voordoen. Op cruciale fasen in een leven bestaan namelijk specifieke kansen en risico's die ook specifieke combinaties van ondersteuningsbehoeften met zich meebrengen. In dit beleidsplan werken we voor sommige van deze levensfasen nader beleid uit.

We hanteren de indeling uit de gemeentelijke trendanalyse 2013–2023:

- Kinderen (0–16 jaar), waarbinnen we de fase van het jonge kind (0–6 jaar) apart beschouwen. In deze fase wordt de basis voor de ontwikkeling gelegd. Interventies zijn vaak gericht op opvoeden, in combinatie met aandacht voor de gezinssituatie. En op de kwaliteit van (het personeel in) het onderwijs. Schulden, huisvestingsproblemen, maar ook (v)chtscheidingen zijn bedreigingen voor goed, gezond en veilig opgroeien. Een stabiel gezin is ook de sleutel tot het voorkomen van plaatsing van jeugdigen buiten het gezin.
- Op weg naar volwassenheid (16–27 jaar), een cruciale fase waarin op heel veel levensdomeinen tegelijk iets nodig is: onderwijs in relatie tot de arbeidsmarkt, huisvesting en een gezonde psychosociale ontwikkeling. Midden in deze fase zijn jongeren ‘ineens’ volwassen, waardoor allerlei vormen van jeugdhulp stoppen. Er is een meer doorlopende vorm van hulp nodig. Het beleid voor het sociaal domein moet daarnaast ontsporing en crimineel gedrag van jongeren helpen voorkomen.
- Volwassenen (25–50 jaar), een groep die werkt, kinderen krijgt en het gezinsleven vormgeeft. Deze groep is over het algemeen weerbaar en flexibel. Ondersteuning is vooral nodig bij beperkingen, langdurige werkloosheid en problemen met rondkomen.
- Oudere volwassenen (50–75 jaar), een groep mensen die werkt of al met pensioen is en die vaak een actieve rol in de samenleving vervult met mantelzorg en vrijwilligerswerk.
- Ouderen (75+), voor deze groep vraagt het langer thuis wonen vaak een combinatie van ondersteuning op het gebied van gezondheid, woonvoorzieningen, huishouden, begeleiding en activering.

#### *Sluitende aanpak voor onveiligheid en crisis*

De verantwoordelijkheid van de gemeente voor het organiseren van een sluitende aanpak op het gebied van veiligheid en crisisopvang is groter geworden. Huiselijk geweld en kindermishandeling vragen om een aanpak die snel, adequaat en juist is. Bundeling van krachten en meer samenhang tussen het sociaal domein en de veiligheidsketen zijn hierbij van groot belang.

#### *Vertrouwen versus controle*

Inwoners en professionals hebben in de praktijk ruimte nodig om te doen wat nodig is. Dat vraagt om vertrouwen. In de praktijk oefenen we echter nog veel controle uit en schieten we op alle niveaus (raad, college en ambtelijke organisatie) in de risico–regelreflex. De keerzijde is dat transparantie en verantwoording ook nodig zijn. We moeten weten of mensen de juiste ondersteuning krijgen. En we werken met publiek geld dat goed besteed moet worden. De uitdaging is om de juiste balans te vinden. De gemeente gaat meer sturen op resultaten en dempt onnodige controledrift. En we beperken de monitoring en de administratievelastendruk tot een verantwoord niveau. Verbeteringen ontstaan door te leren van de praktijk.

### **1.5 Een overzicht van doelstellingen en beoogde resultaten**

Op de volgende pagina’s staat een samenvatting van de doelstellingen en beoogde resultaten in dit beleidsplan. Deze zijn gebaseerd op de gekozen beleidsprioriteiten (zie hoofdstuk 2) en hebben een relatie met de tien vastgestelde maatschappelijke effecten voor het sociaal domein. De doelstellingen en resultaten zijn zo veel mogelijk herleidbaar naar de inspanningen van de gemeente.

In de tabellen staan indicatoren aan de hand waarvan de gemeente de voortgang in kaart kan brengen. Sommige daarvan worden jaarlijks gemeten, andere twee-, drie- of vierjaarlijks. Om die reden zijn in niet alle gevallen recente cijfers beschikbaar. We streven bij elke indicator naar een waarde die minimaal gelijk is aan of boven het gemiddelde niveau ligt van gemeenten met meer dan 100.000 inwoners. In de monitor sociaal domein rapporteert het college periodiek over de voortgang. We leggen daarbij de verbinding met de landelijke monitor sociaal domein (in te zien via waarstaatjegemeente.nl).

Doelstellingen	Resultaten	Indicatoren
De kracht van de samenleving versterken door vrijwillige inzet te stimuleren, bewonersinitiatieven alle ruimte te geven en – waar nodig – als gemeente de rol van partner of facilitator in te nemen.	Grotere sociale cohesie in buurten.	• Sociale cohesie in buurten.
	Meer inwoners doen vrijwilligerswerk.	• Percentage Almeerders dat vrijwilligerswerk doet.
	Meer inwoners zijn actief middels sport.	• Percentage Almeerders dat sport in organisatorisch verband.
	Meer inwoners zijn actief op het vlak van kunst en cultuur (bezoek kunstinstellingen, gebruik bibliotheek, uitoefenen creatieve activiteiten, et cetera).	• Percentage Almeerders dat deelneemt aan kunst- en cultuuractiviteiten (ook bezoek theater, et cetera). • Percentage Almeerders dat creatief is in de vrije tijd.
Het bevorderen van inclusie en diversiteit door inzet op de verschillende terreinen die hiervoor belangrijk zijn: wonen, werk, <u>sociale infrastructuur</u> , mantelzorg, duurzaamheid, sport en cultuur.	Minder inwoners voelen zich uitgesloten of eenzaam.	• Percentage inwoners dat sociaal eenzaam is.
	Minder inwoners voelen zich gediscrimineerd in de samenleving.	• Aantal meldingen van discriminatie bij Bureau Gelijke Behandeling.
	Minder inwoners voelen zich gediscrimineerd op de arbeidsmarkt.	• Aantal meldingen van discriminatie op de arbeidsmarkt bij Bureau Gelijke Behandeling.
	Inwoners vinden de hulp en ondersteuning (sociale infrastructuur) in de stad toegankelijk.	• Percentage inwoners dat weet waar ze moeten zijn voor toegang tot informatie en advies.
Het bieden van integrale, samenhangende ondersteuning vanuit het perspectief van een gezin of huishouden en vanuit alle <u>levensdomeinen</u> .	De wijkteams zijn in staat om mensen eerder de juiste ondersteuning te bieden.	• Percentage medewerkers van de wijkteams dat het (helemaal) eens is met de stelling: 'Dankzij de wijkteams krijgen mensen die dat nodig hebben sneller de juiste ondersteuning'.
	Mensen met beperkingen krijgen de ondersteuning die past bij hun ondersteuningsvraag.	• Percentage Wmo-cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling: 'De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn ondersteuningsvraag'.
	Gezinnen en huishoudens met problemen merken dat organisaties goed samenwerken om te helpen.	• Percentage jeugdhulpcliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling: 'De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen'.
	Professionals vinden dat mensen met meervoudige problemen integrale ondersteuning krijgen.	• Percentage medewerkers van de wijkteams dat het (helemaal) eens is met de stelling: 'Inwoners of gezinnen in de wijk waar ik werk krijgen meestal of altijd ondersteuning volgens één integraal plan en een gecoördineerde aanpak'.
Zorgen dat de jeugd- en gezinshulp goed aansluit bij de inspanningen van het passend onderwijs.	Jeugdigen gaan naar school en halen een <u>startkwalificatie</u> .	• Percentage leerlingen dat ongeoorloofd lang wegblijft van school (verzuim). • Percentage voortijdige schoolverlaters.
	De instroom in de specialistische jeugdhulp neemt af (met uitzondering van de jeugd-ggz).	• Omvang van de instroom in de specialistische jeugdhulp (met uitzondering van de jeugd-ggz).
	Het aantal verwijzingen naar het speciaal (basis)onderwijs neemt af.	• Aantal verwijzingen naar het speciaal (basis)onderwijs.



Doelstellingen	Resultaten	Indicatoren
Het bieden van integrale, samenhangende en vraaggerichte gezinshulp door het ontwikkelen van een duurzaam zorglandschap, waarin ruimte is voor maatwerk en aandacht voor adequate toegangsprocessen.	Er is een kwalitatief hoogwaardig aanbod van specialistische jeugdhulp waarmee jeugdigen en gezinnen tevreden zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeel van de gebruikers van specialistische jeugdhulp (jeugdigen, ouders) over de kwaliteit en het effect van de hulp.</li> </ul>
	Het aantal pleeggezinnen neemt toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal pleegzorgplekken en pleeggezinnen.</li> </ul>
	Ten opzichte van 1 januari 2015 is het gebruik van <u>residentiële jeugdhulp</u> met 25% afgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omvang van het gebruik van de residentiële jeugdhulp.</li> </ul>
	De omvang en duur van de maatregelen jeugdbescherming nemen af.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omvang en duur van de maatregelen jeugdbescherming.</li> </ul>
Kwetsbare jongeren tussen de 16 en 27 jaar helpen de stap naar volwassenheid te zetten door ze op een krachtige, samenhangende manier te ondersteunen, met oog voor alle levensdomeinen.	Jeugdigen en gezinnen hoeven niet onacceptabel lang (langer dan vier weken) op (jeugd)hulp te wachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage jeugdigen en gezinnen dat langer dan vier weken wacht op (jeugd)hulp.</li> </ul>
	Jongeren hebben een passende woonsituatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal zwerfjongeren.</li> </ul>
	Jongeren bereiden zich voor op of hebben een goede positie op de arbeidsmarkt of zijn anderszins maatschappelijk actief.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage jongeren dat een startkwalificatie heeft.</li> <li>• Percentage jeugdwerkloosheid.</li> <li>• Aantal jongeren met een werkloosheids- of bijstandsuitkering.</li> </ul>
Het op een duurzame manier voorkomen en terugdringen van armoedeproblemen door het bevorderen van financiële zelfredzaamheid en door zo veel mogelijk aan te sluiten bij de belangrijke levensgebeurtenissen.	Jongeren hebben geen financiële problemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage jongeren van 18 tot 27 jaar dat moeite heeft met rondkomen.</li> <li>• Aantal aanmeldingen van 18- tot 27-jarigen bij PLANgroep.</li> </ul>
	Inwoners zijn duurzaam financieel gezond.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage volwassen inwoners dat moeite heeft met rondkomen.</li> <li>• Aantal aanmeldingen bij PLANgroep.</li> </ul>
Inwoners ondersteunen om optimaal mee te doen op de arbeidsmarkt of om anderszins maatschappelijk te participeren door maatwerk te leveren, nog meer uit te gaan van de vraag en door de aandacht te vergroten voor inwoners met bovengemiddelde belemmeringen en/of meervoudige problemen.	In Almere groeien geen kinderen op in een armoedesituatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage kinderen dat opgroeit in een armoedesituatie.</li> </ul>
	Zo veel mogelijk inwoners werken of ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage van de beroepsbevolking dat werk heeft voor minimaal twaalf uur per week.</li> </ul>
	De gemeente Almere en het UWV ondersteunen werkloze inwoners op een effectieve manier richting arbeidsmarkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage deelnemers aan re-integratietrajecten dat uitstroomt naar betaald werk.</li> </ul>
Zorgen dat ouderen op een prettige manier langer thuis kunnen wonen door eigen regie en zelfredzaamheid te stimuleren en door tijdig, samenhangend en dichtbij ondersteuning te bieden in de eigen wijk.	Als inwoners niet werken of ondernemen, zijn ze op een andere manier maatschappelijk actief.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage bijstandsgerechtigden dat actief is als vrijwilliger, mantelzorger of anderszins.</li> </ul>
	Ouderen kunnen thuis blijven wonen zolang ze dat willen en kunnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage ouderen in de 24-uurszorg.</li> </ul>
	Ouderen zijn tevreden met de ondersteuning die ze krijgen bij het langer thuis wonen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliënttevredenheid.</li> </ul>

Doelstellingen	Resultaten	Indicatoren
Statushouders zo vroeg mogelijk ondersteunen bij hun zelfredzaamheid en participatie door talenten, perspectieven en begeleidingsbehoeften in kaart te brengen en ze tegelijkertijd te wijzen op hun eigen rechten, plichten en verantwoordelijkheden in de Nederlandse samenleving.	Zo veel mogelijk statushouders zijn binnen drie jaar na aankomst in Nederland economisch zelfstandig door inkomen uit werk of ondernemerschap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage statushouders en hun gezinnen die afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering.</li> </ul>
	Als statushouders (nog) niet economisch zelfstandig zijn, zijn ze bezig met een opleiding of zijn ze op een andere manier maatschappelijk actief.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage statushouders dat een opleiding volgt.</li> <li>• Percentage statushouders dat actief is als vrijwilliger, mantelzorger of anderszins.</li> </ul>
Een veilige situatie in gezinnen bevorderen door het verbeteren van de samenwerking en informatie-uitwisseling in de zorg- en veiligheidsketen en het versterken van de hulpverlening op lokaal niveau.	Er is minder kindermishandeling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal meldingen van kindermishandeling dat tot nader onderzoek leidt.</li> <li>• Aantal onderzoeken door de Raad voor de Kinderbescherming.</li> </ul>
	Er is minder huiselijk geweld in gezinnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal meldingen van huiselijk geweld dat tot nader onderzoek leidt.</li> </ul>
	In gezinnen met veiligheidsproblemen (kindermishandeling, huiselijk geweld) wordt zo snel mogelijk ingegrepen en ondersteuning geboden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemiddelde wachttijd na meldingen van niet-levensbedreigende situaties.</li> </ul>
Een sluitende regionale aanpak ontwikkelen voor verwarde personen in de eigen woonsituatie en in crisissituaties die opgebouwd is rond drie thema's: preventie, de hulpverleningsketen en nazorg en crisismeldingen.	Verwarde personen krijgen de juiste ondersteuning (preventief en curatief).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal crisismeldingen over verwarde personen.</li> </ul>
	Er is minder overlast door verwarde personen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal incidenten met verwarde personen.</li> </ul>
Het verlagen van de door organisaties en hulpverleners in het sociaal domein ervaren lastendruk.	Organisaties en hulpverleners hebben een lagere administratievelastendruk en hebben daardoor meer ruimte voor de hulp en ondersteuning aan inwoners.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De ervaren administratieve lasten door organisaties en hulpverleners.</li> <li>• Percentage organisaties met een contract of subsidieovereenkomst dat het (helemaal) eens is met de stelling: 'De administratieve lasten die de gemeente Almere ons oplegt zijn redelijk'.</li> </ul>

## 2 Wat zijn onze prioriteiten?

Zoals eerder gezegd, hebben we bij het werken aan dit beleidsplan aan alle betrokkenen – inwoners, maatschappelijke organisaties, de gemeenteraad, de Adviesraad Sociaal Domein en het BreedOverlegPlus – de vraag gesteld: welke vraagstukken moeten de komende jaren aandacht krijgen? Dat heeft geleid tot een reeks beleidsprioriteiten voor de komende jaren die we in dit hoofdstuk verder uitwerken. We maken een verdeling in twee perspectieven:

- de **kracht van de samenleving** versterken;
- betere **ondersteuning** bieden tegen lagere kosten.

Met deze indeling sluiten we aan bij de kadernota sociaal domein, waarin ‘burgerkracht’ en ‘ondersteuning’ de centrale pijlers zijn.

Binnen het onderwerp ‘ondersteuning’ (paragraaf 2.2) komen veel verschillende vraagstukken aan de orde. Soms gaan die over bepaalde maatschappelijke thema’s (het vinden van werk, veiligheid in gezinnen). Soms over bepaalde levensfasen (jeugd, de stap naar volwassenheid). En soms over bepaalde groepen in de samenleving (mensen in een kwetsbare positie, statushouders). We benadrukken dat dit prioriteiten zijn die nú, in 2016, zijn genoemd en die om allerlei redenen, soms tijdelijk, onze aandacht vragen. Het is geen volledige opsomming van alle aspecten van het gemeentelijke beleid voor het sociaal domein.

### 2.1 De kracht van de samenleving versterken



#### *Wat is de situatie nu?*

Het bouwen op de kracht en de talenten van inwoners is een belangrijke pijler van het Almeerse beleid. We erkennen daarmee de belangrijke bijdrage die mensen leveren aan de stad, zonder dat de overheid daar bemoeienis mee heeft. Veel Almeeders doen vrijwilligerswerk of zorgen voor anderen in hun naaste omgeving. En veel mensen ontplooiën initiatieven – in het bedrijfsleven of op vrijwillige basis – die voor stadgenoten van grote betekenis zijn.

We zien het als gemeentelijke taak om de kracht van de samenleving te helpen behouden en versterken. We werken samen met maatschappelijke organisaties om de cohesie – het vreedzaam samenleven van verschillende groepen inwoners – te bevorderen. Ook door onze eigen taken beter te verbinden, werken we aan een sociaal sterke stad. Zo ligt binnen het sportbeleid het accent op een gezonde leefstijl en inclusie, sluit het cultuurbeleid aan bij het sociaal domein (bijvoorbeeld op scholen en bij buurtactiviteiten) en heeft de verbinding tussen opvoeding, onderwijs en jeugdhulp al jaren veel aandacht.

Een relatief nieuwe ontwikkeling is dat ouderen en mensen met een beperking langer thuis blijven wonen. En steeds meer mensen verhuizen vanuit een instelling weer terug naar huis, bijvoorbeeld uit het beschermd wonen of de residentiële jeugdhulp. We noemen dit extramuralisering.

### **Extramuralisering**

Ouderen en mensen met een beperking blijven langer thuis wonen. Dat heeft onder andere te maken met de nieuwe Wet langdurige zorg (2015), waardoor alleen nog mensen met zware beperkingen toegang krijgen tot zorg in een instelling met 24-uurstoezicht. Deze verschuiving van intramurale zorg naar lichtere vormen van zorg en ondersteuning buiten de muren van de instelling noemen we extramuralisering.

Andere ontwikkelingen die dit versterken:

- Het beleid in de geestelijke gezondheidszorg voor volwassenen is per 2014 gewijzigd. Binnen dit onderdeel van de Zorgverzekeringswet is gekozen voor een verschuiving van de gespecialiseerde zorg naar generalistische basis-ggz en huisartsenzorg. Minimaal 20% van de mensen die voorheen in de tweedelijns-ggz werden behandeld, valt vanaf 2014 onder de generalistische basis-ggz. Dit heeft ook tot gevolg dat mensen die voorheen in een instelling woonden, nu thuis blijven wonen met aanvullende behandeling en begeleiding.
- De gemeente volgt in grote lijnen het advies van de commissie-Dannenberg. Mensen met psychiatrische en sociaal-maatschappelijke problemen die nu beschermd wonen, krijgen vaker passende ondersteuning in de thuissituatie, zodat zij hun zelfstandigheid kunnen behouden.
- De gemeente wil dat kinderen zo veel mogelijk in een gezinssituatie opgroeien of in een situatie die daar zo veel mogelijk op lijkt (bijvoorbeeld een pleeggezin of gezinshuis). Daarom is het beleid gericht op uitstroom uit (en het beperken van de instroom in) de residentiële jeugdhulp. Residentiële jeugdhulp wordt dan waar mogelijk alleen nog ingezet als tijdelijke opvang na een crisis of als overbrugging tot er een structurele oplossing voor een jeugdige is gevonden.



#### *Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

In de praktijk blijkt het nog niet vanzelfsprekend om de talenten en mogelijkheden van inwoners uitgangspunt te maken van ons denken en handelen. Ambtenaren en andere professionals hebben moeite met het afwijken van bestaande kaders en het delen van de verantwoordelijkheid, vooral als het gaat om mensen in een kwetsbare positie. De wijkteams hebben nog weinig tijd en ruimte om zich te richten op het samen zoeken naar talenten en initiatieven. Bovendien wordt de focus op de kracht van de samenleving nog te vaak gezien als een verkapt bezuiniging of een argument voor de overheid om zich terug te trekken.

Inclusie – iedereen kan op zijn of haar manier volwaardig meedoen – ontstaat niet vanzelf. Voor sommige inwoners dreigt een isolement. Door de beweging van extramuralisering ontstaat ook een grotere druk op de hulpverlening (in omvang en complexiteit) en op de woningmarkt in de wijken. En er wordt mogelijk een groter beroep gedaan op voorzieningen als hulp bij het huishouden. Sommige mensen lukt het niet om mee te doen op de arbeidsmarkt.

Onmisbaar bij het wonen in de thuissituatie is een sociaal netwerk. Dat is juist voor mensen in een kwetsbare positie niet vanzelfsprekend. Daarvoor is netwerkversterking, de ondersteuning van mantelzorgers en de inzet van vrijwilligers nodig. De match tussen wat mantelzorgers nodig hebben om hun zorgtaken vol te houden en wat wij aan ondersteuning bieden, is niet altijd goed. En er is een groeiende vraag naar stevige vrijwilligers die mensen in een kwetsbare positie kunnen ondersteunen. Daarnaast neemt juist het aanbod toe van vrijwilligers die zelf in een kwetsbare positie zitten.



#### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

Bovenstaande ontwikkelingen vragen om een gemeente die – meer dan nu – tijd en aandacht geeft aan bewonersinitiatieven en daarbij belemmeringen wegneemt. Een gemeente die professionals faciliteert en stimuleert. Waardoor inwoners hun zeggenschap over – en betekenis voor – de eigen omgeving zien toenemen. En waardoor eigen initiatieven in buurten op een vruchtbare bodem vallen. Daarvoor is een sterkere sociale infrastructuur in wijken nodig.

De gemeente heeft hierbij twee rollen: die van partner en facilitator. Partnerschap erkent de (ervarings)kennis van inwoners en professionals en gaat uit van een gedeelde verantwoordelijkheid voor een mogelijke oplossing. Faciliteren gaat ervan uit dat inwoners en professionals zelf de beste ideeën hebben. De gemeente baant de weg en neemt verantwoordelijkheid voor die delen van de oplossing die alleen de gemeente kan bewerkstelligen.

Nu de Eerste Kamer heeft ingestemd met de ratificatie van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap is de gemeente daarnaast verplicht inclusief beleid in en uit te voeren, gericht op gelijke kansen, toegankelijkheid en daadwerkelijke participatie. In het Almeerse beleid is de intentie van dit verdrag al langer opgenomen en werken we toe naar een situatie waarin iedereen, ongeacht zijn of haar persoonlijke situatie, kan meedoen.



#### *Wat gaan we daarvoor doen?*

Veel van wat we willen bereiken, komt tot uiting in andere thema's, zoals de werkwijze van professionals en de keuzes voor bekostiging. Met monitoren en doorlopend leren gaan we na of we de kracht van de samenleving op een goede manier ondersteunen en of dit daadwerkelijk leidt tot de beoogde resultaten. Daarbij willen we als gemeente meer zicht krijgen op de maatschappelijke en financiële effecten van de inzet op de kracht van de samenleving en op preventie.

We versterken de sociale infrastructuur (inclusief de inspanningen van de gemeente) in de wijken. Dat betekent een verschuiving van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen, zoals ontmoetingsplekken en activiteiten in de buurt. Die helpen bij het leggen van sociale contacten en bij activering, mogelijk richting (vrijwilligers)werk. Ook hebben we oog voor diversiteit en voor wat er in de samenleving, de hulpverlening én de dienstverlening van de gemeente nodig is voor mensen van verschillende culturen.

Op basis van gelijkwaardigheid ondersteunen we projecten voor en door (kwetsbare) inwoners. We passen onze regelgeving aan, zodat we meer stimulerend en faciliterend kunnen handelen en we vragen professionals meer oog te hebben voor de expertise van inwoners.

We zetten meer gericht in op preventie. Dat doen we bij zowel binnen de hulpverlening als binnen andere beleidsonderdelen van de gemeente. Zo leggen we in het **gezondheidsbeleid** een accent op de verbinding tussen armoede en ongezondheid.

Binnen het **sportbeleid** maken we bewegen bereikbaar en aantrekkelijk voor iedereen. We zetten daarbij in op drie niveaus:

- het versterken van de gezonde samenleving via algemene sportvoorzieningen en –infrastructuur;
- laagdrempelig aanbod voor specifieke groepen inwoners;
- kortdurende ondersteuning in specifieke zorgtrajecten.

We werken daarvoor samen met maatschappelijke organisaties aan een stelsel van activiteiten op alle niveaus. Van de ondersteuning van sportverenigingen, het realiseren van sportaccommodaties en het Jeugdsportfonds tot de inzet van buurtsportcoaches. Het programma Gezonde Jeugd in een Gezonde Stad verbindt initiatieven en projecten gericht op individuele gezondheid, gezonde voeding en een gezonde leefomgeving.

We laten alle Almeerse kinderen kennismaken met **kunst en cultuur**. Voor mensen in een kwetsbare positie zetten we in op het Jeugdcultuurfonds en projecten als Kunst in de Wijk. De bibliotheek draagt bij aan het tegengaan van laaggeletterdheid en aan mediawijsheid. En binnen de dagbesteding voor specifieke groepen zetten we in op creatieve activiteiten.

Kinderen en jongeren krijgen met behulp van de **peuterspeelzalen, de kinderopvang, de scholen en de jeugdgezondheidszorg** een goede start (zie paragraaf 2.2.1 voor een nadere uitwerking).

Om inclusie te bevorderen, werken we samen met inwoners en maatschappelijke organisaties aan de verwezenlijking van de principes in het VN-verdrag. Daartoe stellen we een gezamenlijke agenda op.

Om de beweging van extramuralisering op te vangen, bouwen we kennis op bij de wijkteams over lichte verstandelijke beperkingen, psychiatrie en dementie en zorgen we dat ze zo nodig snel ondersteuning kunnen inzetten zonder indicatie. We passen hiervoor de bekostiging voor dit type hulp aan. Daarnaast krijgen de wijkteams meer tijd voor waakvlamcontacten.

De lichte vormen van dagbesteding organiseren we in de wijk in de vorm van ontmoetingen, (welzijns)activiteiten en hulp aan elkaar. De gespecialiseerde dagbesteding blijft ongewijzigd. We laten arbeidsmatige dagbesteding nauw aansluiten bij beschut werk en de activering naar regulier werk. Zo ontstaat er een meer doorgaande lijn. We gaan in gesprek met werkgevers, enthousiasmeren en faciliteren ze om meer inclusief te handelen.

We werken aan het realiseren van voldoende passende en betaalbare woonruimte. De komende jaren breidt de bestaande woningvoorraad aanmerkelijk uit, ook voor Almeerse jongeren, uitstromers vanuit instellingen, statushouders, studenten en ouderen. Dat kunnen we niet alleen. De gemeente werkt hierin nauw samen met woningcorporaties en maatschappelijke organisaties.

Het beleid voor beschermd wonen is gericht op uitstroom naar de wijk. Toch blijven beschermde woonvormen nodig voor sommige inwoners. Meer dan nu leggen we daarbij de focus op participatie en herstel. In lijn met het landelijke advies van de commissie-Dannenberg werken we aan samenhangende ondersteuning op het gebied van zorg, onderwijs, dagbesteding en huisvesting. Daarbij maken we zo veel mogelijk gebruik van wat er al is in de directe woonomgeving.

Om mantelzorgers beter te ondersteunen gaan we ze 'vinden, versterken, verlichten en verbinden'. Voor het eigen personeel ontwikkelt de gemeente mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. Het plan van aanpak hiervoor is in 2016 af. We onderzoeken of een samenwerking mogelijk is met andere Almeerse werkgevers.

We zetten in op deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en van organisaties die met (soms kwetsbare) vrijwilligers werken. We onderzoeken of we de dagbesteding voor mensen in een kwetsbare positie deels kunnen omzetten in vrijwilligerswerk met goede begeleiding.

## **2.2 Betere ondersteuning tegen lagere kosten**

Deze paragraaf beschrijft allerlei aspecten van hulp en ondersteuning aan Almeeders. In de praktijk is het niet altijd eenvoudig te bepalen wanneer de ondersteuning goed genoeg is. Aan de ene kant komt het voor dat inwoners te weinig ondersteuning krijgen. Bijvoorbeeld omdat hun probleem niet goed in beeld is of omdat een persoonlijke norm van een professional te veel een rol gaat spelen. Aan de andere kant komt het voor dat ondersteuning wellicht te ruimhartig is. Bijvoorbeeld omdat een inwoner zijn zaak goed weet te bepleiten of omdat het voor een professional soms moeilijk is om 'nee' te verkopen. Hoe weeg je al die persoonlijke situaties van inwoners zo goed mogelijk tegen elkaar af?

Met de introductie van het keukentafelgesprek en het bieden van maatwerk zijn onbedoelde verschillen niet helemaal te voorkomen. Wijkwerkers voeren hierover met elkaar het gesprek, maar het is ook goed om hier in het publieke debat over te spreken: wanneer zijn hulp en ondersteuning 'goed genoeg'? In de komende beleidsperiode maken we dit thema onderwerp van een open dialoog.

### 2.2.1 De juiste ondersteuning op school



*Wat is de situatie nu?*

Alle kinderen gaan naar school. Het is een plek waar ze leren en zich ontwikkelen. Scholen hebben ook een sociale functie. Voor leerlingen én voor ouders. Het zijn ontmoetingsplekken en (waar nodig) ook vindplekken van eventuele problemen. Leerkrachten hebben een belangrijke rol binnen de school. Ze onderwijzen, ze ondersteunen kinderen bij hun ontwikkeling én ze signaleren vaak vroegtijdig opvoed- en ontwikkelproblemen. Gaat het om meer dan onderwijsproblemen, dan leggen ze – in samenspraak met de ouders en de zorgadviesteams op school – de verbinding met jeugdhulp. De jeugdgezondheidszorg levert de primaire ondersteuning op school.

De 79 basisscholen in Almere hebben samen zo'n 22.000 leerlingen. Op de vijftien schoollocaties voor voortgezet onderwijs zijn zo'n 13.000 leerlingen te vinden. Bijna 700 kinderen volgen speciaal onderwijs. De scholen zijn onderdeel van het sociaal domein, maar de verbinding kan sterker. Bijvoorbeeld tussen de wijkteams, de zorgadviesteams en ouders. Ook kan de rol van het onderwijs in het sociaal domein explicieter worden benoemd.

In 2015 is er een nieuwe Lokaal Educatieve Agenda opgesteld, de LEA 2015–2019. Het gaat om een agenda tussen schoolbesturen en de gemeente voor het onderwijsbeleid, met raakvlakken met het jeugdbeleid.

Scholen hebben sinds augustus 2014 een zorgplicht. Die plicht houdt in dat ze een passende onderwijsplek moeten bieden aan leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben. De gemeente financiert de programma's OKé-op-School en Sterk in de Klas. OKé-op-School is een preventieprogramma met voorlichting, groepstrainingen en kortdurende begeleiding van leerlingen en ouders. Sterk in de Klas werkt vanuit een school (in 2016 twaalf scholen) individueel voor een kind en geeft ondersteuning thuis aan het gezin.

Het onderwijs in Almere heeft zich georganiseerd in één organisatie: Passend Onderwijs Almere. Reguliere en speciale scholen werken samen in regionale samenwerkingsverbanden. Passend Onderwijs Almere en de gemeente treffen elkaar in het (wettelijk verplichte) Op Overeenstemming Gericht Overleg (OOGO). Daarnaast moeten de samenwerkingsverbanden eigen ondersteuningsplannen voorleggen aan de gemeente. Er zijn vijf OOGO-afspraken, waaronder het creëren van samenhang in de ondersteuning thuis en op school. Ook wordt de school als 'vindplaats' genoemd, van waaruit jeugdhulp kan worden ingezet. De OOGO-afspraken gaan verder over het voorkomen van thuiszitters en de aansluiting op de arbeidsmarkt.

Met zogeheten onderwijs-jeugdhulparrangementen kunnen leerlingen in het speciaal onderwijs extra hulp krijgen. Bijvoorbeeld als ze te maken hebben met een lastige thuissituatie, psychiatrische problemen of gedragsproblemen op school. Een onderwijs-jeugdhulparrangement is altijd maatwerk: de behoefte van de leerling of een groep leerlingen bepaalt de aard van het arrangement.



*Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

De verbinding tussen onderwijs, het sociaal domein en jeugdhulp is er al, maar kan nog verder worden uitgebouwd, ook in het regulier onderwijs. Daarmee:

- komen problemen van kinderen vroegtijdig aan het licht;
- kan er adequaat worden ingegrepen;
- blijven leerprestaties op peil;
- vermindert de schooluitval;
- vermindert het aantal thuiszitters.

Door een meer intensieve verbinding krijgen kinderen meer kans om (het meest passende) onderwijs te volgen. En het leidt naar verwachting tot inzet van meer lichte jeugdhulp in plaats van zwaardere hulp.



### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

Met de Lokaal Educatieve Agenda (LEA) werken we aan drie programmalijnen:

- We versterken de samenwerking tussen onderwijs en andere maatschappelijke organisaties.
- We versterken de doorgaande ontwikkel- en leerlijnen binnen het gehele onderwijs.
- We blijven streven naar een kwalitatief goed (onderwijs)aanbod op alle niveaus.

Zo zorgen we dat alle kinderen en jongeren goed en passend onderwijs krijgen binnen de peuterspeelzalen, de kinderopvang, de basisscholen en het vervolgonderwijs. Een goede kwaliteit van het onderwijs en van de leerkrachten is hierbij van groot belang. Kinderen worden uitgedaagd op school en in de combinaties met sport en cultuur. Talent wordt herkend en op waarde geschat.

We vergroten de inzet van jeugdhulp op scholen. Zowel via de programma's OKé-op-school en Sterk in de Klas als via de onderwijs-jeugdhulparrangementen. Hierdoor is de hulp laagdrempelig aanwezig voor kinderen en ouders. De samenwerking met ouders bij alle soorten onderwijs is hierbij van groot belang.

Voor een optimale wisselwerking tussen onderwijs en jeugdhulp zijn duidelijke afspraken nodig over de te leveren inspanning en financiering. Dat voorkomt dubbelingen. Bovendien is er een positief effect op de administratieve lastendruk, omdat er minder verwijzingen naar specialistische hulp nodig zijn.



### *Wat gaan we daarvoor doen?*

We werken en voeren de programmalijnen van de LEA uit per leeftijdsgroep (0-6 jaar, 4-16 jaar, 16-23+ jaar). We zoeken de verbinding met de maatschappelijke organisaties (waaronder de jeugdhulpaanbieders) in de wijken van de scholen, van zowel speciaal als regulier (basis- en voortgezet) onderwijs. We zorgen voor de verschuiving van expertise naar voren, naar de scholen. Dat gebeurt door inzet van professionals en door deskundigheidsbevordering bij leerkrachten.

Vanuit het afsprakenkader OOGO werken we aan het uitbreiden van de onderwijs-jeugdhulparrangementen. Scholen hebben hierin het voortouw: zij kennen de kinderen (en hun sterke en te ontwikkelen kanten), de ouders en de omgeving het beste.

De gemeente en de scholen streven naar goed onderwijs voor alle Almeerse kinderen met alle (culturele) achtergronden. Samen willen we voorkomen dat kinderen thuis komen te zitten doordat de hulp en begeleiding niet aansluiten of doordat er wachtlijsten zijn. We ontwikkelen op casusniveau een sluitende aanpak voor thuiszitters. Eén maand thuiszitten is het maximum.

## **2.2.2 Van jeugdhulp naar gezinshulp**



### *Wat is de situatie nu?*

Er zijn in Almere kinderen en gezinnen die extra hulp en ondersteuning nodig hebben. Dat geldt voor ongeveer 10% van de bevolking. Bij 5% is sprake van ernstige problemen en ongeveer 1% van de jeugdigen heeft te maken met de jeugdbescherming.

Belangrijk voor die hulp is dat de betrokken organisaties goed met elkaar samenwerken. Dat gaat steeds beter, bijvoorbeeld in de zorgadviesteams op scholen waar onderwijs, jeugdgezondheidszorg en jeugdhulp elkaar tegenkomen. In de Adviesgroep Jeugd vinden organisaties en de gemeente elkaar om oplossingen voor vraagstukken op stedelijk niveau te vinden.

Voor de meer ernstige problemen is er voor kinderen en gezinnen specialistische jeugdhulp beschikbaar, zoals ambulante jeugdhulp en geestelijke gezondheidszorg (jeugd-ggz). De meest intensieve vormen van



jeugdhulp (residentiële jeugdhulp en gesloten jeugdzorg) worden door enkele aanbieders (die aanvullend zijn op elkaar) geleverd in regionaal Flevolands verband.



*Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

Op dit moment is een aantal knelpunten zichtbaar:

- Er is nog onvoldoende oog voor andere problemen die de gezonde ontwikkeling van kinderen in de weg kunnen staan. De situatie van het hele gezin, ook op andere levensdomeinen, kan beter bij de oplossing van problemen worden betrokken.
- Na een plaatsing buitenshuis neemt de hulpverlening aan het gezin vaak af, waardoor de thuissituatie zich niet (in positieve zin) meeontwikkelt en terugkeer naar huis steeds verder weg komt.
- Door het ontbreken van voldoende zelfstandige huisvesting en goede afschalingsmogelijkheden op lokaal niveau én door een teruggelopen budget, ontstaat er grote druk op de residentiële jeugdhulp.
- Er is behoefte aan een integraal en samenhangend aanbod, niet gedefinieerd vanuit de bestaande kaders, maar vanuit de vragen en behoeften van gezinnen. Daarbij is aandacht nodig voor een goed en intensief ambulant aanbod, opties voor tijdelijke opvang (zoals logeren/kortdurend verblijf) en een samenhangende en flexibele inzet van nieuwe vormen van residentiële hulp, pleegzorg en ambulante ondersteuning thuis. Het huidige aanbod lijkt nog sterk op het aanbod van voor de transitie. Dat komt omdat de gemeente continuïteit van zorg moest garanderen.
- Het aanbod van crisisplaatsen in relatie tot reguliere plaatsen in instellingen is onvoldoende.



*Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

Integrale gezins- en vraaggerichte hulp vindt bij voorkeur plaats in de leefomgeving van het kind én het gezin en duurt zo kort mogelijk. Op die manier kunnen kinderen het ‘gewone’ leven zo snel mogelijk weer oppakken. De gemeente en de jeugdhulpaanbieders ontwikkelen daarvoor een duurzaam zorglandschap. Daarmee bedoelen we een sluitend en passend aanbod van jeugdhulp dat is afgestemd op de behoefte in de stad en regio. Belangrijk daarbij is de genoemde beweging dat jeugdhulp steeds vaker ambulant, vanuit de thuissituatie wordt geboden. En vooral in samenhang met andere vragen en problemen binnen het gezin, zoals armoede, financiële problemen of huiselijk geweld. Ook maken we de inzet van jeugdhulp meer flexibel door combinaties van lichte en zwaardere hulp mogelijk te maken.

Een belangrijke ontwikkeling is de vorming van de nieuwe organisatie voor jeugdgezondheidszorg, waarmee een doorgaande lijn in preventie en ondersteuning ontstaat voor kinderen van 0 tot 18 jaar. Dit wordt een belangrijke spil om te komen tot een samenhangende aanpak voor kinderen en gezinnen. Het vroegtijdig signaleren en oplossen van problemen in de opvoeding en op school is daarbij belangrijk.

Het is van belang dat kinderen in één keer de juiste hulp krijgen. Daartoe is het nodig dat ook op andere ‘vindplaatsen’ van ondersteuningsvragen (scholen, huisartsen, wijkteams) de juiste expertise aanwezig is.

In het veranderende zorglandschap hebben we ook oog voor de ontwikkeling die maatschappelijke organisaties doormaken. De verschuiving van zwaardere naar lichtere hulp vraagt van aanbieders een grote verandering. Hierin nemen zij hun verantwoordelijkheid, mits er contractzekerheid is voor de langere termijn. Zo blijft de hulp voor kinderen duurzaam beschikbaar en worden frictiekosten en onnodige ontslagen van deskundig personeel tot een minimum beperkt.



*Wat gaan we daarvoor doen?*

We willen ‘aan de voorkant’ meer betekenen, waardoor we later minder hoeven in te zetten op zwaardere vormen van jeugdhulp. Daarom onderzoeken we onder andere hoe de expertise op het gebied van jeugd een stevigere positie kan krijgen in de wijkteams.

Om het zorglandschap vorm te geven, maken we jaarlijks een kwalitatief en kwantitatief beeld van het gewenste jeugdhulpaanbod. Op basis hiervan maken we passende inkoop- en bekostigingsafspraken en

richten we processen in voor leren en verbeteren. Daarbij hoort ook een afdoende aanbod van crisisplaatsen. Er wordt een coördinatiepunt voor crisisplaatsen opgericht.

Omdat er sprake is van een beperkt aantal grote aanbieders met een complementair aanbod, kunnen we goede gezamenlijke afspraken maken over de toegang tot jeugdhulp, innovatie van het aanbod en het oplossen van knelpunten. Samen met de aanbieders werken we aan een versterking van preventie en ambulante hulp, waardoor de noodzaak tot zwaardere hulp afneemt. In de praktijk betekent dit dat ambulante hulp thuis de voorkeur heeft boven plaatsing in een behandelgroep, dat pleegzorg de voorkeur heeft boven residentiële opvang (wanneer kinderen niet thuis kunnen wonen) en dat er zo min mogelijk maatregelen jeugdbescherming worden opgelegd.

We gaan door met het werven van extra pleeggezinnen in de stad. Daarnaast zijn gezinshuizen sterk in opkomst. Dat is positieve ontwikkeling, want gezinshuizen zijn een goed alternatief voor opvang in leefgroepen voor jongeren die – bijvoorbeeld omdat ze behandeling nodig hebben – niet in een pleeggezin passen.

We stellen een ‘perspectiefplan’ verplicht bij 24-uurszorg. Via onderzoek bepalen we de effectiviteit van onze interventies. Wat werkt, gaan we op grotere schaal uitvoeren.

### 2.2.3 Succesvol de stap naar volwassenheid zetten



*Wat is de situatie nu?*

In de stad woont een grote groep van zo'n 25.000 jongeren die in de overgangsfase zitten van jeugd naar volwassenheid. In deze fase gebeurt er veel: zelfstandig wonen, opleiding afronden, werk zoeken, financiële verantwoordelijkheid nemen, relaties aangaan. De meeste jongeren doorlopen dit proces op een natuurlijke manier. Maar voor een deel van de jongeren gaat dat niet op. Zij stranden ergens in het proces naar volwassenheid. Vaak liggen daaraan andere problemen ten grondslag. Bijvoorbeeld problemen in de thuissituatie, leerproblemen, schulden of overmatig drank- of drugsgebruik. Als het goed is, trekt de jongere zelf aan de bel of signaleren ouders, scholen, sportverenigingen of welzijnsorganisaties de problemen en worden de juiste stappen gezet. De afgelopen jaren is hiervoor de Sluitende Aanpak Jongeren ontwikkeld.



*Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

Hoewel het met een grote groep jongeren goed gaat, zien we dat er een groeiende groep kwetsbare jongeren is met veelal forse problemen op meerdere levensdomeinen. Zo melden scholen dat het aantal ‘zorgleerlingen’ en de toenemende complexiteit van de problemen van deze jongeren hun expertise te boven gaat. Ook ouders zijn niet altijd bij machte om hulp te bieden. Soms zijn ze zelf de oorzaak van de problemen. De huidige Sluitende Aanpak Jongeren, maar ook de begeleiding vanuit scholen, jeugdhulpaanbieders of PLANgroep, mist veelal de kracht en de integraliteit om jongeren duurzaam en effectief te ondersteunen.

Daarnaast speelt specifiek bij deze groep de overgang van 18- naar 18+. Door wet- en regelgeving en de bestaande bekostigingssystematiek komen jongeren vaak in de problemen op het moment dat ze officieel volwassen worden. Er zit een ‘knip’ tussen 18- en 18+ bij veel regelingen en voorzieningen. Deze zorgt ervoor dat er onvoldoende of geen overgang is geregeld van de ondersteuning aan jongeren (18-) naar ondersteuningsvormen voor jongvolwassenen (18+). In het slechtste geval komen deze jongeren op straat te staan en gaan ze zwerven. Ook vervalt een deel van de jongeren in overlastgevend en/of crimineel gedrag.



### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

De kern van het beleid is dat ondersteuning samenhangend, integraal en passend moet zijn. De behoeften, wensen en eigen verantwoordelijkheid van jongeren zijn leidend. Dit vergt een brede manier van kijken en een coachende manier van hulpverleners.

We pakken de fragmentatie in het ondersteuningsaanbod aan en zorgen dat deze nog meer wordt toegesneden op de vraag van kwetsbare jongeren. We verbreden de huidige Sluitende Aanpak Jongeren naar een domeinoverstijgende aanpak (school, werk, huisvesting, zorg, financiën, vrije tijd) en realiseren een doorlopende lijn van 18- naar 18+. Daartoe is het nodig om ons te gaan richten op een bredere leeftijdsgroep van 16 tot 27 jaar.

Een belangrijke onderliggende oplossingsrichting is om de doelgroep kwantitatief en kwalitatief beter in beeld te brengen en om de samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen te versterken.



### *Wat gaan we daarvoor doen?*

De bestaande vormen van ondersteuning worden verbreed, versterkt en meer aan elkaar verbonden. Zo wordt de huidige Sluitende Aanpak Jongeren – die zich primair richt op het naar werk of onderwijs begeleiden van kwetsbare jongeren – nog meer integraal en vraaggericht. We blijven werkgevers bij de aanpak betrekken en hebben aandacht voor de aansluiting van verschillende vormen van onderwijs op de arbeidsmarkt. De verbinding tussen de Sluitende Aanpak Jongeren en de jeugdhulp wordt steviger.

We regelen de overgang van jeugdhulp naar volwassenenhulp beter. Voor jongeren in een jeugdhulptraject komt er tijdig een integraal plan voor na de achttiende verjaardag. We vragen aanbieders de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het plan te nemen. Met de zorgverzekeraars en het zorgkantoor maken we afspraken, zodat jeugdhulp na de achttiende verjaardag soepel doorloopt via de Zorgverzekeringswet.

We versterken het jongerenwerk met specialistische jeugdhulpkennis die flexibel is in te zetten voor jongeren tot 27 jaar. We zetten jeugdhulp en begeleiding in voor jongeren waar zorgen over zijn, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid.

We organiseren betere samenwerking tussen organisaties die werkzaam zijn binnen de sectoren van jeugdhulp en maatschappelijke opvang. Het gaat dan om het aanpakken van complexe problemen bij (dreigend) dakloze jongeren.

Bij het plan om het aantal goedkope huurwoningen uit te breiden, krijgen ook jongeren aandacht. We realiseren woonfaciliteiten (waar nodig met begeleiding) voor jongeren met een hulpverlenen.

Speciale aandacht is er voor jongeren die in aanraking komen met de politie. Achter deze jongeren – en de gezinnen waarin ze opgroeien – gaat vaak een breed palet aan problemen schuil. Voor een effectieve aanpak is er een bestuursopdracht geaccordeerd door het college van B en W. Het doel van de bestuursopdracht is het optimaal benutten van de ontwikkelmogelijkheden van jeugdigen met (een risico op) ernstige gedragsproblemen. Op die manier neemt de kans op crimineel gedrag af en krijgt deze kwetsbare groep de mogelijkheid om gezond en veilig op te groeien en op een positieve manier te participeren in de samenleving. Hiertoe:

- verbeteren we preventieve maatregelen via experimenten in een academische werkplaats;
- verbinden we het werk van de wijkteams, het Veiligheidshuis en het JIT-Plus;
- bieden we meer maatwerk in ondersteuningstrajecten voor deze groep.

Samenhang tussen het sociaal domein en de veiligheidsketen is van groot belang. De eerste stappen in de samenwerking bouwen we de komende jaren verder uit. Bijvoorbeeld door samen op te trekken bij procescoördinatie en op- en afschalen.

## 2.2.4 Staande blijven in een te complexe samenleving



### *Wat is de situatie nu?*

Zo'n 8 tot 10% van de bevolking heeft een lichte verstandelijke beperking én een beperkt sociaal aanpassingsvermogen, bijvoorbeeld door een psychische beperking. In Almere gaat het om 15.000 tot 19.000 personen. Kenmerkend is dat het hen niet lukt om op eigen kracht en met het eigen netwerk oplossingen voor problemen te vinden en zelfredzaam te zijn. Vaak hebben zij ook problemen op andere vlakken, zoals onderwijs, geld, werk, opvoeding, gezondheid, burgerschap en veiligheid.

Een (lichte) verstandelijke beperking wordt vaak niet gezien. Mensen blijven dan lang alleen doorgaan. De maatschappij vraagt ook steeds meer, waardoor mensen die het vroeger nog net redden nu door het ijs zakken. Langdurige ondersteuning is dan nodig, om te voorkomen dat problemen erger worden. Extra aandacht is nodig voor gezinnen waarin een of beide ouders licht verstandelijk beperkt zijn.

In Almere is er op zich voldoende ondersteuning voor deze groepen. MEE is bijvoorbeeld een belangrijke maatschappelijke organisatie die verstandelijke beperkingen kan signaleren en ondersteuning kan bieden. Verder zijn er hulporganisaties met expertise op het gebied van jongeren en volwassenen.



### *Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

De belangrijkste reden om extra aandacht aan dit vraagstuk te geven, is dat het lastig is om de problemen te herkennen en de betrokken mensen vervolgens op een goede manier te begeleiden. Hiervoor is meer kennis nodig.

Juist bij mensen met een lichte verstandelijke of psychosociale beperking is onafhankelijke cliëntondersteuning van belang. Niet alleen om hun belangen te behartigen, maar vooral om de hulpverlening duidelijk te maken wat wel en niet mogelijk is.



### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

We zorgen via scholing dat de expertise van professionals groter wordt om lichte verstandelijke beperkingen te herkennen en passende ondersteuning te bieden. Cliëntondersteuning krijgt in dat proces extra aandacht. Ondersteuning wordt samenhangend (op alle levensdomeinen) georganiseerd. De hulp en ondersteuning is zo veel mogelijk gericht op het hele gezin of huishouden.



### *Wat gaan we daarvoor doen?*

In het opleidingsprogramma voor wijkteams komen modules over het herkennen van lichte verstandelijke beperkingen en psychische problemen.

Voor gezinnen met (een) verstandelijk beperkte ouder(s) wordt een gezinsplan gemaakt. Die plannen houden rekening met de hele situatie van een gezin en stellen de veiligheid van kinderen voorop. Er is ook oog voor mantelzorgers.

We zorgen voor een goede onafhankelijke cliëntondersteuning. Op dit moment is die ondersteuning belegd bij MEE. Deze organisatie is ook onderdeel van de wijkteams. Er loopt een onderzoek om na te gaan of deze structuur voldoende onafhankelijkheid waarborgt. In 2017 komt hierover een advies.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert om ook de cliëntondersteuning die nu in de wijkteams is georganiseerd, anders te organiseren (buiten de wijkteams en met toegang voor meer partijen). Daarmee ontstaat meer keuzevrijheid voor inwoners.

### 2.2.5 Financieel zelfredzaam zijn



#### *Wat is de situatie nu?*

Almere telde in 2015 ongeveer 12.000 huishoudens met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm. Dat is ruim 15% van de Almeerse huishoudens. Het landelijke gemiddelde ligt op precies hetzelfde niveau. Het aantal aanmeldingen bij PLANgroep is gestegen van 1.343 in 2013 naar 1.732 in 2015. Een van de redenen is de toename van de naamsbekendheid van PLANgroep.

Het Almeerse armoedebeleid bestaat voor een groot deel uit het bieden van inkomensondersteuning. Uit bijeenkomsten met maatschappelijke organisaties blijkt dat het beleid ‘op papier’ goed is. Preventie en het bevorderen van participatie zijn uitgangspunten die de meeste gemeenten hanteren om inwoners duurzaam uit de armoede te helpen. In de manier waarop mensen worden geholpen en waarop de financiële middelen worden ingezet, valt er echter veel winst te behalen. Dit geldt ook voor Almere.

De Almeerse aanpak van schulden is in 2012 tot stand gekomen in samenwerking met maatschappelijke organisaties en is gericht op preventie, vroegsignalering, screening en curatie. De werkwijze gaat uit van de visie dat de aanpak duurzaam en realistisch is. Dit betekent dat niet elke schuldenaar kan starten met een traject gericht op een schuldenvrije toekomst. Soms is aanpak van belemmeringen nodig, of is schuldstabilisatie het hoogst haalbare. Welk doel iemand kan nastreven, hangt af van zijn of haar persoonlijke situatie. Er zijn twee trajecten mogelijk: schulddienstverlening en ondersteuning bij schuldstabilisatie. Personen die liever zelf hun schulden aanpakken, krijgen een adviesgesprek. In de praktijk blijkt dat er in de hele keten van preventie tot curatie nog veel winst te behalen is.



#### *Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

Het overgrote deel van de ondersteuningsvragen die de wijkteams krijgen, gaat over armoede en schulden. Dit toont de urgentie van dit onderwerp. Uit onderzoek blijkt dat armoede (langdurige schaarste) ervoor zorgt dat mensen moeilijk nieuwe vaardigheden aanleren en dat ze op de lange termijn steeds meer onverstandige beslissingen nemen. Armoede is dan ook meer dan alleen een financieel probleem. Het is een complex samenspel van achterstanden die elkaar onderling versterken en een kloof slaan met de rest van de samenleving. Het gaat om achterstanden in gezondheid, werken, wonen, opleiding, sociale vaardigheden, politieke deelname en vrijetijdsbesteding. Armoede kan een persoon beperken in zijn welbevinden in lichamelijk en geestelijk opzicht en kan leiden tot sociale uitsluiting.

In de ketenaanpak schulden zijn de afgelopen periode belangrijke stappen gezet om schuldenaren en mensen die nog geen schulden hebben goed te ondersteunen. Toch zijn hierin nog verbeteringen mogelijk én nodig. Daarnaast is er een aantal belangrijke verbeterpunten in de hele aanpak gericht op het creëren van financiële zelfredzaamheid:

- De integraliteit kan en moet steviger. In de praktijk blijkt dat de ondersteuning zich te vaak richt op slechts een deel van de problemen van een gezin.
- De uitvoering van het beleid moet meer gericht zijn op preventie en activering (in plaats van vooral op inkomensondersteuning).
- Er is meer aandacht nodig voor belangrijke levensgebeurtenissen (bijvoorbeeld uit huis gaan, kinderen krijgen, scheiden, baanverlies) waarvan we weten dat ze kunnen leiden tot armoede en schulden.



#### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

Essentieel is dat inwoners met financiële problemen op een samenhangende en integrale manier ondersteuning krijgen. Daarnaast is het nodig om de huidige beleidskoers voor armoedebestrijding en

schuldenaanpak<sup>1</sup> (gericht op preventie en activering) steviger in de praktijk te brengen dan nu het geval is. We willen armoedeproblemen duurzaam voorkomen en terugdringen door het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Daarbij sluiten we zo veel mogelijk aan bij belangrijke levensgebeurtenissen.



#### *Wat gaan we daarvoor doen?*

De komende jaren zetten we in op een veranderstrategie. *Evidence-based* werken is daarbij leidend.

We faciliteren de wijkteams om het verschil voor inwoners te maken. De gemeente onderzoekt de mogelijkheden om via de wijkteams snel en oplossingsgericht tot duurzame oplossingen te komen vanuit een integraal ondersteuningsplan. De wijkwerkers moeten daarbij ruimte hebben om maatwerk te bieden in de ondersteuning van mensen met armoedeproblemen.

Via preventieve activiteiten voorkomt de gemeente samen met maatschappelijke organisaties zo veel mogelijk dat mensen in de armoede raken of dat hun situatie verergert. De Straatkubus is een instrument dat helpt om de kans op armoede tijdig te signaleren en gericht achter de voordeur van mensen te komen ('hotspotaanpak'). De gerichtheid in de benadering maakt dat wij minder denken in termen van doelgroepen, maar kijken naar individuen.

Met een activerend armoedebeleid reiken we mensen instrumenten aan om zelf hun situatie te verbeteren en kansen te benutten (we geven 'een hengel in plaats van een vis'). Het bieden van inkomensondersteuning is daarbij geen doel op zich, maar een (meestal tijdelijke) verlichting van de situatie van minimumhuishoudens. De verschuiving van inkomensondersteuning naar een meer activerend beleid is niet eenvoudig. We beseffen dat voor een deel van de Almeerders participatie of activering beperkt mogelijk is. Deze groep heeft langdurige inkomensondersteuning nodig. Ook voor deze mensen maken wij ons sterk.

Bij de aanpak van schulden signaleren we tijdig oplopende betalingsachterstanden om huisuitzetting, bronheffing en/of afsluiting van nutsvoorzieningen waar mogelijk te voorkomen. De ondersteuning bij schuldstabilisatie optimaliseren we, zodat veel meer mensen kunnen doorstromen naar een traject van schulddienstverlening.

### **2.2.6 Passend werk of een andere vorm van participatie vinden**



#### *Wat is de situatie nu?*

Mede door de crisis van de afgelopen jaren is de werkloosheid toegenomen. Na Rotterdam en Den Haag heeft Almere een van de hoogste werkloosheidscijfers in Nederland (10,6%). De werkloosheid in de stad is echter – vergeleken met andere steden – sterk gerelateerd aan de economische situatie. Dit betekent dat met het aantrekken van de economie de werkloosheid weer flink kan dalen.

Momenteel hebben ongeveer 6.000 Almeerders een werkloosheidsuitkering van het UWV. Nog eens 6.000 mensen (verdeeld over 4.688 huishoudens) in Almere leven van een bijstandsuitkering. Het gemeentelijke beleid richt zich op het begeleiden van uitkeringsgerechtigden naar betaald werk of een andere vorm van maatschappelijke participatie. In 2015 vonden ruim 1.000 van hen een betaalde baan vanuit een bijstandssituatie.

Sinds de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 heeft de gemeente de verantwoordelijkheid voor de ondersteuning en activering van inwoners met een arbeidsbeperking. Daarnaast is Almere als centrumgemeente van het Regionaal Werkbedrijf Flevoland (RWF) verantwoordelijk voor de regionale samenwerking tussen de sociale partners. In het kader van de Participatiewet bieden verschillende

---

<sup>1</sup> De gemeente voert samen met maatschappelijke organisatie een evaluatie en herijking uit van het bestaande beleidsplan voor de aanpak van schulden. Dat gebeurt in het laatste kwartaal van 2016.

organisaties beschut werk en arbeidsmatige dagbesteding aan Almeerders voor wie een reguliere baan (nog) niet haalbaar is.

Veel werkgevers in de stad en de regio leveren een belangrijke bijdrage aan de participatie en re-integratie van Almeerders die aan de kant staan. Bijvoorbeeld door bijstandsgerechtigden een kans te bieden en door in navolging van de banenafspraken arbeidsplaatsen met loonkostensubsidie te creëren voor mensen met een beperking. Bovendien levert een grote groep mensen een (onbetaalde) bijdrage aan de stad in de vorm van vrijwilligerswerk of mantelzorg.



#### *Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

Het hebben van werk of een andere vorm van maatschappelijke participatie is voor mensen vaak een essentieel onderdeel van hun leven. Wanneer men deze invulling niet heeft, versterkt dat vaak allerlei andere problemen. De urgentie van werk en participatie blijkt onder andere uit het grote aandeel (ondersteunings)vragen hierover bij de wijkteams.

De arbeidsmarkt in Nederland verandert en dit heeft ook zijn weerslag op Almere. Flexibele inzet en tijdelijke contracten worden meer en meer de norm, zeker in bepaalde sectoren. Door digitalisering en andere technologische ontwikkelingen verdwijnen bepaalde banen en komen er tegelijkertijd nieuwe bij. Mede hierdoor staat de arbeidsmarktpositie van 45-plussers, lageropgeleiden en jongeren onder druk.

De goede re-integratieresultaten in de afgelopen jaren hadden vaak betrekking op werkzoekende Almeerders met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt. Het is lastiger gebleken om (niet-)bijstandsgerechtigden met meer dan gemiddelde belemmeringen en/of meervoudige problemen te begeleiden naar betaald werk. Dat komt onder andere door onvoldoende maatwerk, samenhang en integraliteit in de aanpak van re-integratie en activering. Het gevolg is dat er een groeiende groep is van (niet-)bijstandsgerechtigden die lang inactief is en voor wie het steeds moeilijker wordt om terug te keren op de arbeidsmarkt of om te gaan participeren.



#### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

Het activeren en re-integreren van inwoners richting werk of participatie is om meerdere redenen belangrijk voor de stad. In de eerste plaats vanuit maatschappelijk oogpunt. Een van de kerndoelen is immers het realiseren van een krachtige samenleving waarin iedereen meedoet. Daarnaast speelt ook het financiële aspect een rol. Uitkeringen (WW of bijstand) kosten de gemeenschap geld. Daarbij geldt dat mensen zonder baan relatief vaak meervoudige problemen hebben (schulden, gezondheid), waarmee allerlei andere maatschappelijke kosten zijn gemoeid.

Om beide aspecten (maatschappelijk en financieel) te dienen, is het belangrijk dat er een balans is tussen de aandacht en ondersteuning voor mensen met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt en veelal enkelvoudige problemen en die voor mensen met een grotere afstand, een langere periode van inactiviteit en meervoudige problemen.

De gemeente wil de komende jaren meer aandacht geven aan het vergroten van re-integratiekansen van (niet-)bijstandsgerechtigden met bovengemiddelde belemmeringen en/of meervoudige problemen. Omdat het de ambitie is om tegelijkertijd de re-integratie van inwoners met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt op peil te houden, is meer ruimte nodig binnen de bestaande financiële en personele capaciteit. De uitgangspunten hierbij zijn:

- We begeleiden mensen het liefst naar passend en duurzaam betaald werk. Als dit (nog) niet haalbaar is, dan kan een andere vorm van maatschappelijke participatie ook een goede uitkomst zijn.
- De competenties, wensen en mogelijkheden van mensen zijn het uitgangspunt voor re-integratie of activering.
- Bij mensen die ogenschijnlijk 'niet willen' meedoen, blijven we uitgaan van hun behoeften en ambities. Op die manier zoeken we alsnog naar de intrinsieke motivatie om te participeren. Heeft dit geen effect, dan volgt uiteindelijk een meer strenge en directieve benadering.

- De gemeente werkt nauw samen met werkgevers in de stad en zet hun vragen centraal.
- De gemeente werkt *evidence-based* en streeft naar zo effectief en efficiënt mogelijke re-integratietrajecten.



#### *Wat gaan we daarvoor doen?*

We houden de uitstroom van bijstandsgerechtigden naar werk op peil door aandacht en ondersteuning te blijven geven aan mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. We kijken daarbij veel scherper naar en we leren van de effectiviteit van onze inzet. Activiteiten die niet effectief blijken, beëindigen we of passen we aan.

We willen hiermee ruimte scheppen voor meer integrale en maatwerkgerichte begeleiding van werkzoekenden. Scholing, maar ook samenwerking met de wijkteams en andere belangrijke organisaties in de stad (UWV, onderwijsinstellingen) zijn daar onderdeel van. Dit laten we vooral ten goede komen aan (niet-)bijstandsgerechtigden met bovengemiddelde belemmeringen en/of meervoudige problemen.

Het meedoen aan (arbeidsmatige) activiteiten in de wijk kan voor sommige mensen een goede stap zijn naar de arbeidsmarkt. We maken de arbeidsmatige dagbesteding onderdeel van de re-integratieketen. Daarmee ontstaat er een meer doorgaande lijn van dagbesteding naar werk. We hebben het voornemen de eigen bijdrage voor arbeidsmatige dagbesteding af te schaffen. We stimuleren het midden- en kleinbedrijf om ook mensen die (nog) niet arbeidsproductief zijn mee te laten werken en bieden daar professionele hulp op maat bij aan.

Tot slot bieden we meer hulp aan inwoners met een ondersteuningsvraag die (nog) geen uitkering hebben. We geven aandacht aan inclusiviteit en het tegenaan van arbeidsmarktdiscriminatie. Daarnaast experimenteren we in pilots in de wijken met een gedeeltelijke integratie van de wijkteams en de gemeentelijke afdeling Werk & Inkomen.

### **2.2.7 Langer thuis kunnen wonen**



#### *Wat is de situatie nu?*

Steeds meer ouderen en mensen met een lichamelijke of psychische beperking blijven thuis wonen. Daarnaast is het aantal plaatsen in intramurale instellingen (verzorgings- en verpleeghuizen, instellingen voor beschermd wonen en residentiële jeugdhulp) sterk afgenomen en die trend zet door. We noemen dit extramuralisering. Om die reden is een belangrijke doelstelling van ons beleid dat mensen langer veilig en gezond thuis kunnen wonen.

Een belangrijke groep zijn de ouderen. In september 2015 had Almere 18.839 inwoners van 65 jaar of ouder. Hiervan waren 6.907 mensen ouder dan 75 jaar. Net als elders in Nederland worden ook Almeerders steeds ouder en blijven zij langer in relatief goede gezondheid.

Veel ouderen zijn nog actief. Dit geldt zeker voor de groep ‘oudere volwassenen’ tot 75 jaar. Zij zijn vaak actief als vrijwilliger of mantelzorger en leveren daarmee een waardevolle bijdrage aan de samenleving. Het aandeel Almeerse ouderen stijgt de komende jaren naar 20% van het aantal inwoners in 2021.

Veel Almeerse ouderen blijven thuis wonen, ook als ze te maken krijgen met (gezondheids)problemen. Almeerse ouderen geven hun woning een rapportcijfer van 7,7 en hun woonomgeving een 8,2. Uit onderzoek van de GGD komt naar voren dat het aandeel ouderen dat mantelzorg verricht, toeneemt. De cijfers laten verder zien dat 65% van de senioren overgewicht en 26% een mobiliteitsbeperking heeft. In 2015 maakten 231 mensen van 60 jaar en ouder gebruik van geïndiceerde dagbesteding via de Wet maatschappelijke ondersteuning.





### *Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

De toelatingscriteria voor de Wet langdurige zorg en daarmee het wonen in een instelling zijn aangescherpt. Daardoor blijven mensen thuis die voorheen in een instelling zouden gaan wonen. Voor mensen die dat willen, is dat een positieve ontwikkeling. Soms ontstaan er ook problemen. Bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid en zelfredzaamheid. Dan komen er vaak veel informele en formele hulpverleners over de vloer: mantelzorgers, vrijwilligers, de huisarts, de wijkverpleegkundige, individuele begeleiders of de thuiszorg. Deze ondersteuning is vaak niet goed op elkaar afgestemd. Bovendien is het lastig een balans te vinden tussen de eigen regie en de noodzaak goede ondersteuning te bieden. Ten slotte is het nodig om aandacht te hebben voor sociale contacten en zingeving.



### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

We werken aan drie doelstellingen: tijdig de juiste ondersteuning, meer samenhang en versterking van de eigen regie. Om dat te bereiken, zetten we ten eerste in op een goede signalering en een laagdrempelige toegang tot ondersteuning. Ten tweede op een versterking van de sociale infrastructuur in wijken, zodat mensen dichtbij de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Daarvoor vormen we soms maatwerkvoorzieningen om naar voorzieningen die toegankelijk zijn voor iedereen. Een voorbeeld daarvan is het omvormen van een deel van de dagbesteding naar activiteiten en ontmoetingsplekken in de wijk. Die helpen bij het vergroten van sociale contacten en onderlinge steun en bij re-integratie en activering, mogelijk richting (vrijwilligers)werk.

Ten derde organiseren we meer samenhang in de ondersteuning die achter de voordeur plaatsvindt. Daarbij kijken we naar een verbinding tussen de huidige voorliggende voorzieningen (bijvoorbeeld maatjesprojecten of de gespecialiseerde gezinsverzorging), de maatwerkvoorzieningen (bijvoorbeeld hulp bij het huishouden, begeleiding en dagbesteding) en de hulp die vanuit de Zorgverzekeringswet wordt aangeboden (bijvoorbeeld de wijkverpleegkundige en persoonlijke verzorging). Daarvoor intensiveren we de samenwerking met zorgverzekeraars.



### *Wat gaan we daarvoor doen?*

Samen met maatschappelijke organisaties ontwikkelen/bieden wij:

- ‘seniorproof’ wonen: het verder ontwikkelen van wijken en buurten, zodat mensen beter, veiliger en gezonder oud kunnen worden in hun vertrouwde omgeving. Dat doen we op basis van de ervaringen in de pilot ‘Waterwijk seniorenproof’.
- een goed basisaanbod in de wijk, bijvoorbeeld op het gebied van activering, gezondheid, bewegen en ontmoeten. Hierbij sluiten we aan bij bestaande initiatieven. De huidige niet-arbeidsmatige dagbesteding brengen we hier deels in onder. Mogelijk kunnen re-integratieactiviteiten hier ook een plek in krijgen. We onderzoeken de mogelijke samenwerking met het zorgkantoor, zodat we combinaties kunnen maken met mensen die dagbesteding hebben via de Wet langdurige zorg.
- vroegtijdige signalering van problemen bij ouderen en mensen met een beperking (en hun mantelzorgers). Hierin speelt het wijkteam een belangrijke rol in samenwerking met bijvoorbeeld huisartsen, wijkverpleegkundigen en organisaties voor ggz-ondersteuning.
- betere verbindingen tussen formele en informele zorg en goede ondersteuning van mantelzorgers.
- mobiliteitsvoorzieningen (zoals de leenscootmobielen en het Wmo-vervoer) en woonvoorzieningen.
- samenhangende ondersteuning thuis. Voor inwoners die ondersteuning nodig hebben bij het langer thuis wonen, gaan we werken met de systematiek van cliëntprofielen (zie paragraaf 3.2). Daarmee kunnen we in de toekomst meer samenhang in de ondersteuning bieden. Bijvoorbeeld een combinatie van hulp bij het huishouden en individuele begeleiding. We leggen de regie voor de daadwerkelijke invulling van de ondersteuning bij inwoner en professional. In lijn met het motto ‘één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school’ kijken we of deze systematiek in de toekomst breder kan worden toegepast. Zowel bij volwassenen als bij jeugdigen en gezinnen en ook in combinatie met hulp die wordt verleend vanuit de Zorgverzekeringswet. In dat verband onderzoeken

we ook de mogelijkheden om zorgprofessionals te mandateren om maatwerkondersteuning in te zetten en de regierol te nemen als dit logisch is.

In het kader van de cliëntprofielen onderzoeken we de mogelijkheid om van de enkelvoudige hulp bij het huishouden een vrij toegankelijke voorziening te maken. Deze is bedoeld voor inwoners boven een bepaalde leeftijd of in bepaalde (nog nader uit te werken) doelgroepen. Deze manier van werken maakt de toegang tot de hulp eenvoudiger. De huidige eigenbijdragesystematiek blijft ongewijzigd om stapeling met andere regelingen te voorkomen. Wel hebben we het voornemen om de eigen bijdrage voor arbeidsmatige dagbesteding af te schaffen en we overwegen hetzelfde te doen voor de overige vormen van dagbesteding (zie ook [paragraaf 3.2](#)). Voorstellen hiertoe worden ter besluitvorming voorgelegd als wijzigingen in de betreffende verordening en nadere regels.

### 2.2.8 Een goede start maken als nieuwe Almeerder (statushouder)



#### *Wat is de situatie nu?*

Op 1 januari 2016 staan er in Almere 929 personen met een asielstatus ingeschreven in de Basisregistratie Personen. Dit zijn de zogeheten statushouders. Bijna de helft van deze groep (423 personen) heeft zich in 2015 in Almere gevestigd. Tussen 2011 en 2014 zijn 364 statushouders in de stad komen wonen. De overige 142 personen woonden hier al voor 2011.

In februari 2016 waren er 196 statushouders in de Nederlandse asielzoekerscentra (azc's) die door het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) zijn gekoppeld aan Almere. Zij wachten op een vrijkomende woning.

De statushouders die zich in 2015 in Almere hebben ingeschreven, zijn grotendeels afkomstig uit Syrië (45%). De tweede grootste groep zijn de Eritreeërs (9%), gevolgd door mensen uit Somalië, Iran en Afghanistan (elk 5%). Ruim zeven op de tien statushouders (72%) is alleenstaand. Bijna een kwart (23%) van de huishoudens is een ouder(paar) met kinderen. De meerderheid (57%) is man. De meeste statushouders zijn relatief jong. Twee derde is jonger dan 30 jaar en 30% is jonger dan 19 jaar.

Op dit moment vindt de begeleiding van statushouders door de gemeente en andere organisaties meestal volgtijdelijk plaats. Als bekend wordt dat iemand in Almere komt wonen, regelt de gemeente woonruimte en een inkomen. Daarna start de (maatschappelijke) begeleiding. Dat gebeurt de eerste zes maanden door een vrijwilliger van Vluchtelingenwerk, vervolgens drie maanden door Vluchtelingenwerk en de VMCA gezamenlijk en tot slot nog eens drie maanden door een vrijwilliger van de VMCA.



#### *Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

Tot 2016 huisvestte de gemeente gemiddeld 200 nieuwkomers (statushouders) per jaar. In 2016 gaat het waarschijnlijk om zo'n 700 personen. En vanaf 2017 komen er naar verwachting gemiddeld 500 nieuwe Nederlanders per jaar in Almere wonen. Daarnaast breidt het asielzoekerscentrum uit van 600 naar 1.400 structurele plaatsen en zijn er in 2016 bijna 500 noodopvangplekken gekomen.

De toegenomen instroom van nieuwkomers heeft een impact op de stad. En het raakt veel taken van de gemeente, waaronder inburgering, onderwijs, (jeugd)hulp, huisvesting en werk en inkomen. Het blijkt dat bijna de helft van de nieuwkomers (44%) in Almere na vijf jaar verblijf bijstandsafhankelijk is.



#### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

Blijven betekent meedoen. Daarom helpen we statushouders zo vroeg mogelijk met hun zelfredzaamheid en participatie. Daarbij is een goede samenwerking tussen betrokken professionals van belang. We sturen op economische onafhankelijkheid en op zelfredzaamheid na drie jaar. Door tijdig (extra) kwetsbare nieuwkomers te herkennen, bieden we vroegtijdig veiligheid en professionele hulp.

Statushouders onderschrijven in woord en daad de Nederlandse rechtswaarden. De gemeente haalt de huisvestingstaakstelling.

De ambities op een wat langere termijn zijn:

- Talenten van leerplichtige statushouders worden optimaal benut. We werken aan een goede overgang naar het reguliere onderwijs.
- De fysieke en psychische gezondheid van statushouders is na drie jaar verbeterd. Ze weten wat van belang is voor zichzelf en hun naaste omgeving om de gezondheid duurzaam op peil te houden.
- Alle statushouders die zich na 1 januari 2015 hebben gevestigd in Almere zijn na drie jaar voldoende taalvaardig om sociaal en economisch (opleiding, vrijwilligerswerk, werk) te participeren.
- Extra kwetsbare groepen binnen de algemene groep van statushouders worden tijdig geïdentificeerd en krijgen waar nodig professionele hulp aangeboden. Op die manier voelen ze zich na verloop van tijd meer geaccepteerd en veilig en zijn ze beter in staat om een sociaal netwerk op te bouwen en om te integreren en te participeren in Almere.



*Wat gaan we daarvoor doen?*

Is duidelijk dat een statushouder in Almere komt wonen? Dan bieden we al in de noodopvang of het azc een pre-inburgeringstraject aan. In een integrale intake en assessment bepalen we:

- wat iemands talenten en mogelijkheden zijn;
- wat het perspectief is op participatie, activering en werk;
- wat de behoefte aan begeleiding is.

Door de pre-inburgering en maatwerk in de begeleiding zijn statushouders sneller zelfredzaam. Naar verwachting zijn ze ook sneller in staat om werk te vinden en deel te nemen aan de samenleving.

Bewoners en organisaties worden uitgenodigd om vanuit hun expertise of compassie een bijdrage te leveren. Zij kunnen de nieuwe Almeerders als geen ander laten zien welke mogelijkheden aanwezig zijn en welke waarden we in Nederland hanteren.

De huisvestingsmogelijkheden zijn beperkt. De gemeente en maatschappelijke organisaties treffen daarom maatregelen om de woningvoorraad uit te breiden, te transformeren en meer divers te maken. Dat geldt overigens ook voor andere doelgroepen. Het toewijzingsbeleid in Almere is dat de sociale woningbouw voor 70% toegankelijk is voor alle Almeerders en voor 30% voor specifieke groepen, waaronder jongeren die uitstromen uit de jeugdhulp, ex-gedetineerden en statushouders.

We vergroten de kennis over verschillende culturen en de problemen die daarmee samenhangen. En we zorgen dat er voldoende tolken in Almere zijn.

### 2.2.9 Een veilige gezinssituatie hebben



*Wat is de situatie nu?*

Huiselijk geweld is een hardnekkig probleem dat diep ingrijpt in de levens van mensen. In 2015 ontving Veilig Thuis Flevoland 1.692 zorgmeldingen van de politie, waarbij er in 1.227 gevallen sprake was van huiselijk geweld waarbij kinderen waren betrokken. Het aantal politiemeldingen over huiselijk geweld tegen volwassenen bedroeg 1.460.

Per 1 januari 2015 zijn het voormalige Advies- en Meldpunt Kindermishandeling en de Steunpunten Huiselijk Geweld gefuseerd in de nieuwe organisatie Veilig Thuis Flevoland. Door deze fusie is de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling geïntegreerd. Blijf Groep en Samen Veilig hebben

tot 1 februari 2016 toegewerkt naar een overdracht van onderneming. Daardoor is Veilig Thuis Flevoland nu een organisatieonderdeel van Blijf Groep.

De samenwerking rond de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling is ingrijpend veranderd door de decentralisaties van taken naar gemeenten, de reorganisaties bij de politie en de invoering van de landelijke ZSM-werkwijze. Het Openbaar Ministerie, de politie en Veilig Thuis Flevoland hebben heldere afspraken gemaakt over de onderlinge informatie-uitwisseling. Ook de reclassering en de Raad voor de Kinderbescherming zijn belangrijke spelers.

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg hebben geconcludeerd dat de crisisdienst in Flevoland goed is toegerust om met acuut onveilige situaties om te gaan. Er wordt onderzoek gedaan naar mogelijkheden voor een samenwerkingsverband voor de crisis- en bereikbaarheidsdienst na 17.00 uur en in het weekend.

Op dit moment kent Flevoland nog geen volwaardige 24-uursopvang voor slachtoffers van ernstig huiselijk geweld. Zij zijn nu nog aangewezen op opvangplaatsen buiten de regio. Met de komst van het Oranje Huis in 2017 beschikt Flevoland (in samenwerking met Gooi en Vechtstreek) straks over crisisopvang voor slachtoffers van ernstig huiselijk geweld.



#### *Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

Uit landelijk onderzoek blijkt dat er nog verbetering nodig is in de samenwerking rond de bestrijding van huiselijk geweld, kindermishandeling en ernstig seksueel geweld. Er zijn onduidelijkheden in processen, taken en verantwoordelijkheden van organisaties in de zorg- en veiligheidsketen. Er zijn betere afspraken nodig voor op- en afschalen (zie [bijlage 4](#)). Interventies op deze terreinen helpen om het grote aantal meldingen bij Veilig Thuis Flevoland terug te dringen en om de wachtlijsten voor niet-spoedeisende meldingen aan te pakken.



#### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

Samen met maatschappelijke organisaties werken we aan het verbeteren van de samenwerking en informatie-uitwisseling in de zorg- en veiligheidsketen. In 2016 is een begin gemaakt om het takenpakket van Veilig Thuis Flevoland te versmallen. Veilig Thuis richt zich daarbij steeds meer sec op de wettelijke taken. Lokale hulpverleners krijgen een breder pakket van taken en verantwoordelijkheden bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Zo moet Veilig Thuis kunnen afschalen naar de wijkteams en de jeugdgezondheidszorg.

Voor zeer complexe casussen met acuut of aanhoudend geweld is in regionaal verband een multidisciplinaire aanpak ontwikkeld. Het gaat hierbij om een Flevolandse samenwerkingsstructuur binnen de zorg- en veiligheidsketen.



#### *Wat gaan we daarvoor doen?*

Veilig Thuis Flevoland en de politie organiseren een afstemmingsoverleg (gestart in maart 2016). Zo kunnen ze:

- informatie effectiever delen en succesvoller samenwerken;
- sneller en effectiever ingrijpen bij directe onveiligheid;
- beter toezicht houden op de effectiviteit van de ingezette interventies.

Via trainingen verbeteren we de expertise in de wijkteams en de teams van de jeugdgezondheidszorg. Daarnaast bevorderen we de samenwerking tussen de wijkteams en de specialistische hulpverleners bij huiselijk geweld en kindermishandeling.

Eind 2017 willen we in Flevoland alle noodzakelijke beleidsonderdelen gerealiseerd hebben. Het systeem voor de aanpak van vrouwenopvang, huiselijk geweld, kindermishandeling en acuut seksueel geweld heeft dan de volgende kenmerken:

- De verschillende voorzieningen en soorten hulpverlening werken in onderlinge samenhang en versterken elkaar daar waar mogelijk, zodat gezinnen integrale hulp krijgen.
- De geboden kwaliteit is goed.
- Er zijn geen wachtlijsten.

### 2.2.10 Beter worden begrepen en eerder hulp krijgen als verwarde persoon



#### *Wat is de situatie nu?*

Er is landelijk veel media-aandacht voor de toename van het aantal ‘verwarde personen’ op straat. Uit politieregistraties blijkt dat het aantal meldingen van overlast door verwarde personen is toegenomen. Het Rijk is eind 2015 een onderzoek gestart naar de knelpunten in de ondersteuning van deze groep. Hiervoor is een landelijk aanjaagteam ingesteld. Dit team heeft onderzoek gedaan naar:

- het ontwikkelen van bouwstenen voor een passend ondersteuningsaanbod voor mensen die verward gedrag vertonen en voor hun familie/netwerk;
- manieren om een sluitende aanpak van ondersteuning en zorg te bevorderen door alle gemeenten;
- belemmeringen die de verschillende betrokkenen ervaren en die niet op lokaal/regionaal niveau opgelost kunnen worden. Voor deze belemmeringen worden oplossingen aangereikt.

In Almere steeg de overlast door verwarde personen in 2015 met 12% naar 484 meldingen. Hoewel het aantal meldingen in de regio Flevoland 30% lager ligt dan landelijk, volgt het wel de landelijke stijging. Uit onderzoek van het Trimbos-instituut naar de situatie in Flevoland blijkt dat de groep personen met verward gedrag divers is. In zo’n 25% van de gevallen is er een vermoeden van problemen met de geestelijke gezondheid. Daarnaast is er een aantal maatschappelijke risicofactoren dat kan leiden tot ‘verward gedrag’. Bijvoorbeeld armoede en schulden, verschraving van de maatschappelijke voorzieningen, de complexer wordende samenleving, verminderde toegankelijkheid van de arbeidsmarkt en woningmarkt en de stagnerende in- en uitstroom uit (ggz-)instellingen.



#### *Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

Signalen van verwarde mensen en hun omgeving worden niet altijd onderkend. In het beleid ligt nog te veel nadruk op de ‘achterkant’ (crisisbedden, gedwongen opnames) in plaats van op preventie, voldoende ondersteuning en deskundigheid in de wijken, dagbesteding en laagdrempelige inloopvoorzieningen. De hulpverlening aan mensen met meervoudige problemen is gefragmenteerd.

Daarnaast is verbetering nodig in de aanpak van crisissituaties. Het gaat dan om wie wat moet doen. Bij een melding van overlast/crisis gaat nu de politie eropaf in plaats van een zorgprofessional. De politie zorgt ook voor het vervoer, terwijl dat niet is wat een verwarde persoon op dat moment nodig heeft. Het kan escalierend werken.



#### *Welke oplossingsrichting stellen we voor?*

Almere ontwikkelt samen met de regio en maatschappelijke organisaties een aanpak verwarde personen. Deze is opgebouwd rond drie thema’s: preventie, de hulpverleningsketen en nazorg en crisismeldingen.

Zo willen we werken aan een sluitende aanpak voor verwarde personen in de eigen woonsituatie en in crisissituaties. Deze omvat ondersteuning, werk en inkomen, participatie en schuldenaanpak. Daarnaast stimuleren we preventieve activiteiten dicht bij mensen om escalaties en terugval te voorkomen.



### *Wat gaan we daarvoor doen?*

De komende periode onderzoeken we welke preventieve activiteiten werken om escalatie te voorkomen. Ook onderzoeken we hoe de ondersteuning aan en participatie van mensen met ggz-problemen het beste vorm kan krijgen. Daarbij is er aandacht voor:

- het voorkomen van handelingsverlegenheid bij professionals;
- het versterken van de kennis van ggz-problemen in de wijk (bevorderen vroegsignalering);
- het tegengaan van stigmatisering;
- het versterken van de sociale netwerken in de wijk rondom mensen met ggz-problemen.

We bekijken hoe en wanneer ervaringsdeskundigen een rol kunnen spelen. Ook komen er nieuwe inloopvoorzieningen of huiskamers.

Voor mensen met meervoudige problemen komt er meer continuïteit in de ondersteuning. Hulpverleners houden langdurig een vinger aan de pols op basis van een persoonlijk plan met casusregie. Er is aandacht voor effectief op- en afschalen.

Er komt een flexibele mogelijkheid voor tijdelijke opname of een time-out-opname en ondersteuning die 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar en beschikbaar is. Daarnaast komt er een aanbod van intensieve ggz thuis en een ketenoverstijgend informatieprotocol.

GGD Flevoland werkt met andere maatschappelijke organisaties aan een pilot 'Integrale aanpak van de zorg voor verwarde personen'. Ze werken binnen de pilot aan:

- een zorgcoördinatiecentrum voor optimale bereikbaarheid van de publieke gezondheidszorg, openbare geestelijke gezondheidszorg, ambulancezorg, forensische geneeskunde en het Centrum Seksueel Geweld en voor goede triage bij crisissituaties;
- een sluitende aanpak bij ondersteuning of opname (casusgericht), inclusief passend vervoer;
- regionale monitoring van verwarde personen.

Alle genoemde activiteiten leiden tot:

- het stabiliseren en terugbrengen van het aantal meldingen van verwarde personen;
- het voorkomen van escalaties en meldingen;
- een sluitende aanpak en doorlopende ondersteuningsketen voor verwarde personen in de eigen woonsituatie en in crisissituaties, inclusief een integraal persoonlijk plan met casusregie;
- één meldpunt voor snelle triage bij crisis of dreigende escalatie en doorgeleiding naar ondersteuning en participatie op maat.

### 3 Wat hebben we nodig?

De beleidsprioriteiten uit het vorige hoofdstuk realiseren we niet zomaar. Noodzakelijke randvoorwaarden zijn bijvoorbeeld meer samenwerking tussen professionals, effectieve inkoop, goede communicatie en kwalitatief goede ICT-systemen. In dit hoofdstuk staan die randvoorwaarden nader beschreven.

#### 3.1 De samenwerking en coördinatie tussen professionals versterken

Vooraf: In het consultatieproces voor dit beleidsplan zijn door veel mensen suggesties gedaan bij dit onderwerp. Opmerkingen die de beleidsrichting ondersteunen én vragen om verdere uitwerking. Het college heeft geconcludeerd dat de vraagstukken bij dit onderwerp voor een deel in de praktijk moeten worden opgepakt en opgelost. Voorbeelden hiervan zijn:

- De ambitie ‘één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school’ strookt soms niet met de grenzen van de privacywetgeving. In de praktijk moeten we nog beter ontdekken waar die grenzen belemmerend werken en of en hoe we tot oplossingen komen. Soms moeten we concluderen dat we in het belang van de privacy onze ambitie moeten bijstellen.
- We streven naar een betere samenwerking, waarbij alle partijen hun rol pakken. Veel opmerkingen in de consultatieronde gingen over het verhelderen van ieders taak en rol en het verbeteren van de onderlinge werkprocessen. In onderstaande paragraaf gaan we in op de vraagstukken van de wijkteams, waaronder de relatie met het onderwijs en de jeugdgezondheidszorg en de relatie met Werk & Inkomen. Maar het uitkristalliseren van alle relaties vergt meer: een betere regie en afstemming in de praktijk.
- Waakvlamcontact en lichte ondersteuning: we zien dat het vanwege extramuralisering steeds vaker nodig is om een oogje in het zeil te houden bij kwetsbare mensen, geregeld langs te gaan en vragen en problemen direct op te pakken. Maar hoe we dat kunnen vormgeven – bijvoorbeeld door het wijkteam, vrijwilligers of gespecialiseerde professionals – moeten we in de praktijk uitproberen.



#### *Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?*

De samenwerking tussen professionals is een belangrijke voorwaarde voor samenhangende ondersteuning aan inwoners. Deze samenwerking heeft sinds 2015 flinke veranderingen ondergaan. Bijvoorbeeld door de start van wijkteams en expertteams, de vernieuwingen in de jeugdgezondheidszorg, de komst van het passend onderwijs en de oprichting van organisaties als Veilig Thuis Flevoland.

Er zijn inmiddels grote stappen gezet om de veranderingen in praktijk te brengen. De wijkteams werken zo veel mogelijk samen met inwoners en vrijwilligers aan meer sociale cohesie, zelfredzaamheid en samenredzaamheid en ze zorgen voor (de toegang tot) meer samenhangende en laagdrempelige hulp dichtbij. De jeugdgezondheidszorg ziet alle kinderen in Almere van 0 tot 18 jaar en heeft een hoog bereik. De medewerkers zijn opgeleid om vroegtijdig risico's in te schatten, te normaliseren en te demedicaliseren waar het kan. Waar nodig leiden zij tijdig toe naar hulp en ondersteuning. Ze coördineren en grijpen in waar het moet. Veilig Thuis en Samen Veilig hebben hun plaats in het netwerk van jeugdhulp, politie, justitie en veiligheid opnieuw ingenomen.

Tegelijk zien we ook nog noodzaak tot doorontwikkeling. Sommige schakels werken nog niet goed samen of de werkafspraken zijn niet duidelijk genoeg. Samenwerking vergt dat professionals elkaar kennen. Dat kost tijd. Ook blijkt de samenwerking nog te veel georganiseerd in ketens, terwijl een netwerksamenwerking nodig is voor wat we willen bereiken.

### Estafette of voetbalwedstrijd?<sup>2</sup>

In de huidige sociale infrastructuur werken organisaties nog te veel samen als estafette team (ketensamenwerking). Professionals geven het stokje aan elkaar over. Daardoor moet de organisatie aan het einde van de lijn een oplossing zoeken. Die kan dat niet, want de andere schakels in de keten zijn nodig.

Beter is het als we functioneren als voetbalelftal (netwerksamenwerking): we spelen de bal over, leggen weer terug, verdedigen, vallen aan en zijn voortdurend met elkaar in contact. Niet een van de spelers is belangrijker dan de anderen. Ze hebben wel elk een eigen rol in het team. Overigens is de inwoner in deze metafoor de aanvoerder: hij of zij heeft de regie over wat er gebeurt.

De wijkteams geven aan onder (tijds)druk te staan en zeggen nog onvoldoende toe te komen aan hun kerntaken: *outreaching* en preventief werken, signaleren en eigen kracht en samenredzaamheid ondersteunen. Ook de bereikbaarheid van de wijkteams en de waakvlamfunctie kunnen beter. Kwetsbare inwoners hebben soms moeite (de juiste) ondersteuning te vinden en het lukt de wijkteams nog onvoldoende om deze inwoners te bereiken.

Voor inwoners is de toegang tot de wijkteams niet laagdrempelig genoeg. De telefonische bereikbaarheid via het gemeentelijke C@llcenter (telefoonnummer 14 036) en de digitale meldingsmogelijkheden zijn voor sommige inwoners belemmerend. Ook is niet duidelijk genoeg voor welk soort vragen het wijkteam wel en niet is.

Het lukt nog niet voldoende om de ondersteuning aan inwoners in samenhang te bieden: één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school. De samenwerking tussen de wijkteams, Werk & Inkomen, de jeugdgezondheidszorg en de scholen heeft daarbij prioriteit.

De deskundigheid om kindermishandeling en andere vormen van huiselijk geweld en verwaarlozing te herkennen is ook nog niet overal in gelijke mate ontwikkeld. De samenwerking met Veilig Thuis vanuit verschillende schakels in de sociale infrastructuur kan beter.

Een ander belangrijk vraagstuk is de organisatievorm, aansturing en bekostiging van de wijkteams. In de kadernota is afgesproken de sociale infrastructuur na twee jaar te evalueren. In Almere hebben we gekozen voor wijkteams onder gemeentelijke aansturing, in een convenantsamenwerking met een aantal andere organisaties. We vragen de convenantpartners in 2016 een evaluatie uit te voeren. Deze evaluatie leidt tot voorstellen voor het vervolg en mogelijk ook tot andere besluiten over de regie op de infrastructuur, de toegangsprocessen, de samenstelling en de bekostiging van de wijkteams. Vooral nog worden onderstaande voorstellen dus nog binnen de huidige kaders en afspraken gedaan en zijn die er vooral op gericht de huidige problemen zo goed mogelijk aan te pakken.



#### *Wat gaan we daarvoor doen?*

We willen binnen de sociale infrastructuur het **integraal werken** meer stimuleren en faciliteren. Daarbij kiezen we altijd voor een brede kijk op alle levensdomeinen en een brede benadering van ondersteuningsvragen. Wanneer ondersteuning wordt ingezet, werken we daarom altijd met een plan gericht op het hele gezin of huishouden. Tenzij duidelijk is dat de ondersteuningsbehoefte enkelvoudig is. Belangrijk is ook de eigen regie van inwoners meer ruimte te geven en te versterken. Dat gebeurt door ondersteuning bij en voorlichting over het gebruik van het familiegroepsplan. Hierdoor maken we beter mogelijk dat mensen de oplossing van problemen zelf ter hand nemen en hun eigen netwerk aanspreken.

---

<sup>2</sup> Tijdens een consultatiebijeenkomst met maatschappelijke organisaties op 10 februari 2016 verwoordde een van de deelnemers de situatie in de sociale infrastructuur op deze manier.



We versterken de verbindingen binnen de sociale infrastructuur, onder andere door organisaties bij elkaar te brengen, zodat we betere taak- en procesafspraken kunnen maken en we kunnen toezien op de werking daarvan. De gemeente pakt hierin haar regierol.

Binnen de wijkteams doen we dat door het interdisciplinair werken verder uit te bouwen. In dat verband gebruiken we de term ‘*T-shaped professional*’: een professional die vanuit de eigen vakkennis opereert en die koppelt aan de kennis en vaardigheden van de anderen in het team. Dan ontstaat meerwaarde. Daarnaast gaat veel aandacht uit naar de verbinding tussen professionals, vrijwilligers, mantelzorgers en ervaringsdeskundigen. Hun bijdrage is onontbeerlijk.

We verstevigen de verbinding met de domeinen werk, inkomen en schuldhulp en schakelen waar nodig gerichte expertise in (huiselijk geweld en kindermishandeling, psychiatrie, lichte verstandelijke beperkingen, dementie). We starten een pilot om de mogelijkheden van meer samenwerking tussen de wijkteams en Werk & Inkomen in de praktijk te ontdekken en uit te werken. Daarbij is er ook aandacht voor de bredere inbedding van Werk & Inkomen binnen de sociale infrastructuur, zoals de relatie met de schulddienstverlening en de teams die ondersteunen bij schuldstabilisatie (TOSS-teams).

Ook is het nodig om jeugd een steviger positie te geven in de wijkteams. Daarmee versterken we de realisatie van ‘één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school’ en biedt de mogelijkheid de samenhang en verbinding met het onderwijs en de jeugdgezondheidszorg te verbeteren. De gemeente en de convenantpartners van de wijkteams werken samen verder uit hoe dit gebeurt.

De medewerkers van de jeugdgezondheidszorg gaan integraal werken per stadsdeel, zodat vaste medewerkers aanspreekpunt zijn voor de wijkteams. Zij worden betrokken bij de eerste contacten en hulpvragen van gezinnen en zijn de verbindende schakel naar de consultatiebureaus en de scholen. De inwoners merken dat ze daadwerkelijk worden begeleid en ondersteund en dat ze niet op pad worden gestuurd naar een volgend loket.

We stimuleren intensievere samenwerking van de wijkteams met huisartsen en wijkverpleegkundigen. We maken afspraken met zorgverzekeraars om dit beter mogelijk te maken en ook de samenhang in de ondersteuning thuis te vergroten.

Met procescoördinatie voeren we een nieuwe sluitende aanpak van op- en afschalen in. Dit betekent dat wijkteams bij complexe situaties een procescoördinator kunnen inschakelen en omgekeerd dat de procescoördinator de situatie weer overdraagt naar het wijkteam als de situatie stabiel is. Voor een uitwerking hiervan zie bijlage 4.

Voor de **toegang tot ondersteuning** geldt het uitgangspunt dat inwoners verder worden geholpen daar waar ze zich melden. We noemen dit ook wel ‘vindplaatsgericht werken’. In het gezins- of ondersteuningsplan staat altijd vermeld welke professional de casusregie voert. Op basis van dit uitgangspunt zorgt de gemeente in haar regierol voor duidelijke afspraken: welke organisatie heeft welke taken, bevoegdheden en mandaten? Iedere organisatie biedt informatie en kan doorverwijzen. En we maken heldere afspraken over wie toegang kan verlenen tot welke ondersteuningsvormen. Het is dan niet altijd nodig dat het wijkteam de hulp inzet.

De toegangsprocessen voor maatwerkvoorzieningen slokken veel tijd op van de wijkteams. We willen dit graag beperken, zodat wijkwerkers meer ruimte hebben voor hun kerntaken: het ondersteunen van initiatieven van inwoners, het initiëren van collectieve activiteiten in de wijk, vroegtijdige signalering, preventie en het bieden van lichte ondersteuning. Een bijkomend doel is dat de wijkteams zich meer dan nu kunnen gaan richten op het onderhouden van waakvlamcontacten en nazorg.

We verminderen daarom de druk op de wijkteams door de (administratieve) lasten te verminderen. Dit kan deels door een aantal backofficetaken in het stadhuis uit te voeren. Ook het inzetten van meer ondersteuningsvormen zonder toegangsbeperking en het toepassen van andere vormen van bekostiging (zoals cliëntprofielen; zie ook de volgende paragraaf) kunnen hieraan een belangrijke bijdrage leveren.

Om de toegankelijkheid van de wijkteams voor alle mensen te vergroten, onderzoeken we welke andere middelen we kunnen inzetten en of we de communicatie kunnen verbeteren. Ook onderzoeken of we de telefonische bereikbaarheid van wijkteams kunnen aanpassen.

### 3.2 Inkopen en subsidiëren op maat



*Waarom hebben we dit nodig?*

Inkoop van hulp en ondersteuning is een middel om ervoor te zorgen dat voor inwoners goede ondersteuning beschikbaar is. De manier waarop we dit als gemeente doen, is van invloed op de kwaliteit, de continuïteit, de innovatie van het aanbod, de ‘markt’ en de omstandigheden waaronder aanbieders hun werk doen.

In 2015 hebben we, om zorgcontinuïteit te bieden, afspraken uit de ‘oude’ Wmo, Jeugdwet en AWBZ overgenomen. Keuzevrijheid van inwoners stond voorop en veel nieuwe aanbieders zijn toegelaten tot de Almeerse markt. Dit leidde tot een complexe ‘productenstructuur’ en tot overeenkomsten met zo’n driehonderd aanbieders. In de praktijk blijkt dit omslachtig te zijn. Voor inwoners wordt het onoverzichtelijk, voor verwijzers/wijkwerkers vraagt het veel kennis en brengt het hoge administratieve lasten met zich mee.

Voor elk product hebben we een prijs vastgesteld (ook wel de ‘p\*q-systematiek’ genoemd). Die prijs verschilt per product. Het voordeel is dat het nauwkeurig inzicht geeft in welke inwoners welke producten ontvangen. Er zijn ook nadelen. De systematiek is gericht op het verrichten van handelingen en veel minder op het realiseren van resultaten bij de cliënt. Ook is het lastig om een realistische prijs te bepalen. Een punt dat ook bij aanbieders leeft: zij ervaren soms dat de prijs leidend lijkt boven de kwaliteit. Verder is de systematiek minder geschikt wanneer iemand meerdere ondersteuningsvormen nodig heeft. De samenhang is dan lastiger te realiseren. Ten slotte is er een lastige scheiding ontstaan met regionaal ingekochte hulp en ondersteuning (beschermd wonen, residentiële jeugdhulp, pleegzorg) die via een subsidie verloopt. Ook dit belemmert de noodzakelijke samenhang tussen de verschillende ondersteuningsvormen.

De productenstructuur leidt er ook toe dat de gemeente en de wijkteams in belangrijke mate blijven bepalen welke inwoner welke hulp krijgt. Dit staat op gespannen voet met uitgangspunten van de kadernota die gaan over eigen regie voor inwoners, partnerschap en vertrouwen en ruimte voor professionals.

Wanneer de gemeente aanpassingen doet in de manier van inkopen – en dat is nodig voor de verdere doorontwikkeling van het sociaal domein – vraagt dat een grote aanpassing bij aanbieders. Soms gaat het om vernieuwing van aanbod, verschuivingen binnen het bestaande aanbod of om een forse reductie van capaciteit. Om dat verantwoord te doen, hebben aanbieders een langetermijnperspectief nodig. Aanbieders ervaren de huidige contractduur van een jaar als te kort om te kunnen innoveren en om goede kwaliteit van ondersteuning te leveren. Ook leiden eenjarige contracten tot hoge frictiekosten of zelfs tot verlies van capaciteit en expertise die de stad hard nodig heeft.



*Wat gaan we daarvoor doen?*

Het jaar 2015 stond in het teken van de transitie. We zetten sinds die tijd – en ook de komende jaren – volop in op de doorontwikkeling. Inkoop en bekostiging moeten ten dienste staan van het dichterbij brengen van de doorontwikkelingsdoelen. Via de inkoop wil de gemeente de gestelde doelen en resultaten realiseren, zoals het versterken van de eigen regie van inwoners en cliënten en meer ruimte voor professionals, inzet op preventie en het bevorderen van uitstroom en afschaling, meer verbinding tussen formele en informele ondersteuning en meer samenhang. Daarbij is het beperken van de administratievelastendruk een belangrijke bijkomende opgave.

Voor de verdere ontwikkeling van de systematiek van inkoop en bekostiging gaat de gemeente de volgende uitgangspunten hanteren:

- We werken toe naar een duurzaam niveau van voorzieningen dat past bij de stad Almere.
- Bij de inkoop en subsidiëring past de gemeente waar relevant de principes uit de landelijke Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning toe.
- We gaan meer (strategische) partnerschappen aan, vooral bij de basisvoorzieningen (zie ook verderop). Bij het maken van keuzes trekken we meer gezamenlijk op met aanbieders. Met welke aanbieders en in welke mate we dat doen, verschilt per onderdeel van de sociale infrastructuur.
- Met strategische partners maken we meerjarige afspraken, zodat we een bestendige relatie opbouwen en we hen beter in staat stellen te innoveren en investeren in de Almeerse sociale infrastructuur. Bij deze meerjarige afspraken blijft er de mogelijkheid om mee te bewegen met de ontwikkelingen in het sociaal domein. Hierdoor voorkomen we dat alle middelen voor lange(re) tijd vastzitten en dat innovatie juist weer wordt belemmerd.
- Met strategische partners maken we afspraken over het gezamenlijk toewerken naar maatschappelijke effecten, het behalen van resultaten en het verder innoveren van en investeren in de hulp en ondersteuning in Almere. Extra aandacht besteden we aan het formuleren van positieve prikkels om afschaling van residentiële opvang naar ambulante en zelfstandig functioneren te bereiken.
- Het aangaan van partnerrelaties heeft gevolgen voor de rol van de gemeente en de manier waarop wij ons opdrachtgeverschap invullen. We sturen meer op resultaten. We kiezen voor een systematiek van inkopen waarbij de eigen regie voor inwoners over de invulling van hun ondersteuning zo groot mogelijk is en we optimaal gebruikmaken van de competenties van professionals.
- We houden binnen redelijke grenzen ruimte voor contractering van meerdere partijen. Daardoor blijft het mogelijk om een keuze te maken tussen aanbieders of professionals, ook op basis van identiteit. Het zorgt er ook voor dat inwoners niet afhankelijk worden van één aanbieder en dat er voldoende concurrentie blijft in het werkveld. We voorkomen ook een situatie waarin nieuwe aanbieders alleen de lichtere ondersteuningsvragen uitzoeken ('*cherry-picking*').
- De manier waarop ondersteuning wordt gecontracteerd, hangt af van de kenmerken van de verschillende ondersteuningsvormen. We onderscheiden daarbij basisfuncties/algemene voorzieningen, beperkt specialistische ondersteuning, specialistische zorg en ondersteuning en hoogspecialistische zorg en ondersteuning.
- Keuzemogelijkheden en -vrijheid blijven dus belangrijke principes. We passen ze toe waar het relevant is (zie verderop) en leggen bij specialistische zorg en ondersteuning het accent meer op de keuze voor een specifieke hulpverlener. Hoe complexer en hoe specialistischer de ondersteuning, hoe minder keuzemogelijkheden er zijn tussen aanbieders. Samenwerken en gezamenlijk ontwikkelen hebben hierbij prioriteit boven sterke marktprikkels.

De uitgangspunten leiden tot een **beleidslijn** waarbij we voor de verschillende vormen van ondersteuning verschillende bekostigingsvormen kiezen. Daarbij letten we steeds op het effect van onze keuzes op de administratievelastendruk.

- *Basisfuncties/algemene voorzieningen (bijvoorbeeld welzijnswerk, ondersteuning vrijwilligers)*: Met een beperkt aantal spelers maken we in partnerschap meerjarige afspraken op basis van resultaten en maatschappelijke effecten. Aan deze basisfuncties voegen we enkele ondersteuningsvormen toe die zonder toegangsbepaling (indicatie) kunnen worden ingezet. Denk aan sommige vormen van ambulante jeugdhulp, expertise op het gebied van psychiatrie of lichte verstandelijke beperkingen en praktijkondersteuning voor jeugd-ggz.
- *Beperkt specialistische ondersteuning (bijvoorbeeld ondersteuning thuis en ambulante jeugdhulp)*: Waar mogelijk gaan we werken met cliëntprofielen. Een cliëntprofiel is een beschrijving van een integrale, veel voorkomende ondersteuningsvraag/-situatie. Vaak met verschillende ondersteuningsvormen. Voor sommige onderdelen zetten we naast inkoop via cliëntprofielen ook andere bekostigingsvormen in (trajectfinanciering of lump-sum-financiering). We zorgen voor voldoende keuzemogelijkheden tussen aanbieders.

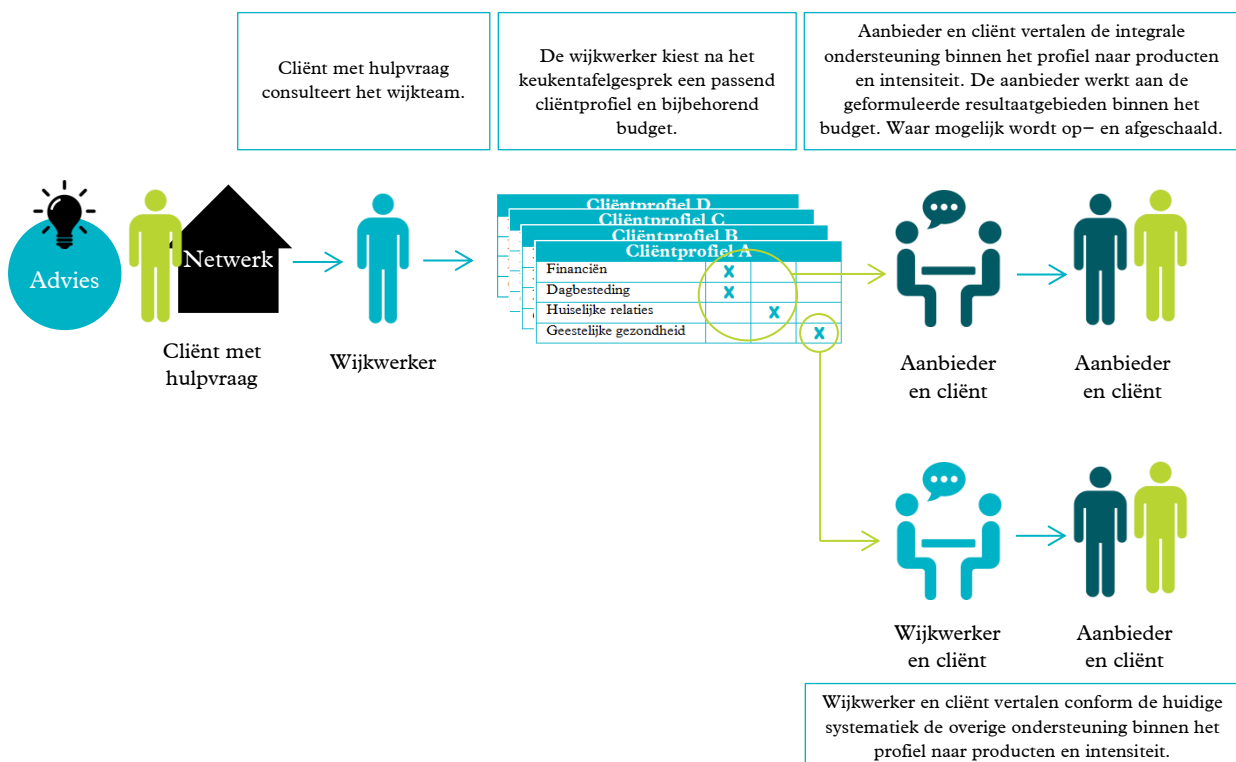
- *Specialistische zorg en ondersteuning (bijvoorbeeld residentiële jeugdhulp)*: Ook hier gaan we waar mogelijk werken met cliëntprofielen. Met deze beperkte groep aanbieders maken we meerjarige afspraken. De keuzemogelijkheden voor inwoners richten zich vooral op de keuze voor een hulpverlener.
- *Hoogspecialistische zorg en ondersteuning (bijvoorbeeld zeer specifieke vormen van hulp waarbij er landelijk maar een of enkele instellingen werken)*: Met deze veelal bovenregionaal en landelijk werkende aanbieders sluiten we aan bij landelijke raamcontracten. De bekostiging verloopt via de p\*q-systematiek of raamcontracten. We zorgen voor betere aansluiting bij wat er lokaal aan hulp en ondersteuning beschikbaar is, vooral bij de gesloten jeugdzorg.

### Toelichting op werking cliëntprofielen

Cliëntprofielen zijn een variant van resultaatgerichte bekostiging (in tegenstelling tot productgerichte bekostiging). Het werken met cliëntprofielen betekent dat de situatie van een persoon centraal staat. Bij een profiel hoort een vast budget (en een vaste ondersteuningsduur) waarmee iemand samen met zijn aanbieder(s) kan bepalen welke ondersteuning nodig is (zie ook de figuur onder dit kader). Dit draagt bij aan de samenhang van de geboden ondersteuning en aan meer ruimte voor professionals/aanbieders. Voor de wijkteams betekent dit een beperking van de administratieve lasten. Een cliëntprofiel bevat:

- kenmerken van de cliënt (bijvoorbeeld doelgroep, ondersteuningsvraag, mate van eigen regie);
- de resultaten die de ondersteuning beoogt.

De aanbieder krijgt het budget voor het behalen van geformuleerde resultaten. Het is van belang om de uitkomsten van de ondersteuning goed te monitoren. Dat kan door resultaatafspraken te maken en te monitoren op cliënttevredenheid en kwaliteit. Op basis van onlangs gedane uitspraken van de Centrale Raad voor Beroep over resultaatgerichte indicatiestelling zorgen wij voor voldoende waarborgen voor inwoners in de toepassing van deze systematiek. Dit wordt in verordening en beleidsregels vervat en ter besluitvorming aan respectievelijk raad en college voorgelegd.



De optimale vorm van bekostigen is in Nederland nog niet gevonden. Aan elk model kleven voor- en nadelen. Met bovenstaande aanpak denken we de innovatie en doorontwikkeling zo goed mogelijk te realiseren en de nadelen zo veel mogelijk te beperken. Het belangrijkste nadeel van het werken met cliëntprofielen en trajectfinanciering is dat we in zekere mate ingrijpen in de markt. Aanbieders die zich richten op een specifiek product komen wellicht niet meer in aanmerking voor een contract, tenzij ze allianties sluiten met andere aanbieders. Bij de invoering van cliëntprofielen gaan we daarom behoedzaam te werk en proberen we de negatieve gevolgen te beperken.

Er treedt ook een markteffect op doordat we op onderdelen minder aanbieders willen contracteren. Overigens hoeft dit niet te betekenen dat de gemeente alleen grote spelers contracteert. Cliënttevredenheid en de mate waarin aanbieders resultaten en vernieuwingen realiseren, zijn belangrijke overwegingen bij het aangaan van contracten.

#### *Beperken lastendruk*

De administratieve lasten voor de gemeente en zorgaanbieders zijn te hoog, ook in Almere. Zo zien we nog een groot aantal verschillende productcodes op basis waarvan ondersteuning wordt ingezet. Bij verwijzers en bij zorgaanbieders veroorzaakt dat onnodig werk. Gemeente en aanbieders moeten extra mensen inzetten voor administratie en rapportages, waardoor financiële middelen wegstromen van het primaire proces. Dit gaat ten koste van de hulp en ondersteuning.

Ook is het aantal aanbieders waaruit gekozen kan worden soms dermate groot dat beheer en sturing in gevaar komen. We streven naar een goed evenwicht tussen keuzemogelijkheden en sturing.

Het beperken van de lastendruk is daarom een prioriteit. Bij alle gemeentelijke keuzes stellen we onszelf de vraag of ze bijdragen aan vereenvoudiging. We werken daarom geleidelijk toe naar harmonisatie van producten en tarieven in dialoog met de aanbieders. Ook het meer sturen op resultaten en het vereenvoudigen van de inkoop dragen daaraan bij. We sluiten aan bij landelijk (binnen het VNG-programma Informatievoorziening sociaal domein) ontwikkelde productcodes en standaarden voor gegevensuitwisseling. Ook beoordelen we zorgvuldig of de uitvraag van gegevens voor de monitoring in balans is met de kosten om die informatie te verzamelen.

#### *Innovatie*

Met de gekozen uitgangspunten en bekostigingsvormen kunnen we innovatie van ondersteuning goed mogelijk maken. Innovatie is nodig om het aanbod steeds beter te laten aansluiten bij de ondersteuningsvragen van inwoners (die in de loop der tijd kunnen veranderen) en om meer ruimte te geven aan eigen regie. Er zijn verschillende manieren om innovatie te bevorderen. Ten eerste door inwoners veel invloed te geven op de vormgeving van de ondersteuning. Dat kan optimaal in een persoonsgebonden (pgb) of persoonsvolgend budget (pvb).

Pgb's zijn nu al mogelijk. Het is belangrijk om steeds na te gaan of een budgethouder zelf voldoende pgb-vaardig is. Dat voorkomt misbruik van kwetsbare mensen. Daarnaast moet de ondersteuning van goede kwaliteit zijn. De opties voor pvb's gaan we onderzoeken, ook in relatie tot de ontwikkelingen in de Wet langdurige zorg.

Een tweede manier om innovatie te bevorderen, is meer ruimte creëren voor professionals om samen met inwoners de ondersteuning vorm te geven. Dat doen we met het instrument 'cliëntprofielen'. Binnen het budget kan een aanbieder optimaal variëren om de resultaten van een inwoner op een breed gebied te behalen. Een ander instrument hiervoor is het verstrekken van een populatiegebonden budget. Een (groep) aanbieder(s) kan dan op grond van professioneel inzicht voor een bepaald gebied of een bepaalde doelgroep een optimaal aanbod creëren. Zowel bij cliëntprofielen als bij populatiegebonden budgetten is het belangrijk waarborgen te bieden voor de invloed van inwoners.

Ten slotte noemen we het instrument van een innovatiebudget, een bedrag gekoppeld aan het realiseren van een bepaalde vernieuwing. Dit instrument kunnen we op onderdelen toepassen. Het nadeel is een grote 'budgetafhankelijkheid'.

### *Eigen bijdrage Wmo*

Voor de eigen bijdrage voor een (geïndiceerde) Wmo-maatwerkvoorziening gelden landelijke regels. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) stelt een persoonsafhankelijke maximale eigen bijdrage vast. De hoogte van de bijdrage is afhankelijk van onder andere het type ondersteuning, leeftijd, inkomen, vermogen en de samenstelling van het huishouden. Het CAK past een correctie toe als een huishouden ook een eigen bijdrage betaalt via de Wet langdurige zorg.

In de Almeerse verordening maatschappelijke ondersteuning staat dat het CAK standaard het maximale tarief hanteert voor de eigen bijdrage. In 2016 en 2017 onderzoekt de gemeente of het wenselijk is om de eigen bijdrage voor bepaalde voorzieningen en/of inkomenscategorieën bij te stellen. In paragraaf 2.2.6 staat het voorstel om de eigen bijdrage voor arbeidsmatige dagbesteding helemaal te laten vervallen. Datzelfde onderzoeken we voor de eigen bijdrage voor andere vormen van dagbesteding.

Voor algemene voorzieningen (zonder indicatie) geldt dat er een onderscheid is tussen ‘klassieke algemene voorzieningen’ en ‘nieuwe algemene voorzieningen’. Klassieke algemene voorzieningen definiëren we als voorzieningen die al sinds jaar en dag als algemene voorziening worden aangeboden (bijvoorbeeld het opbouwwerk en het maatschappelijk werk). Hiervoor is zelden een eigen bijdrage verschuldigd. Nieuwe algemene voorzieningen ontstaan als de gemeente bestaande maatwerkvoorzieningen (bijvoorbeeld op het gebied van thuisondersteuning en dagbesteding) omzet naar algemene voorzieningen. In 2016 en 2017 onderzoekt de gemeente hoe de eigen bijdrage voor deze nieuwe algemene voorzieningen moet worden geregeld.

### **3.3 De begroting ontschotten**



#### *Waarom hebben we dit nodig?*

De financiële middelen in het sociaal domein zijn beperkt. Bij de nieuwe gemeentelijke taken is er sprake van kortingen tot wel 40% op de budgetten. Bij de overheveling van de nieuwe taken zijn de budgetten voor Jeugd en Wmo in een integratie-uitkering opgenomen, waardoor een schot ontstond tussen de bestaande/oude en de nieuwe taken. Dat maakt integraal werken lastiger. Het kan zorgen voor dubbelingen of juist gaten. Ook heeft de raad een amendement aangenomen dat stelt dat overschotten binnen het ‘sociaal deelfonds’ gereserveerd blijven binnen het sociaal domein, om zodoende tegenvallers of knelpunten op te kunnen vangen op de korte of middellange termijn. Vanaf het jaar 2018 maken de middelen waarschijnlijk onderdeel uit van de algemene uitkering uit het Gemeentefonds. Dan ontstaan er meer mogelijkheden om de middelen van de oude en nieuwe taken met elkaar te combineren. Op dat moment is de eventuele allocatie van middelen geheel de bevoegdheid van de gemeenteraad, zowel binnen als buiten het sociaal domein.



#### *Wat gaan we daarvoor doen?*

We werken toe naar betere ondersteuning tegen lagere totale kosten. Burgerkracht en informele ondersteuning helpen om de begroting meer in balans te houden. Daarnaast zetten we in op meer preventie en innovatie. De aanname is dat investeringen op dit vlak leiden tot besparingen op duurdere specialistische en residentiële hulp. De middelen die horen bij dit beleid, worden meegenomen bij de begroting voor 2017.

We zorgen ervoor dat de begroting de inhoudelijke beleidskeuzes en de prioriteiten van de raad weerspiegelt. Tot 2018 moeten we rekening houden met de ‘hekken’ rondom de budgetten voor de nieuwe taken. Daarna ontstaat ruimte voor het verder ontschotten en anders inrichten van de begroting, zodat integrale afwegingen beter mogelijk zijn. We heroverwegen dan alle (oude én nieuwe) begrotingsposten. Deze heroverweging baseren we zo mogelijk op een (maatschappelijke kosten-baten)analyse. Op dat moment is het ook wenselijk om het amendement en het huidige beleidsuitgangspunt (L, zie bijlage 1) voor het reserveren van begrotingsoverschotten binnen het sociaal deelfonds opnieuw te overwegen.

De analyse van totale kosten, de kosten per ondersteuningsvorm/voorziening en het aantal cliënten volgt via de reguliere planning- en controlcyclus.

### 3.4 Monitoren en doorlopend leren



*Waarom hebben we dit nodig?*

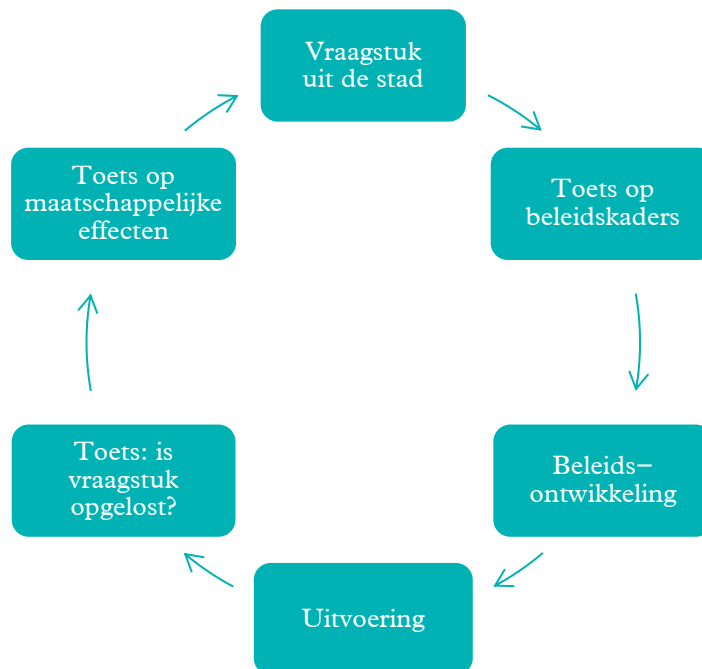
We willen weten of we de gewenste effecten en resultaten behalen. Bovendien heeft het college een verantwoordingsplicht aan de gemeenteraad. Daarom hebben we in 2015 en 2016 de monitor sociaal domein uitgevoerd.

Er is een spanningsveld tussen inzicht, toezicht en controle en de wens om onnodige administratievelastendruk te beperken. We willen hier slim mee omgaan en steeds afwegen of monitoring en verantwoording een belangrijk doel dienen.



*Wat gaan we daarvoor doen?*

We beperken de monitoring en gegevensverzameling tot wat we echt nodig hebben. Daarnaast voeren we een aanpak van doorlopend leren in, waarbij we zo veel mogelijk cyclisch leren van de ervaringen in de praktijk. Hierbij hanteren we de volgende aanpak:



Om de aanpak te laten slagen is voortdurende interactie nodig tussen beleid, uitvoering, maatschappelijke organisaties en inwoners/cliënten.

We voeren de monitor sociaal domein voortaan jaarlijks uit met:

- de resultaten van gemeentelijk onderzoek en landelijk onderzoek ([waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl));
- een rapportage op een serie beleidsindicatoren, inclusief cliëntervaringen (zie [paragraaf 1.5](#));
- een meting van de sociale infrastructuur (compacte versie);
- een meting van de maatschappelijke effecten.

We voorzien elke rapportage van een bestuurlijke duiding. Daarna bespreekt het college de resultaten met de raad. Jaarlijks kiest de raad twee thema's voor nader onderzoek met verdiepende vragen.

### 3.5 Beter in contact staan met Almeeders en professionals



#### *Waarom hebben we dit nodig?*

De huidige communicatie met inwoners (al dan niet met een ondersteuningsvraag) en met professionals is versnipperd en is nog te veel gericht op ‘zenden’ in plaats van wederzijds contact. Er is te weinig inzicht in de kenmerken, wensen en behoeften van inwoners en professionals.



#### *Wat gaan we daarvoor doen?*

De informatievoorziening over het sociaal domein verloopt waar mogelijk via bestaande communicatiestructuren. We willen toegroeien naar een situatie waarin we communiceren in allianties. Dat betekent:

- meer samenhang in boodschappen;
- meer differentiatie in kanalen en uitingen op basis van kenmerken, wensen en behoeften;
- meer samenwerking op communicatiegebied tussen de gemeente en maatschappelijke organisaties, waarbij we ook beter zichtbaar maken wat we doen in en voor de stad.

We kiezen daarbij de afzenders en kanalen die voor inwoners én professionals zo logisch, vertrouwd en toegankelijk mogelijk zijn. En we faciliteren zo veel mogelijk het zelf (digitaal) kunnen vinden van informatie en eenvoudige oplossingen.

Daarnaast groeien we toe naar een meer structurele betrokkenheid van ervaringsdeskundigen. De gemeente staat al intensief en op allerlei manieren in contact met cliëntvertegenwoordigers en managers/bestuurders van maatschappelijke organisaties. Bij inwoners en uitvoerende professionals is dat nog minder gemeengoed. Hun denkkracht, beleving en behoeften komen meer centraal te staan. Niet alleen in adviezen en tevredenheidsmetingen achteraf. Maar juist als belangrijke kennisbron en klankbord om communicatie, beleid en uitvoering al aan de voorkant beter te maken. Dit brengen we in de praktijk bij het samenstellen van de uitvoeringsplannen.

### 3.6 Systemen op orde brengen



#### *Waarom hebben we dit nodig?*

Om processen goed te laten verlopen, zijn geautomatiseerde systemen nodig. In 2015 lag het accent op het op orde krijgen van de cliënt- en facturatiegegevens. Daartoe is een bestaand backofficesysteem uitgebreid en in de loop van het jaar verder ontwikkeld. De wens is om cliëntprocessen beter te kunnen volgen/sturen en om cliëntgegevens te kunnen delen tussen professionals. Dat ondersteunt het werken volgens het principe ‘één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school’.



#### *Wat gaan we daarvoor doen?*

We handhaven en optimaliseren het bestaande backofficesysteem. Daarnaast voeren we een nieuw cliëntvolgsysteem in (2016). En we ontwikkelen en implementeren een systeem om zogeheten DAT-informatie (dus zonder specifieke casus- of WAT-informatie) te kunnen delen binnen de grenzen van de privacywetgeving en de Wet bescherming persoonsgegevens (2017). We maken het mogelijk om via de DAT-informatie te zien wie de betrokken professional of regievoerder/procescoördinator is. Dit is vooral van belang bij casussen met meerdere betrokken professionals.

Cliëntspecifieke informatie maken we steeds meer beschikbaar via MijnOverheid en MijnAlmere. We starten in 2016 met het ontsluiten van informatie over werk en uitkeringen.



### 3.7 Sturen op kwaliteit



#### *Waarom hebben we dit nodig?*

In 2015 ging er relatief veel tijd en aandacht naar het leren kennen van de nieuwe gemeentelijke taken en – voor de gemeente – nieuwe aanbieders. In de gesprekken met aanbieders zijn nadrukkelijk kwaliteitscriteria besproken. De afspraken over het melden van incidenten en calamiteiten worden goed nageleefd. Door het productgerichte karakter van de inkoop hebben we echter nog onvoldoende zicht op de samenhang en de kwaliteit van hulp en ondersteuning.

De relatie tussen kwaliteitsmanagement en toezicht is nog onvoldoende helder. Hetzelfde geldt voor de taakverdeling op dit gebied. Wijkwerkers weten onvoldoende hoe ze moeten omgaan met signalen van oneigenlijk gebruik van voorzieningen, fraude en aanbieders die afspraken schenden.



#### *Wat gaan we daarvoor doen?*

In de eerste plaats zetten we het werk uit 2015 voort. We krijgen steeds meer zicht op de nieuwe taken. Aanbieders en gemeente kennen steeds beter elkaars rollen, posities, deskundigheid, belangen en grenzen. We creëren de voorwaarden voor openheid en zorgen dat misstanden worden aangepakt en voorkomen. Het uitgangspunt is dat kwalitatief goed contractmanagement of accounthouderschap misstanden kan voorkomen. Het verkleint de kans dat we te laat of ineffectief ingrijpen bij misbruik, fraude, calamiteiten of incidenten.

Het kwaliteitsmanifest (opgesteld door de Adviesraad Sociaal Domein) geven we meer bekendheid en verklaren we actief van toepassing op alle terreinen van het sociaal domein. Daarnaast passen we landelijke richtlijnen en regelgeving over kwaliteit toe.

We maken onderscheid tussen kwaliteitsmanagement en toezicht en brengen dit in praktijk. Daarbij professionaliseren we het toezicht op de Wmo en maken we een onderscheid tussen het toezicht op lokaal en regionaal niveau. Het regionale toezicht beleggen we vooralsnog bij GGD Flevoland. Voor het toezicht op jeugdhulp in instellingen hebben we afspraken gemaakt met de Inspectie Jeugdzorg voor het doorgeven van signalen bij misstanden of situaties van onveiligheid.

We houden scherp oog op de ontwikkeling van de relatie tussen toezicht en kwaliteitsmanagement. We doen dit zo veel mogelijk aan de hand van praktijkvoorbeelden. Daarnaast volgen we de landelijke ontwikkelingen en doe we actief mee in de discussies over dit onderwerp.

We stellen praktische richtlijnen op voor het omgaan met fraudesignalen in de wijk en organiseren hierover het gesprek met wijkwerkers. We creëren draagvlak voor een Almeerse kwaliteitsgedragscode ‘Zo zijn onze manieren’.

### 3.8 Aanpassen van de gemeentelijke rollen en organisatie



#### *Waarom hebben we dit nodig?*

Om doorontwikkeling mogelijk te maken, zijn ook in de gemeentelijke organisatie veranderingen nodig. De verbinding tussen de ambtelijke organisatie en de stad moet sterker worden en moet worden bekeken vanuit de rollen die de gemeente vervult. Het is nodig om voortdurend in verbinding te staan met wat er leeft.

Ook de verbinding tussen beleid en uitvoering moet sterker. Het beleid faciliteert de uitvoering. En andersom voedt de uitvoering het beleid vanuit de praktijk. Er is een duidelijker onderscheid nodig tussen strategisch beleid, tactisch beleid en uitvoerend beleid. Ieder heeft hierin een eigen rol en als geheel moet het ‘kloppen’.



### *Wat gaan we daarvoor doen?*

De gemeente ziet zichzelf als een van de organisaties in de stad om de gezamenlijke opgave aan te pakken. Die opgave is om inwoners de juiste ondersteuning te bieden daar waar de situatie de eigen kracht te boven gaat. Soms is de gemeente financier, verantwoordelijke én opdrachtgever. Soms is zij regisseur, als het gaat om het bij elkaar brengen van organisaties en het zorgen dat samenwerkingsafspraken worden gemaakt. Vaak is zij facilitator en stimulator. Resultaatgestuurde subsidieverlening en publiek verantwoord geven inhoud aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid.

In de wijkteams is de gemeente Almere een van de convenantpartners en uitvoerders. De gemeente is geen financier van het onderwijs, maar is wel verantwoordelijk voor jeugdhulp en daarmee voor gezond en veilig opgroeien. Het onderwijs is daarmee onlosmakelijk verbonden. Bij het huisvesten van statushouders heeft de gemeente de verplichting, maar zijn de woningcorporaties de spelers. Kortom, de rol van de gemeente is divers en kan zelfs per dossier op momenten veranderen.

Deze opgave, maar ook de opgave van meer integraliteit, moet reflecteren in de gemeentelijke organisatie. Er komen waar nodig aanpassingen in de organisatievorm, processen en cultuur om bovenstaande opgaven aan te kunnen. Als we moeten afwijken van het doorlopende samenspel tussen beleid en uitvoering – bijvoorbeeld bij andere politieke keuzes – doen we dat zorgvuldig.

De ambtelijk vastgestelde gemeentebrede organisatievisie is de basis van aanpassingen in de organisatie. Na vaststelling van het beleidsplan sociaal domein maken we een organisatieontwikkelplan voor de Dienst Sociaal Domein en voeren dat uit.

## **3.9 Evalueren en verbeteren van de regionale samenwerking**



### *Waarom hebben we dit nodig?*

In Flevoland werken we op veel terreinen regionaal samen. Bijvoorbeeld waar het gaat om de GGD, het Regionaal Werkbedrijf, de veiligheidsregio, de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling en een deel van de inkoop. Regionale afspraken hebben invloed op de beleidskeuzes over:

- de inkoop van gespecialiseerde jeugdhulp;
- de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang (inclusief Veilig Thuis Flevoland) en beschermd wonen.

Voor deze taken bestaat een overlegstructuur op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Daarnaast is er een regionaal partijoverleg met jeugdhulpaanbieders.

De reden voor samenwerking is het behalen van schaalvoordelen en efficiëntie. Die doelen lijken niet altijd te worden gehaald. De overlegstructuur is te zwaar en de noodzaak tot unanimiteit leidt soms tot verlamming van de besluitvorming. Almere heeft als centrumgemeente geen mandaat om besluiten zonder overeenstemming vooraf te nemen. Dat is goed voor het draagvlak, maar is niet altijd effectief.



### *Wat gaan we daarvoor doen?*

In 2016 evalueren we de samenwerking. Daarin pleit Almere voor het verbeteren van de samenwerking met het oog op het gemeenschappelijke belang. Andere aspecten die we meenemen in de evaluatie zijn:

- de kosten van de regionale keuzes en samenwerking;
- de regio-indeling;
- de afweging van regionale of lokale inkoop van jeugdhulp;
- de centrumregeling en mogelijke landelijke besluiten om taken verder door te decentraliseren naar de individuele gemeenten.

Onderdeel van de evaluatie is ook een onderzoek naar mogelijke andere samenwerkingsmodellen die beter voldoen aan de gewenste beleidsontwikkeling en –uitvoering.

## 4 Wat mag het kosten?

In de kadernota ‘Doen wat nodig is’ staat een aantal uitgangspunten voor de sturing op de middelen voor het sociaal domein:

- Er wordt één ontschot budget gevormd voor het sociaal domein conform het landelijk ontschot sociaal deelfonds, uitgezonderd specifieke doeluitkeringen en de budgetten voor de BUIG (Wet bundeling van uitkeringen inkomensvoorzieningen aan gemeenten).
- De hoogte voor de (deel)budgetten wordt jaarlijks bij de programmabegroting vastgesteld.
- Overschotten worden binnen het sociaal deelfonds gereserveerd voor tegenvallers en knelpunten op korte en middellange termijn (amendement RG 34–2014).

In deze uitgangspunten klinkt de noodzaak door om binnen het sociaal domein integraal te kunnen sturen, zowel op de inhoud als op het geld. Daarom is er in de programmabegroting voor gekozen de begroting sociaal domein (sociaal deelfonds) op hoofdlijnen separaat inzichtelijk te maken. In de afzonderlijke hoofdstukken van de programmabegroting over de (bredere) programma’s Jeugd en Maatschappelijke Ontwikkeling en Participatie, Werk en Inkomen staat meer gedetailleerde informatie.

### 4.1 Meerjarig financieel kader

Binnen de begroting sociaal domein moeten we de voorinvestering (6,7 miljoen euro) terugbetalen die in 2014 en 2015 werd gedaan om een decentralisatie een ‘zachte landing’ te geven. Ook bezuinigingen vangen we binnen de begroting op. In de programmabegroting 2016 leidt dit tot het volgende meerjarig kader voor inkomsten en uitgaven (bedragen x 1.000 euro) binnen het sociaal domein:

		2015	2016	2017	2018	2019
1	Uitgaven sociaal domein	-149.792	-139.094	-133.101	-125.127	-128.127
2	Inkomsten Gemeentefonds	144.167	140.112	134.491	132.507	132.507
3	Voorinvestering algemene middelen (reserve BUIG)	5.625				
4	<i>Stand sociaal domein bij programmabegroting 2015</i>	0	1.018	1.390	4.380	4.380
5	Actualisatie uitgaven	8.062	7.161	4.224	1.770	1.848
6	Actualisatie inkomsten	-4.765	-8.853	-3.567	-1.550	-1.164
7	<i>Bijstelling programmabegroting 2016</i>	3.297	-1.692	657	220	684
8	Uitgaven sociaal domein	-141.111	-131.933	-128.877	-126.357	-126.279
9	Inkomsten Gemeentefonds	139.402	131.259	130.924	130.957	131.343
10	Voorinvestering algemene middelen (reserve BUIG)	5.625				
11	<i>Stand sociaal domein bij programmabegroting 2016</i>	3.916	-674	2.047	4.601	5.065

De tabel geeft een beeld van:

- het vertrekpunt van de uitgaven, de inkomsten en het saldo resultaat van de begroting sociaal domein zoals die oorspronkelijk was bij de programmabegroting 2015 (regels 1–4);
- de afwijkingen in de uitgaven, inkomsten en het verwachte resultaat op basis van de actualisaties bij de programmabegroting 2016 (regels 5–7);
- de bijgestelde ramingen van uitgaven en inkomsten van de begroting sociaal domein na de actualisatie van de programmabegroting 2016 (regels 8–10);
- het bijgestelde verwachte resultaat van de programmabegroting 2016 (regel 11).

Het kader is exclusief de bijstellingen van de decembercirculaire 2015 (Gemeentefonds) en de voorjaarsnota 2016. De concrete uitwerkingen en financiële vertalingen van de onderdelen uit dit

beleidsplan worden betrokken bij de programmabegrotingen van 2017 en de jaren daarna. De gemeente verantwoordt de financiële effecten van het beleid bij de jaarrekening.

#### 4.2 Financieel effect van de belangrijkste bewegingen

Het is nog niet mogelijk om een helder beeld te geven van de precieze verschuivingen van middelen als gevolg van de beleidsmaatregelen in dit plan. Daarvoor is op veel onderdelen nog een verdere concretisering nodig. Bovendien is het op veel onderdelen belangrijk om juist in de praktijk te volgen wat de precieze kosten en effecten zijn van de maatregelen.

Hieronder geven we wel de globale effecten weer (in termen van meer- of minderkosten) van de belangrijkste ontwikkelingen die we in dit plan hebben beschreven. De bewegingen die we in Almere willen realiseren zijn:

1. van curatief naar preventief;
2. van zware naar lichte(re) ondersteuning;
3. van geschotte naar integrale ondersteuning;
4. minder belemmeringen op de weg naar de juiste ondersteuning.

Deze bewegingen komen in het beleidsplan in verschillende onderdelen terug en versterken elkaar ook gedeeltelijk. Op het gebied van werk & inkomen is ook een tegengestelde beweging zichtbaar: vanuit de maatschappelijke verantwoordelijkheid die de gemeente heeft, zetten we in op een accentverschuiving naar de ondersteuning aan mensen met bovengemiddelde belemmeringen en/of meervoudige problemen. Dit kan een kostenverhogend effect hebben.

##### *Van curatief naar preventief*

Wij willen meer investeren in het voorkomen en vroegtijdig signaleren van ondersteuningsbehoeften. Dit vraagt uitwerking en actie gericht op onder andere:

- *outreaching* werken vanuit de wijkteams;
- vindplaatsgericht werken (onder andere op scholen voor het vroegtijdig signaleren van problemen bij kinderen en gezinnen en de aanpak van thuiszitters);
- het versterken van de expertise van professionals in de wijkteams, op scholen en andere ‘vindplaatsen’ van ondersteuningsvragen;
- het koppelen van preventie aan belangrijke levensgebeurtenissen;
- *evidence-based* werken;
- het versterken van de sociale infrastructuur in de wijken (inclusief de bereikbaarheid), onder andere door bepaalde ondersteuning algemeen beschikbaar te maken (van maatwerk naar algemeen), door vrijwilligers en mantelzorgers beter te ondersteunen en door meer gebruik te maken van en betere ondersteuning te geven aan de mogelijkheden en initiatieven van inwoners.

##### *Van zware naar lichte(re) ondersteuning*

We willen investeren in mogelijkheden om – beter dan nu – de juiste ondersteuning op het juiste moment te bieden. Dit vraagt uitwerking en actie gericht op onder andere:

- het organiseren van vroegsignalering en ‘vindplaatsgericht’ werken;
- beter op- en afschalen;
- het scheppen van voorwaarden voor effectief en verantwoord afschalen (of het voorkomen of uitstellen van opschalen), bijvoorbeeld door beschikbaarheid van vrijwilligers en mantelzorgers, integrale ondersteuning in de thuissituatie en geschikte huisvesting (waar nodig met begeleiding);
- een doorlopende lijn van ondersteuning, bijvoorbeeld voor jongeren die volwassen worden.
- het organiseren van nazorg en waakvlamcontacten.

### *Van geschotte naar integrale ondersteuning*

We willen investeren in meer effectieve en efficiënte ondersteuning bij meervoudige en complexe problemen, door de samenhang in beeld te brengen en de ondersteuning daarop af te (blijven) stemmen. Dit vraagt uitwerking en actie gericht op onder andere:

- het organiseren van de procescoördinatie en casusregie;
- het bevorderen van meer samenhangende ondersteuningsvormen (bijvoorbeeld door te werken met cliëntprofielen en door de beweging te maken van jeugdhulp naar gezinshulp).
- het bevorderen van samenwerking tussen professionals op basis van een integraal ondersteunings- of gezinsplan.

### *Minder belemmeringen op de weg naar de juiste ondersteuning*

We willen investeren in het sneller en gemakkelijker bereikbaar maken van ondersteuning door onnodige belemmeringen weg te nemen. Daarmee bereiken we dat:

- inwoners eerder de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben;
- de ondersteuning mogelijk meer effect heeft;
- er mogelijk minder zware vormen ondersteuning nodig zijn;
- administratieve kosten tot een minimum worden beperkt;
- we stimuleren dat inwoners meer zelfredzaam te zijn.

Dit vraagt uitwerking en actie gericht op onder andere:

- betere bereikbaarheid van de wijkteams, *outreaching* werken, een verschuiving van maatwerk naar algemene voorzieningen en een goede aansluiting van de professionele netwerken op elkaar en op de informele netwerken;
- het afschaffen van de eigen bijdrage voor arbeidsmatige dagbesteding;
- het beperken van de administratievelastendruk.

De beschreven investeringen werken we – onder andere via uitvoeringsplannen – uit in gerichte activiteiten en projecten. We vertalen de gewenste bewegingen ook naar de inkoop van hulp en ondersteuning. De concrete uitwerkingen en financiële vertalingen van de onderdelen uit het beleidsplan worden betrokken bij de programmabegrotingen van 2017 en verder. Bij deze uitwerkingen worden waar nodig op de verschillende onderdelen zowel inhoudelijke als financiële keuzemogelijkheden geboden.

Als we succesvol zijn in het realiseren van de gewenste bewegingen, voorkomen we dat problemen ontstaan (of erger worden), bieden we sneller de juiste ondersteuning aan inwoners én beperken we de kosten. Met het realiseren van de inhoudelijke doelen verwachten we dat op termijn:

- een verschuiving ontstaat van zwaardere en duurdere naar lichtere en goedkopere ondersteuning;
- minder inwoners op (professionele) ondersteuning zijn aangewezen;
- minder lang (professionele) ondersteuning nodig is per persoon;
- administratieve kosten en overheadkosten van ondersteuning tot een minimum worden beperkt.

De verschuiving van wonen in een instelling naar huis (extramuralisering) voor ouderen en mensen met een beperking of psychiatrische problemen vertaalt zich in de meeste gevallen niet in een besparing voor de gemeente. Het bespaart kosten voor de zorgverzekeraars en het Rijk. We blijven inzetten op afspraken met zorgverzekeraars en ggz-instellingen over de afstemming van ondersteuning en gezamenlijke investeringen in preventie.

## Bijlage 1: Kaders en beleidsuitgangspunten

### Visie kadernota 'Doen wat nodig is'

In de kadernota 'Doen wat nodig is' zijn de kaders en de uitgangspunten vastgelegd van het beleid voor het sociaal domein. De hoofdlijn daarin is dat we uitgaan van de talenten en mogelijkheden van mensen én dat we waar nodig zorgen voor passende ondersteuning. In de Almeerse visie:

- staat de inwoners centraal;
- bouwen we voort op de 'kantelingsgedachte';
- bieden we professionals de ruimte om te doen wat nodig is.

De gemeente verbindt zich aan drie resultaten:

1. Kinderen in Almere groeien veilig en gezond op.
2. Almeeders doen mee naar vermogen.
3. Almeeders zijn zo veel mogelijk zelfredzaam en samenredzaam.

### Tien principes voor het sociaal domein

In de kadernota is bovenstaande visie vertaald in tien principes voor het sociaal domein in Almere:

1. *Geluk en welbevinden*  
Draagt wat we doen bij aan het geluk, het welbevinden en de kwaliteit van leven van Almeeders?
2. *Burgerkracht*  
De mogelijkheden en talenten van kinderen en volwassenen staan centraal. We bieden kansen voor ontwikkeling en scheppen ruimte om kracht en talenten in te zetten voor de samenleving en spreken mensen aan op hun verantwoordelijkheid.
3. *Voorkomen is beter dan genezen*  
Er is veel aandacht voor preventie.
4. *Nabijheid, als mens naast mens*  
De persoonlijke relatie, laagdrempelige ondersteuning die nabij is, het goed op de hoogte zijn van de situatie en doortastendheid.
5. *Integraal, holistisch*  
Denken vanuit de samenhang, zowel van de persoon in relatie tot de omgeving als vanuit de samenhang tussen verschillende levensdomeinen.
6. *Sterk aan elkaar*  
Mensen, maar ook organisaties worden sterk aan elkaar. Zij benutten elkaars krachtbronnen en vullen elkaar aan. Het geheel is meer dan de som van de delen.
7. *Wederkerigheid*  
Iedereen heeft iets te geven. Elke ontvanger van hulp vragen wij zijn capaciteiten ook voor anderen in te zetten.
8. *Niemand is ongezien*  
Tijdig signaleren van (het ontstaan van) problemen en zo nodig hulp inzetten.
9. *Eropaf!*  
De professionele houding wordt gekenmerkt door alertheid, een praktische instelling, doortastendheid en nabijheid.
10. *Duurzaam en effectief*  
Oplossingen die voor de betrokken mensen effectief, betekenisvol en langdurig goed zijn. Gezonde en toekomstbestendige sociale systemen. Het ondersteuningsstelsel is van goede kwaliteit volgens de geldende normen.

## Beleidsuitgangspunten voor het sociaal domein

In de kadernota zijn de volgende beleidsuitgangspunten voor het sociaal domein in Almere uitgewerkt:

- A. We gaan uit van de tien principes voor het beleid binnen het sociaal domein in Almere.
- B. Burgerkracht is het leidende principe bij het beleid voor het sociaal domein. De inwoner wordt aangesproken op wat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht. De inspanning van de gemeente is aanvullend daarop. Daarbij wordt het principe van wederkerigheid – binnen de mogelijkheden van de inwoner – toegepast.
- C. De ondersteuning en zorg aan inwoners krijgen integraal vorm op alle levensdomeinen door:
  - te werken volgens het principe ‘één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school’;
  - samenwerking te formaliseren met en tussen verschillende organisaties op basis van hun eigen professionele expertise;
  - het organiseren van integrale jeugdgezondheidszorg van 0 tot 18 jaar in één organisatie;
  - de regelgeving voor ondersteuning op te nemen in één integrale verordening;
  - te sturen op nieuwe en vanuit het perspectief van de vrager samenhangende ondersteuningsvormen. Ook individuele cliëntondersteuning wordt hierin meegenomen.
- D. De lokale ondersteuningsstructuur en toegang worden primair gebiedsgericht, dicht bij de inwoners en laagdrempelig georganiseerd. In de regionale samenwerking binnen het sociaal domein is het uitgangspunt: ‘lokaal waar het kan, regionaal waar het nodig is’.
- E. De gemeentelijke regierol in het sociaal domein krijgt vorm door – naast het reguliere toezicht op maatschappelijke effecten en middelen – ook toezicht te houden op processen, procedures, kwaliteit, budget en samenwerking.
- F. Er komt een regionale crisisdienst (waarin onder andere verplichte taken zijn opgenomen op het gebied van openbare geestelijke gezondheidszorg, huiselijk geweld en kindermishandeling).
- G. De gemeente realiseert voldoende algemene en voorliggende voorzieningen om te voldoen aan de vraag. Dit gebeurt volgens het principe van het in de wet vastgelegde getrapte toekenningsproces van algemene voorliggende naar specifieke maatwerkvoorzieningen. Bovendien realiseren we vormen van preventie en vroegsignalering.
- H. Voor de verschillende vormen van ondersteuning worden verschillende passende vormen van bekostiging gehanteerd. De bekostiging van algemene (welzijns)voorzieningen vindt bij voorkeur plaats via resultaatgerichte subsidieverlening. Dat geldt ook voor de wijkteams en de expertteams gezinsbegeleiding. Zo wordt de doorontwikkeling geborgd van de infrastructuur die de afgelopen jaren binnen het sociaal domein is opgebouwd. Voorzieningen waarvoor een toegangsbepaling is vereist, worden ingekocht op basis van een aanbesteding of via een resultaatgerichte subsidie.
- I. Bij de bekostiging van individuele (maatwerk)voorzieningen is keuzevrijheid voor inwoners een leidend principe.
- J. Er wordt één ontschot en geormerkt budget gevormd voor het sociaal domein. Dit gebeurt conform het landelijke ontschotte sociaal deelfonds, uitgezonderd specifieke doeluitkeringen en budgetten voor de Wet bundeling van uitkeringen inkomensvoorziening aan gemeenten (BUIG). Het budget wordt in de uitwerking verdeeld in een aantal deelbudgetten voor:
  - ondersteuning die bovenlokaal (regionaal/landelijk) wordt ingekocht;
  - bepaalde zeer specialistische vormen van individuele ondersteuning;
  - algemene vormen van ondersteuning, stedelijk georganiseerd;
  - inkomensondersteunende voorzieningen;
  - wijkgerichte voorzieningen en ondersteuning (wijkteams, expertteams gezinsbegeleiding en overige ondersteuning);
  - overige uitvoeringskosten van de gemeente, waaronder apparaatskosten.
- K. De hoogte van de (deel)budgetten wordt jaarlijks bij de programmabegroting vastgesteld.
- L. Overschotten binnen het sociaal deelfonds blijven gereserveerd binnen het sociaal domein, om zodoende tegenvallers of knelpunten op te kunnen vangen op korte of middellange termijn.

## Bijlage 2: Groepen en organisaties die hebben deelgenomen aan conferenties en werkbijeenkomsten

Onderstaande groepen en organisaties hebben deelgenomen aan conferenties en werkbijeenkomsten waar inbreng werd verzameld voor dit beleidsplan.

AB het Spectrum	Halmhuis–Vaarhuis	ROSAmere
Accare	HalmZorg	Samen Veilig
Almeers Jeugd Symfonie Orkest	Hand in Hand 4 All	Speelmere
Almeerse Scholen Groep	Hersenletsel.nl	's Heeren Loo
Almere Pioneers	Humanitas	SBD Centraal Nederland
Amethist Verslavingszorg	Inclusieve Stad Almere	Small Steps
Adviesraad Sociaal Domein	Inspiratie Inc.	Splendid Care
Algemene Nederlandse Gehandicapten	InteraktContour	Spreek & Doorbreek
Organisatie	Intermetzo	Stichting Art Loca
Ambulante Hulpverlening Midden–Nederland	IWAL Instituten voor Dyslexie	Stichting Broodje Hagelslag
Better Life Thuiszorg	Jan Arends	Stichting De Witte Olifant
Blijf Groep	Jeugd Advies– en begeleidingsbureau Jade	Stichting Mijn Eigen Thuis
BonteHond	Joblynx	Stichting Ontmoeting
Brassband Almere	Kindertherapeuticum Zeist	Stichting SOGA
BreedOverlegPlus	Kompassie–Flevoland	Stichting Stad & Natuur
Buurtzorg Jong	Kwintes	Stichting Taalhulp
Buurtzorg Nederland	Leger des Heils	Stichting Zorg Almere
BWA Nederland	Mayim	Tactus Verslavingszorg
CMO Flevoland	MEE IJsseloevers	Theatergroep Suburbia
Coöperatie Jeugdgezondheidszorg Almere	Maas Zorgverlening	Thuis in Begeleiding
Corrosia	Mentionem Zorgadviesburo	Thuiszorg De Versterking
Dani Care	Menzis	Thuiszorg In Holland
De Bosrand Almere	Mijn–Werk	Tominggroep
De Creatieve Motor	Mind at Work	Tractio
De Nieuwe Bibliotheek	MoleMann Mental health	Triade Flevoland
De Schoor	Movation	Veilig thuis Flevoland
De Trappenberg	NewAbility Consultancy	Verwey–Jonker Instituut
De Waag	Nieuwland Zorg	Vis à Vis
Dislekzie Praktijk voor leerproblemen	Nu–Jij–Werkt	Vitree
Doenersdreef Zorg	Nusantara	VMCA
Driestar educatief	Omega Groep	Werkgroep burgerkracht
Eduvier nautilus college	Operam	Wijkteams Almere
Eigen Kracht Centrale	Passend Onderwijs Almere	William Schrikker Groep
Ergoselect	Pendant/zelfstandig wonen	Yes We Can Clinics
Focus4care	Pi–groep	Zo Ben Ik
Focus on Human	Philadelphia Zorg	Zonnehoeve Zeewolde
Fornhese Flevoland	PLANGroep	Zorgbureau Endless
FPC De Oostvaarderskliniek	Platform Zijn	Zorgcentrum Wittelte
Freeway Zorg	Politie Flevoland	Zorgfix
Fysio in Huis	PrO Almere	Zorggroep Almere
Gemeente Almere	PsyMens/Comenius	Zorg La Fleur
GGD Flevoland	RID Almere	Zorgperfect
GGZ Centraal	ROC Flevoland	ZSV Zorg en Wonen



### **Bijlage 3: De sociale staat van de stad**

In deze bijlage zijn gegevens opgenomen over de sociale staat van Almere rond de volgende thema's:

- bevolkingsopbouw;
- welzijn, cultuurbeleving, sport en onderwijs;
- gezondheid;
- werk, inkomen, armoede en schulden;
- mantelzorgers en vrijwilligers;
- gebruik van Wmo-ondersteuning en jeugdhulp.

## Bevolkingsopbouw

De komende paar jaar zien we dat het aantal Almeerse kinderen van 0 tot 12 jaar stabiel blijft (ongeveer 32.000). Het aantal jongeren tussen de 12 en 18 jaar neemt iets toe tot 17.000 in 2018. Ook het aantal jongvolwassenen (19–24 jaar) groeit heel licht en bedraagt in 2018 ruim 18.000. Daarmee blijft Almere een stad met een relatief jonge bevolking.

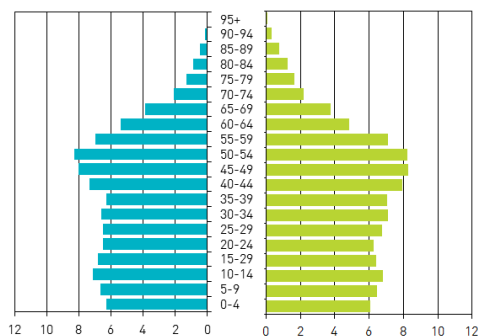
Het aantal jonge huishoudens (25–50 jaar) blijft tot 2020 ongeveer gelijk en bestaat uit zo'n 75.000 personen. De groep 'oudere volwassenen' (50–75 jaar) groeit tot 2018 met gemiddeld 2.000 personen per jaar tot zo'n 60.000 personen. Daarna neemt de groei wat af.

Vergeleken met de rest van Nederland wonen er in Almere veel niet-westerse allochtonen (29% van de bevolking). De Almeeders hebben ruim 180 verschillende etniciteiten.

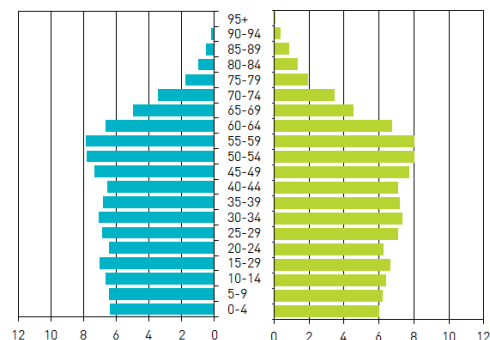
### Bevolkingspiramides 2015, 2020, 2025

■ Mannen ■ Vrouwen

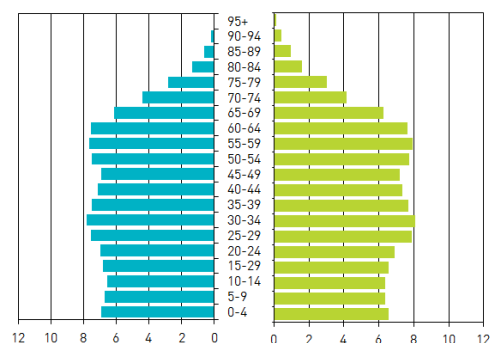
2015



2020



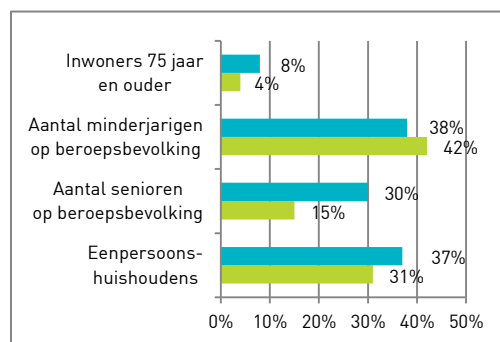
2025



Bron: Gemeente Almere

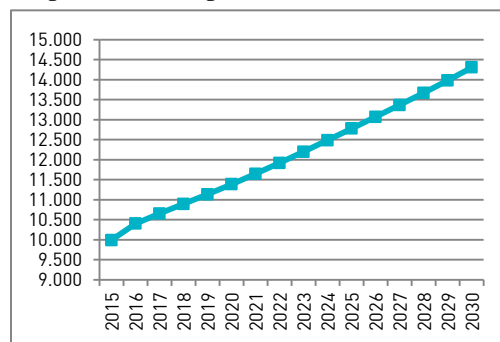
### Leeftijdsgroepen, aandeel eenpersoonshuishoudens

■ Nederland ■ Almere



Bron: Gemeente Almere, Monitor sociaal domein, 2015-3

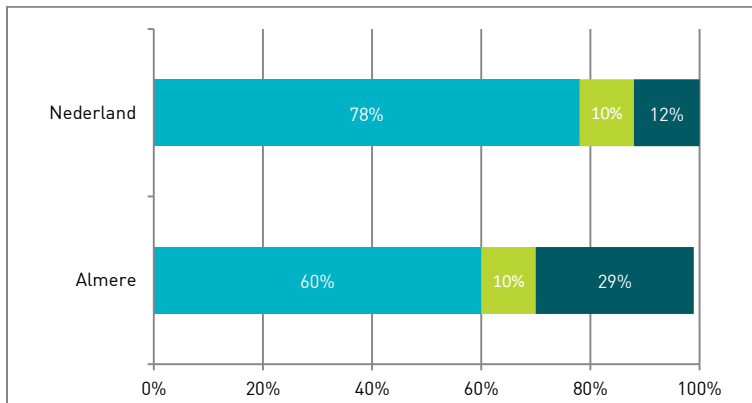
### Prognose eenoudergezinnen 2015-2030



Bron: Gemeente Almere

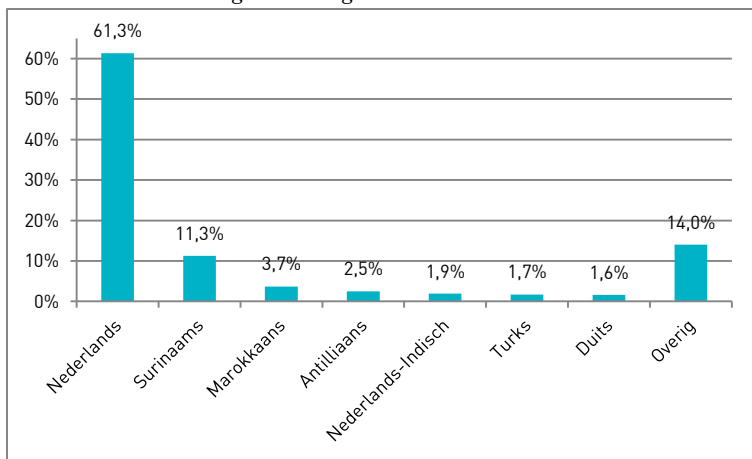
### Etnische samenstelling bevolking

■ Autochtoon   
 ■ Westers allochtoon   
 ■ Niet-westers allochtoon



Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek

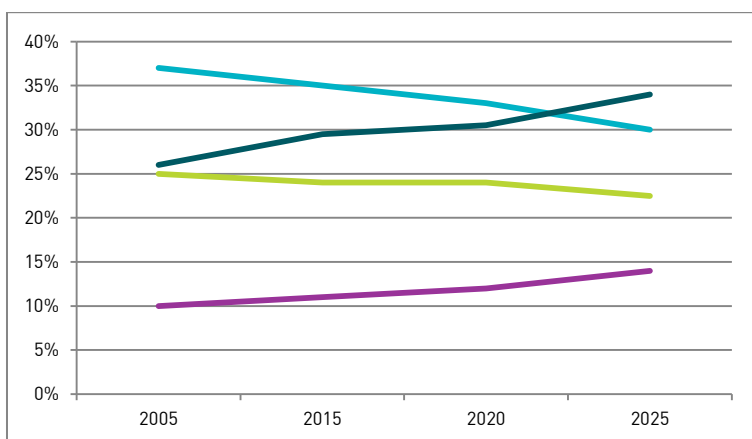
### Etnische samenstelling bevolking naar land van herkomst van inwoners en/of hun ouder(s)



Bron: Gemeente Almere, Sociale atlas 2013

### Samenstelling huishoudens

■ Gezinnen met kinderen   
 ■ Gezinnen zonder kinderen   
 ■ Alleenstaanden   
 ■ Eenoudergezinnen



Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek

## Welzijn, cultuurbeleving, sport en onderwijs

### Welzijn

Almeeders geven hun buurt gemiddeld een rapportcijfer 7,1. Een deel van de Almeeders zet zich in voor hun buurt. In Almere Haven en Almere Poort doen bewoners dat meer dan gemiddeld. De zelfredzaamheid van volwassenen tot 65 jaar is vergelijkbaar met elders in Nederland en met middelgrote steden. Almeerse senioren zijn minder zelfredzaam dan gemiddeld.

### Cultuurbeleving

Het aandeel volwassen bewoners dat een of meer culturele voorstellingen bezoekt, is groot: 81%. Dit getal is exclusief het bezoek aan films. Als we deze meetellen, ligt het percentage bezoekers op 89%.

### Sport

Bijna een op de vijf Almeeders (19%) boven de zestien jaar sport minimaal een keer per maand. Ook ongeveer een op de vijf sport minimaal vijf keer per maand en 29% sport zelfs minimaal tien keer per maand. Het aandeel inwoners boven de zestien jaar dat helemaal niet sport, is tussen 2006 en 2014 gedaald van 36% naar 31%.

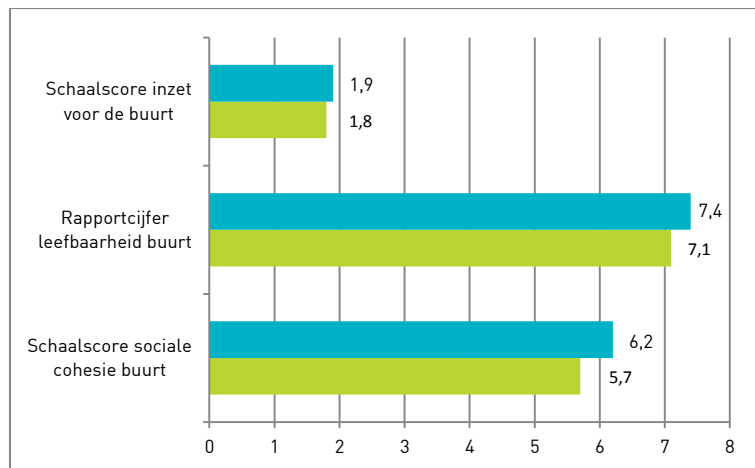
### Onderwijs

In Almere is 23% van de beroepsbevolking laagopgeleid. Bijna de helft (47%) heeft een middelbaar opleidingsniveau en dertig procent is hoogopgeleid. Deze percentages wijken niet veel af van de landelijke cijfers (respectievelijk 24%, 43% en 33%).

Het aantal leerlingen in het basisonderwijs neemt al enige jaren licht af. Het aantal leerlingen in het voortgezet onderwijs neemt nog wel toe. Deze ontwikkeling hangt samen met de bevolkingsontwikkeling. Het percentage voortijdige schoolverlaten bedraagt 6% van de totale groep jongeren van 16 tot en met 22 jaar. Dit aandeel bedroeg in het schooljaar 2012–2013 nog 7%.

### Inzet, leefbaarheid, en sociale cohesie

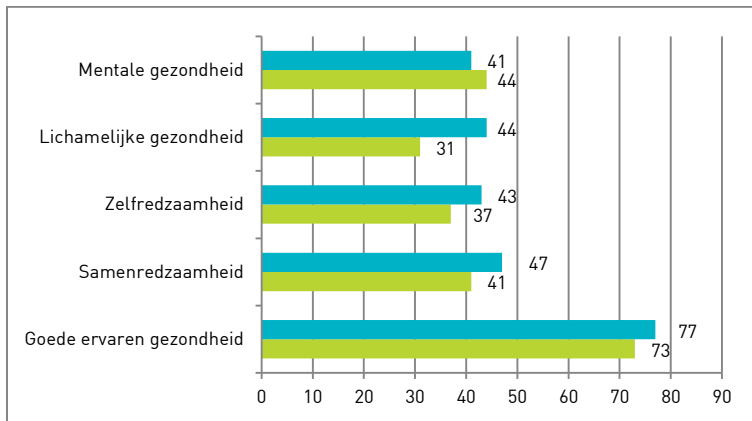
■ Referentie ■ Almere



Bron: Gemeente Almere, Monitor sociaal domein, 2015-3

### Gezondheid, zelfredzaamheid en samenredzaamheid

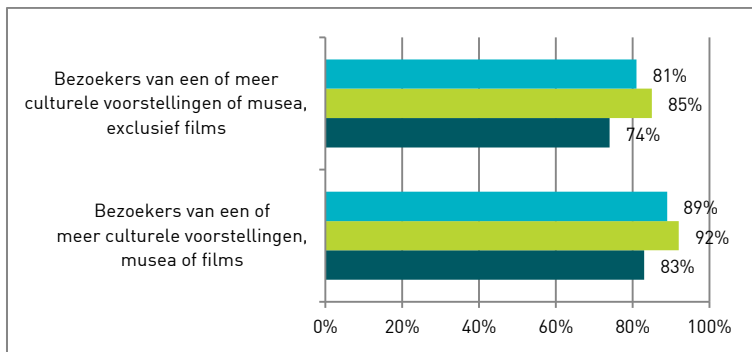
■ Nederland ■ Almere



Bron: Gemeente Almere, Monitor sociaal domein, 2015-3

### Aandeel volwassen Almeeders dat culturele voorstellingen, musea en/of films bezoekt

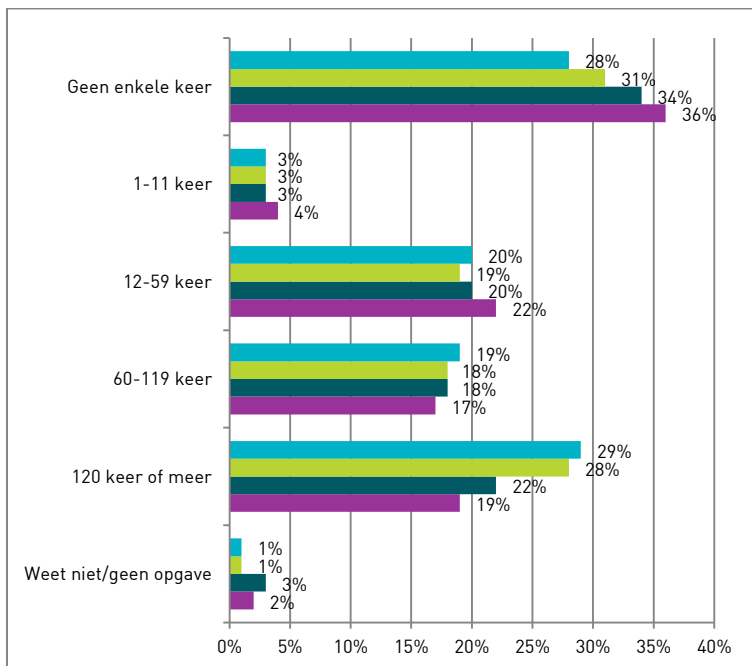
■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Bron: Gemeente Almere, Vrije tijd en cultuur in Almere

### Sportparticipatie en sportfrequentie

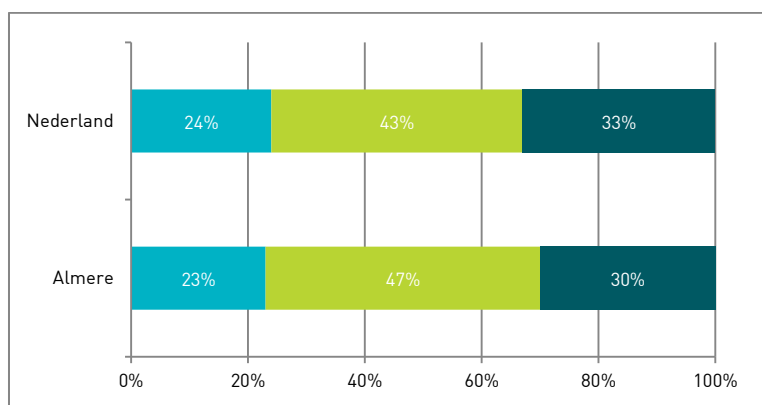
■ 2014 >6 jaar ■ 2014 >16 jaar ■ 2010 >16 jaar ■ 2006 >16 jaar



Bron: Gemeente Almere, Sportdeelnameonderzoek

### Opleidingsniveau beroepsbevolking 2012-2014

■ Laag ■ Middelbaar ■ Hoog



Bron: Gemeente Almere, Monitor sociaal domein, 2015-3

### Ontwikkeling van het aantal leerlingen in het basisonderwijs op 1 oktober

	2010	2011	2012	2013	2014
Basisonderwijs	21.165	21.150	21.048	20.708	20.396
Speciaal basisonderwijs	807	783	775	738	718
Speciaal onderwijs	164	187	178	185	169
<b>Totaal</b>	<b>22.136</b>	<b>22.120</b>	<b>22.001</b>	<b>21.631</b>	<b>21.283</b>

Bron: Dienst Uitvoering Onderwijs

### Ontwikkeling van het aantal leerlingen in het voortgezet onderwijs op 1 oktober

	2010	2011	2012	2013	2014
Voortgezet onderwijs	12.652	12.771	12.999	13.109	13.295
Voortgezet speciaal onderwijs	376	465	505	518	525
<b>Totaal</b>	<b>13.028</b>	<b>13.236</b>	<b>13.504</b>	<b>13.639</b>	<b>13.820</b>

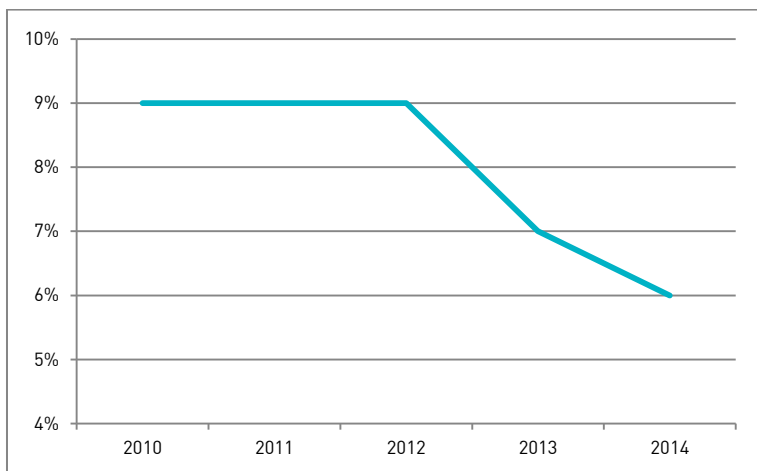
Bron: Dienst Uitvoering Onderwijs

### Onderwijsdeelname in het derde leerjaar voor Almere en Nederland

	Almere					Nederland
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2014-2015
<b>Praktijkonderwijs</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>
<b>Vmbo totaal</b>	<b>56%</b>	<b>60%</b>	<b>60%</b>	<b>58%</b>	<b>59%</b>	<b>53%</b>
Leerwegondersteunend onderwijs	15%	15%	14%	14%	13%	12%
Basisberoepsgericht	4%	3%	4%	4%	4%	4%
Kaderberoepsgericht	13%	16%	15%	12%	15%	11%
Theoretisch (en gemengd)	23%	26%	26%	27%	26%	26%
Experimenteel	1%	0%	1%	1%	0%	0%
<b>Havo en vwo totaal</b>	<b>40%</b>	<b>37%</b>	<b>37%</b>	<b>38%</b>	<b>39%</b>	<b>44%</b>
Havo	12%	9%	10%	10%	11%	21%
Vwo	14%	13%	14%	12%	13%	21%
Havo/vwo	15%	14%	14%	17%	15%	3%
<b>Aantal leerlingen totaal</b>	<b>2.712</b>	<b>2.722</b>	<b>2.894</b>	<b>2.758</b>	<b>2.869</b>	<b>211.201</b>

Bron: Dienst Uitvoering Onderwijs

*Ontwikkeling percentage voortijdig schoolverlaters van 16 tot en met 22 jaar*



*Bron: Gemeente Almere, Almeerse monitor voortijdig schoolverlaten*

## Gezondheid

Bijna drie kwart van de Almeerders voelt zich gezond (iets minder dan gemiddeld in Nederland). Dat gevoel neemt wel af naarmate men ouder wordt. 83% van de 19- tot 24-jarigen zegt gezond te zijn, tegenover 42% van de 80-jarigen.

De mentale gezondheid in Almere is net iets beter dan de rest van Nederland. Toch heeft 6% van de Almeerders een hoog risico en 34% een matig risico op depressies. Ongeveer een derde (34%) van de Almeerders is matig eenzaam en 8% is (zeer) ernstig eenzaam. Dat is samen 42% van de Almeerders.

### Ervaren gezondheid

	Almere	Flevoland	Nederland	Mannen	Vrouwen
Goed	73%	74%	77%	76%	72%
Minder dan goed	27%	26%	24%	24%	28%

	19-24 jaar	25-49 jaar	50-64 jaar	65-79 jaar	80+ jaar
Goed	83%	79%	70%	64%	42%
Minder dan goed	17%	21%	30%	37%	58%

	lager onderwijs	mavo, lbo	havo, vwo, mbo	hbo, wo
Goed	52%	65%	79%	83%
Minder dan goed	48%	35%	21%	17%

Bron: GGD Flevoland

### Eenzaamheid

	Almere	Mannen	Vrouwen
Niet eenzaam	58%	60%	63%
Matig eenzaam	34%	31%	31%
Ernstig eenzaam	5%	4%	5%
Zeer ernstig eenzaam	3%	3%	2%

Bron: GGD Flevoland

### Risico op angststoornis of depressie

	Almere
Geen of laag risico	61%
Matig risico	4%
Hoog risico	6%

Bron: GGD Flevoland



## Werk, inkomen, armoede en schulden

### Werk en inkomen

De netto arbeidsparticipatie in Almere is 66% (tegenover 65,4% landelijk). De participatiegraad is het aantal werkende mensen tussen de 15 en 67 jaar in procenten van het totaal aantal mensen tussen de 15 en 67 jaar. De participatiegraad voor niet-westerse allochtonen ligt met 61,8% lager. Het cijfer is wel hoger dan de landelijke participatiegraad voor deze groep (54,5%).

Een kleine 6.000 mensen (verdeeld over 4.688 huishoudens) leeft in Almere van een bijstandsuitkering. Dit zijn er iets meer dan 500 per 10.000 inwoners van 18 jaar en ouder. In de rest van Nederland hebben een kleine 400 mensen per 10.000 inwoners een bijstandsuitkering.

### Armoede

Een op de zes kinderen groeit op in een minimumhuishouden. Dat is meer dan elders in Nederland. Het aandeel huishoudens met een laag inkomen is echter gelijk is aan het landelijk gemiddelde. De verklaring is dat er in Almere relatief meer huishoudens zijn met kinderen.

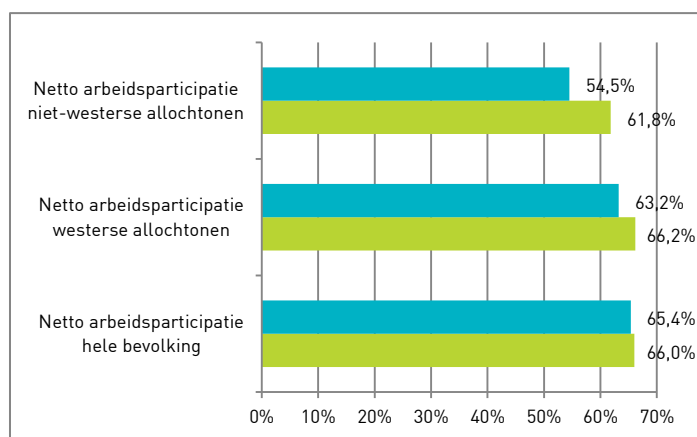
Het percentage huishoudens in Almere met een inkomen op 105% (9,9%) en op 120% (14,6%) van het sociaal minimum is ongeveer gelijk aan de gemiddelde percentages van Nederland (9,1% en 14,5%) en ligt beduidend lager dan in Rotterdam (16% en 23%) en Amsterdam (15% en 21%).

### Schulden

Het aantal nieuwe aanmeldingen bij PLANgroep was in 2015 iets lager (1.714) dan in 2014 (1.797). Ongeveer een op de vijf heeft voldoende aan een advies. Ruim een derde gaat verder in een traject voor schulddienstverlening. De overige mensen krijgen ondersteuning bij schuldstabilisatie.

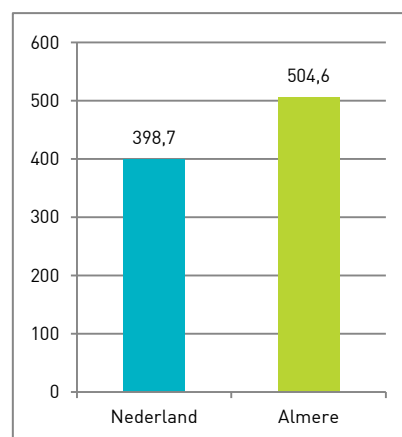
### Participatiegraad

■ Nederland ■ Almere



Bron: Waarstaatjegemeente.nl, 2015

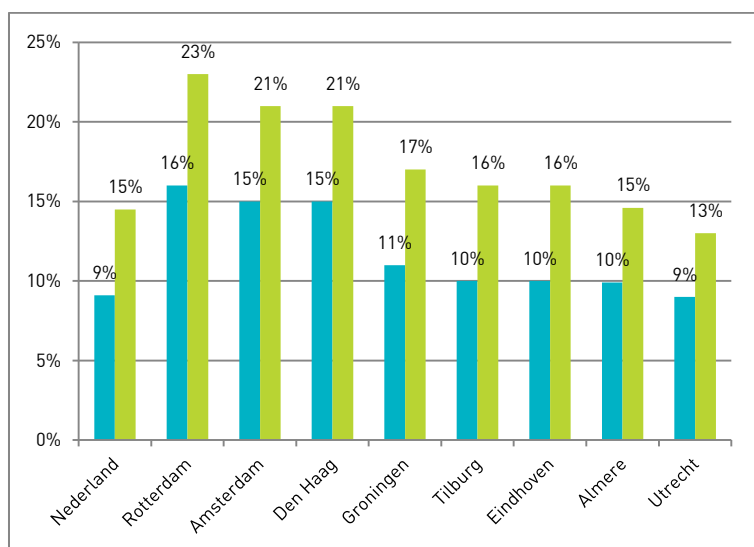
### Personen met een bijstandsuitkering per 10.000 inwoners van 18 jaar en ouder



Bron: Waarstaatjegemeente.nl, 2015

*Aandeel huishoudens met een inkomen tot 105% en 120% van het sociaal minimum*

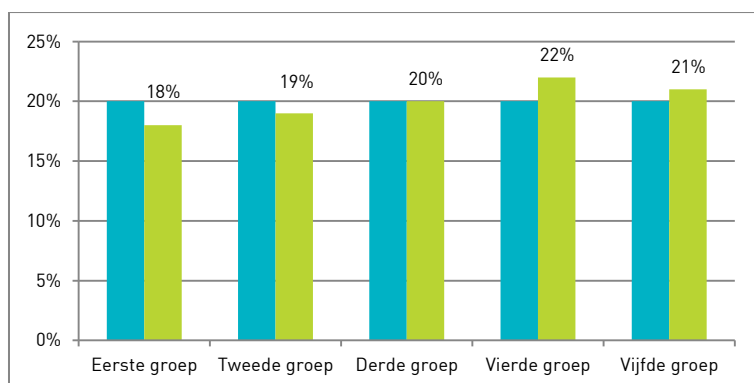
Tot 105%    Tot 120%



Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, Regionaal Inkomensonderzoek 2012

*Inkomensverdeling per 20%-groep van de landelijke verdeling voor het besteedbaar inkomen \* 1.000 euro*

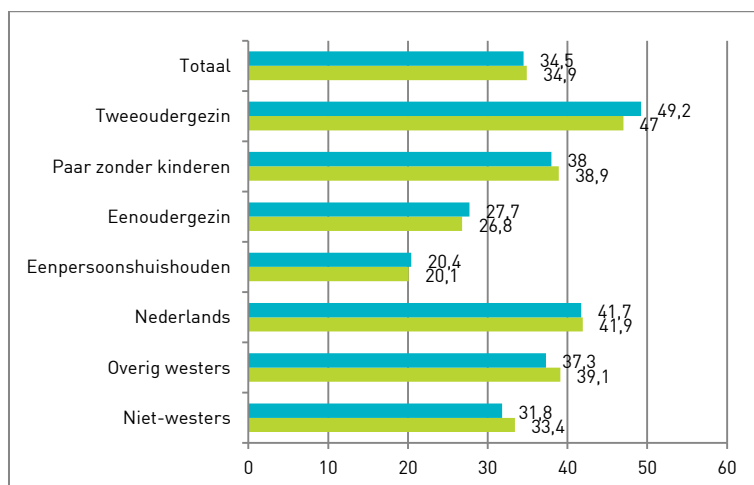
Nederland    Almere



Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, Regionaal Inkomensonderzoek 2012

*Gemiddeld besteedbaar huishoudinkomen \* 1.000 euro naar achtergrondkenmerken*

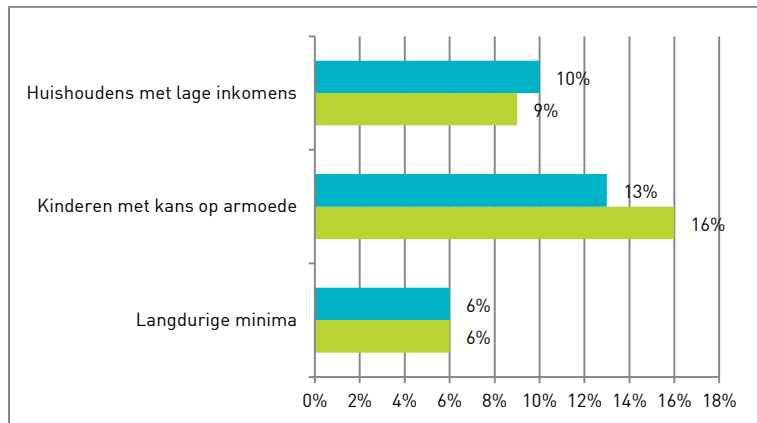
Nederland    Almere



Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, Regionaal Inkomensonderzoek 2012

Verskillende inkomensindicatoren naar percentage van de bevolking

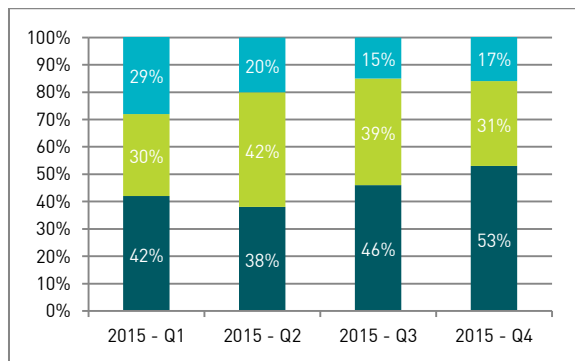
Referentie Almere



Bron: Gemeente Almere, Monitor sociaal domein, 2015-3

Uitkomst screening na aanmelding bij PLANgroep

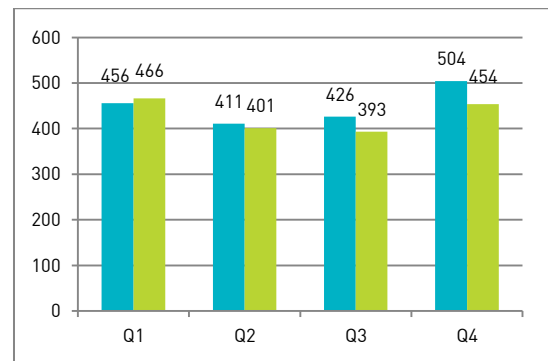
Advies Schulddienstverlening  
Ondersteuning schuldstabilisatie



Bron: PLANgroep, 2015

Aantal nieuwe aanmeldingen PLANgroep

2014 2015



Bron: PLANgroep, 2014, 2015

## Mantelzorgers en vrijwilligers

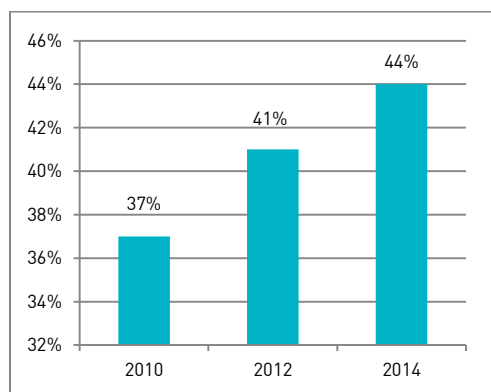
### Mantelzorgers

Het aantal mantelzorgers in Almere groeit gestaag. In 2010 was 37% van de Almeerse bevolking mantelzorger, in 2012 41% en in 2014 44%. Niet alleen de omvang, maar ook de intensiteit van deze vorm van ondersteuning stijgt. In 2010 voelde 55% zich niet of nauwelijks belast en was 1% overbelast. In 2014 was dit respectievelijk 47% en 2%.

### Vrijwilligers

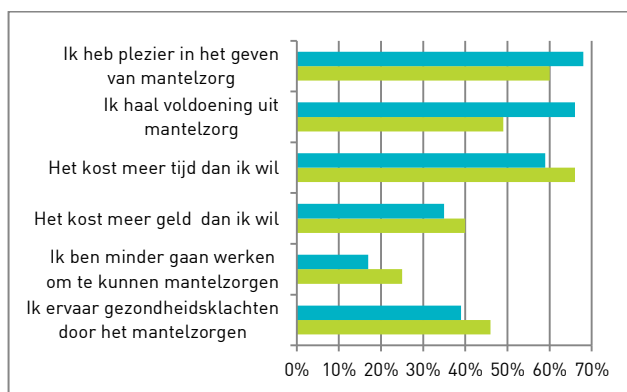
Oudere volwassenen (50–75 jaar) zijn de basis voor het vrijwilligerswerk in Almere. Ook opvallend veel 25– tot 50–jarigen zijn actief. Beide groepen nemen de komende jaren in aantal toe. Dit is goed nieuws voor het vrijwilligerswerk, waar een tekort aan menskracht dreigt. Vrijwilligers richten zich vooral op uitvoerende taken bij een organisatie of vereniging.

### Percentage mantelzorgers in de Almeerse volwassen bevolking



Bron: Gemeente Almere, Almere in de peiling 2014

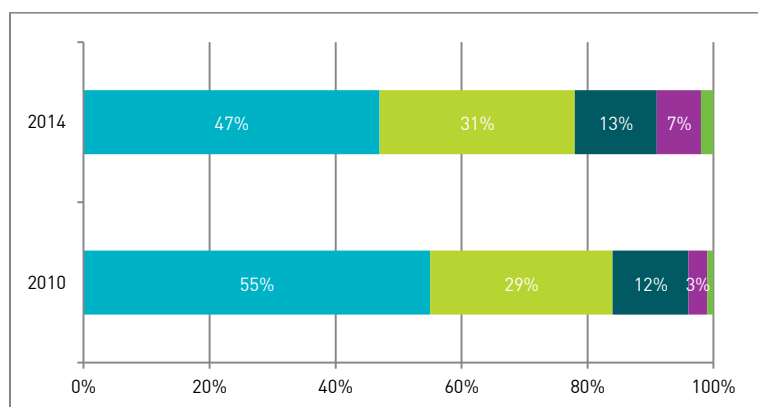
### Oordeel over de voor- en nadelen van het mantelzorgen



Bron: AVI-clëntenmonitor, 2015

### Mate waarin men zich belast voelt als mantelzorger

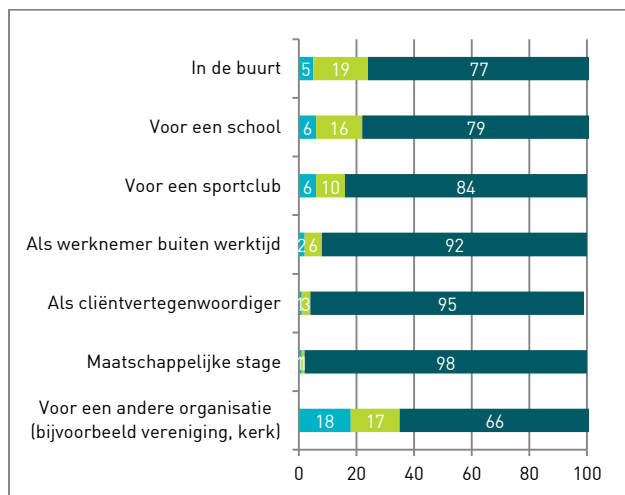
■ Niet of nauwelijks belast ■ Enigszins belast ■ Tamelijk belast ■ (Zeer) zwaar belast ■ Overbelast



Bron: Gemeente Almere, Almere in de peiling 2014

*Frequentie van vrijwillige inzet in de afgelopen twaalf maanden van vrijwilligers 25+ jaar*

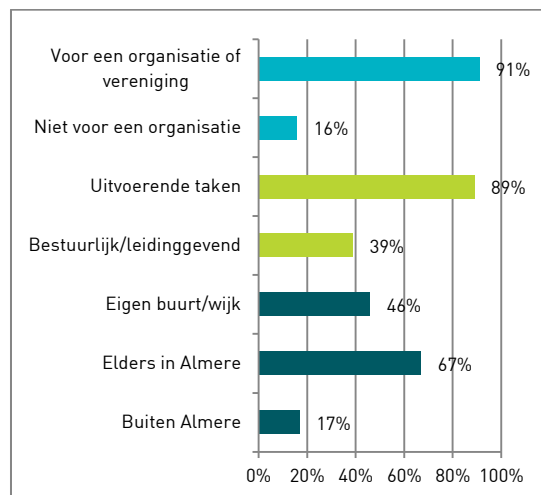
■ 12 keer of meer ■ 1-11 keer ■ Nooit



Bron: Vragenlijst burgerkracht en vrijwilligerswerk, 2015

*Aard en plaats van vrijwilligerswerk in percentage van vrijwilligers 25+ jaar*

■ Organisatie ■ Type werk ■ Locatie



Bron: Vragenlijst burgerkracht en vrijwilligerswerk, 2015

## Gebruik Wmo-ondersteuning en jeugdhulp

In Almere deden in 2015 6.307 huishoudens een beroep op de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dat is een kleine 8% van het totaal aantal (= 84.725) huishoudens.

Het aantal Almeerse kinderen en jongeren dat in de eerste helft van 2015 gebruikmaakte van jeugdhulp, was ruim 4.000. In die periode hadden 485 jeugdigen te maken met een maatregel jeugdbescherming. Het gebruik van jeugdhulp is vergelijkbaar met andere grote steden.

664 huishoudens hebben naast Wmo-ondersteuning ook een uitkering. 334 huishoudens gebruiken jeugdhulp en krijgen een uitkering. En 237 huishoudens hebben Wmo-ondersteuning en jeugdhulp. Een stapeling van alle drie (Wmo-ondersteuning, jeugdhulp, bijstand) komt bij 81 huishoudens voor.

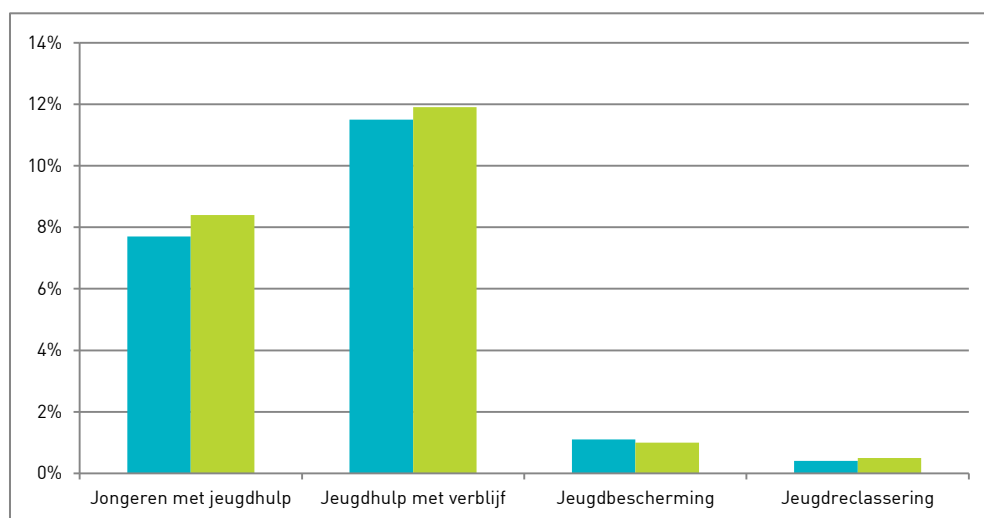
### In- en uitstroom trajecten jeugdhulp en jeugdbescherming over eerste half jaar 2015

	Instroom	Uitstroom
Jeugdhulp	3.245	1.080
Waarvan met verblijf	235	125
Waarvan zonder verblijf	3.010	955
Jeugdbescherming	85	125

Bron: Gemeente Almere, Monitor sociaal domein, 2015-3

### Aandeel gebruikers Jeugdwet

■ Nederland ■ Almere



Bron: Waarstaatjegemeente.nl<sup>3</sup>, 2015

### Aantal cliënten jeugdhulp naar type jeugdhulp

	Eerste half jaar 2015
Jeugdhulp (0-18 jaar)	4.065
Jeugdbescherming (0-18 jaar)	485
Jeugdreclassering (12-23 jaar)	160
Totaal jeugdhulp (0-23 jaar)	4.305

Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek

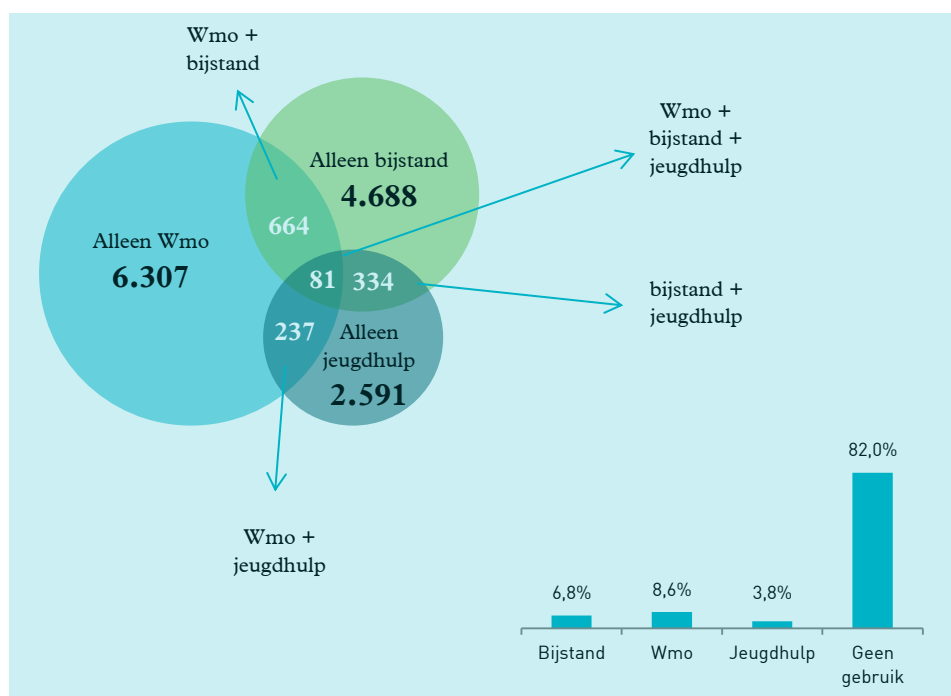
<sup>3</sup> Het gaat in deze figuur telkens om het percentage jeugdigen tot 18 jaar met jeugdhulp/-bescherming/-reclassering ten opzichte van de totale groep jeugdigen tot 18 jaar. De uitzondering zijn de percentages genoemd bij jeugdhulp met verblijf. Hier gaat het om het percentage jeugdigen met verblijf ten opzichte van de totale groep jeugdigen tot 18 jaar **met jeugdhulp**.

Aantal cliënten Wmo naar voorzieningengroep

	2015 - Q1	2015 - Q2	2015 - Q3	2015 - Q4
Vervoersdiensten	4.946	4.894	4.965	5.072
Hulp bij het huishouden	3.193	3.160	3.103	3.098
Woonvoorzieningen	2.004	2.010	2.023	2.027
Vervoersvoorzieningen	1.582	1.551	1.524	1.532
Begeleiding	1.283	1.352	1.418	1.439
Rolstoelen	1.132	1.111	1.117	1.120
Beschermd wonen	398	n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.
Dagbesteding	433	463	518	554
Persoonlijke verzorging	53	48	43	39
Kortdurend verblijf	<10	<10	<10	<10
Opvang	488	n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.

Bron: Gemeente Almere, Monitor sociaal domein, 2015-3

Samenloop in het sociaal domein per 1 december 2015 (op het totaal aantal huishoudens van 84.725)



## **Bijlage 4: Werkwijze procescoördinatie bij op- en afschalen**

Procescoördinatie is het inzetten van ondersteuning aan een huishouden op basis van afspraken in een gemeenschappelijk gemaakt ondersteunings- of gezinsplan. De leden van het betreffende huishouden en de betrokken professionals stellen het plan vast in een rondetafelgesprek, zo nodig na advies van specialisten. De procescoördinator bewaakt de voortgang en de resultaten van de afspraken.

Procescoördinatie heeft vooral meerwaarde voor huishoudens die ondersteuning nodig hebben op drie of meer levensdomeinen<sup>4</sup> voor twee of meer personen. Het gaat dan om personen of huishoudens die:

- onvoldoende resultaat halen uit de ondersteuning die wordt ingezet en geboden via de wijkteams en/of wijknetwerken (opschaling);
- na intensieve, gespecialiseerde ondersteuning (derdelijnsondersteuning met of zonder residentieel verblijf) weer verder kunnen met lichtere ondersteuning (afschaling).

### **Wie zijn de procescoördinatoren?**

De procescoördinatoren hebben bij voorkeur een diverse achtergrond als deskundige op de levensdomeinen psychische gezondheid, sociale relaties, opvoeding, onderwijs en financiën. Daarnaast zijn ze deskundig op het gebied van hulpverlening, crisismanagement, coördinatie en het coachen en begeleiden van professionals. Ze hebben inzicht in en kennis van de Almeerse sociale kaart en van de keten- en netwerkstructuur in Almere en Flevoland.

### **Wat kunnen procescoördinatoren (vaardigheden)?**

De procescoördinatoren zijn in staat om:

- afstand te nemen van het concrete proces van hulpverleners;
- verbanden te leggen tussen de mogelijkheden van de verschillende betrokken organisaties;
- de betrokken hulpverleners resultaatgericht te laten werken in plaats van inspanningsgericht (dat wil zeggen: met focus op daadwerkelijke verbetering van de leefsituatie van een huishouden);
- knopen door te hakken;
- zo nodig uit voorgestelde trajecten de juiste te kiezen en alle professionals hieraan te committeren;
- zo nodig hulpverleners en leidinggevendenden aan te spreken op het niet nakomen van afspraken;
- signalen op te vangen over samenwerking in de sociale infrastructuur en om die signalen concreet te presenteren aan betrokken organisaties en/of de gemeente.

### **Hoe verhouden de procescoördinatoren zich tot andere hulpverleners?**

De procescoördinatoren:

- hebben een onafhankelijke positie en spelen expliciet geen rol in ondersteuning van en hulp aan huishoudens. Hierdoor kunnen ze breed kijken en is er geen belangenverstrengeling.
- zijn zichtbaar en goed bereikbaar voor alle professionals in de wijk én in de tweede en derde lijn.
- worden door alle betrokken professionals op de hoogte gehouden over nieuwe ontwikkelingen en/of onmogelijkheden om gemaakte afspraken na te komen.
- hebben het mandaat om – als de omstandigheden daar aanleiding toe geven – te besluiten dat bepaalde professionals niet meer nodig zijn en/of dat andere professionals moeten worden ingezet. Zo nodig overleggen de procescoördinatoren over dit soort besluiten met de leidinggevendenden van de betrokken professionals. Stagneert het proces toch, dan kunnen de procescoördinatoren zorgen voor verdere opschaling en dus voor inzet van de brandpuntfunctionaris.

---

<sup>4</sup> Lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, sociale relaties (inclusief opvoeden en opgroeien) dagbesteding, wonen en financiën.



### **Hoe is de organisatie van de procescoördinatie geregeld?**

De procescoördinatoren maken deel uit van de expertteams van gezinsondersteuning.<sup>5</sup> Deze expertteams vormen een stedelijk netwerk van vertegenwoordigers van tweedelijnsorganisaties met specialistische kennis. Ze zijn verbonden aan de verschillende stadsdelen als onderdeel van de sociale infrastructuur.

Alle organisaties die ondersteuning bieden aan inwoners (inclusief de gemeente) accepteren de positie en het mandaat van de procescoördinatoren. Dit betekent concreet dat de benodigde beschikkingen zonder discussie worden afgegeven en dat de afgesproken ondersteuning zo snel mogelijk wordt ingezet.

De basis voor het mandaat op beschikkingen ligt in het plan van aanpak. Dit is gebaseerd op het verslag van de afspraken uit de rondetafelgesprekken. De procescoördinator stelt dit verslag op en maakt het plan van aanpak.

Voor de verslaglegging en de bewaking van de voortgang moeten de procescoördinatoren gebruik kunnen maken van het dossiersysteem dat ook de wijkwerkers hanteren. Voor het zorgvuldig uitvoeren van hun rol is het nodig dat de procescoördinatoren regelmatig bij elkaar komen om ervaringen uit te wisselen en knelpunten te signaleren. Hierbij moet ook de brandpuntfunctionaris betrokken zijn.

### **Welke tijdsinvestering vraagt de procescoördinatie?**

Er is ruime ervaring opgedaan met procescoördinatie binnen de jeugdhulp. Op basis van die ervaring gaan we uit van inzet van één persoon per stadsdeel voor 16 uur procescoördinatie per week. Als reserve is er een tweede persoon nodig die taken kan overnemen bij vakantie of ziekte.

De procescoördinatoren blijven in loondienst van hun eigen organisatie. Ze krijgen gelegenheid om de 16 uur procescoördinatie flexibel in te zetten. Naar verwachting is na een jaar duidelijk of het geraamde aantal uren voldoende is of niet.

### **Wat is de rol van de brandpuntfunctionaris?**

De rol van de brandpuntfunctionaris verandert niet. In situaties waarin de ondersteuning vastloopt, kan de brandpuntfunctionaris het proces (zo nodig met doorzettingsmacht) vlottrekken. Hierbij kan het gaan om een van de volgende situaties:

- De communicatie komt niet op gang, omdat het niet lukt om de betrokken professionals bij elkaar te brengen.
- De betrokken professionals kunnen het niet eens worden over de benodigde ondersteuning, ondanks de inzet van procescoördinatie.
- Een of meerdere professionals houden zich niet aan gemaakte afspraken.
- Er is wel overeenstemming over de inhoud en urgentie van de hulpverlening, maar de capaciteit voor de uitvoering ontbreekt.

Tot slot is het denkbaar dat het beoogde resultaat ondanks alle inspanningen niet wordt bereikt en dat het onduidelijk is waarom. De brandpuntfunctionaris kan dan meedenken.

De inzet van de brandpuntfunctionaris verloopt bij voorkeur via een van de procescoördinatoren. Op die manier wordt zijn of haar hulp alleen ingezet als alle andere mogelijke interventies niet werken. Betrokken organisaties kunnen de brandpuntfunctionaris wel rechtstreeks benaderen wanneer residentiële ondersteuning stagneert.

---

<sup>5</sup> Behalve bij procescoördinatie waarbij justitie betrokken is. Dan vindt procescoördinatie plaats vanuit het Veiligheidshuis.

### **Wanneer worden procescoördinatoren ingeschakeld bij opschalen?**

Opschalen via procescoördinatie is nodig wanneer de ondersteuning door (en/of ingezet via) de wijkteams en wijknetwerken onvoldoende resultaat oplevert. De wijkteams en/of wijknetwerken kunnen dan concluderen dat zij onvoldoende kennis hebben om de situatie te analyseren en/of goede oplossingen aan te dragen. Mochten de wijkteams en/of wijknetwerken het niet eens zijn over de noodzaak van opschalen, dan bellen zij een procescoördinator voor advies.

De werkwijze bij opschalen via procescoördinatie:

- De betrokken hulpverlener neemt rechtstreeks of via het expertteam gezinsondersteuning contact op met een procescoördinator.
- De hulpverlener licht de casus toe. De procescoördinator beslist of opschaling nodig is, of dat er nog andere mogelijkheden zijn.
- De procescoördinator legt contact met alle betrokken hulpverleners en roept ze zo nodig samen met de leden van het huishouden bij elkaar. Dit gebeurt binnen tien werkdagen na het binnenkomen van het verzoek. De betrokken hulpverleners zijn in ieder geval een wijkwerker en een vertegenwoordiger van het gezondheidscentrum. Waar relevant (bij mogelijke signalen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling) schuift er ook iemand aan van Veilig Thuis Flevoland of Samen Veilig.

De procescoördinator:

- zorgt voor randvoorwaardelijke zaken (zoals het regelen van een vergaderlocatie);
- bereidt de rondetafelgesprekken voor en fungeert als voorzitter;
- stelt samen met de andere deelnemers vast wat de vraag is van het huishouden/individueel;
- ontwikkelt met de leden van het huishouden en de betrokken professionals/organisaties een geïntegreerd plan van aanpak met te behalen resultaten, prioriteiten en een tijdschema;
- overlegt met de betrokken organisaties wie welke hulp en ondersteuning biedt, binnen welke termijn en aan welk lid of welke leden van het huishouden (inclusief afspraken over het rapporteren van de voortgang);
- zorgt voor verslaglegging en afsprakenlijsten;
- onderhoudt contacten en maakt zo nodig afspraken met externe deskundigen en de brandpuntfunctionaris;
- zorgt dat de benodigde beschikkingen worden aangevraagd;
- bewaakt de voortgang van de beschikkingen;
- zorgt voor een goed verloop voor het hele communicatieproces rondom de procescoördinatie;
- bewaakt de uitvoering van genomen besluiten;
- houdt de eigen taakstelling en die van de betrokken hulpverleners goed in de gaten;
- zorgt voor bewaking van de privacy van betrokken personen, met inachtneming van het uitgangspunt dat het welzijn en de veiligheid van kinderen (als die aanwezig zijn) centraal staat;
- zorgt voor afschaling als het beoogde resultaat is bereikt en draagt de verdere coördinatie over aan een van de betrokken professionals.

### **Wanneer worden procescoördinatoren ingeschakeld bij afschalen?**

Afschalen via procescoördinatie is nodig wanneer:

- een huishouden na intensieve, gespecialiseerde ondersteuning (derdelijnsondersteuning met of zonder residentieel verblijf) weer verder kan met lichtere ondersteuning;
- de betrokken hulpverlening te weinig kennis heeft om dat goed te regelen;
- de betrokken hulpverlening te weinig vertrouwen heeft dat de lichtere ondersteuning voldoende adequaat geregeld is/kan worden.

De werkwijze bij afschalen via procescoördinatie:

- De betrokken hulpverlener neemt rechtstreeks of via het expertteam gezinsondersteuning contact op met een procescoördinator.
- De hulpverlener licht de casus toe. De procescoördinator beslist of afschaling nodig is, of dat er nog andere mogelijkheden zijn.
- De procescoördinator legt contact met alle betrokken hulpverleners en roept ze zo nodig samen met de leden van het huishouden bij elkaar. Dit gebeurt binnen tien werkdagen na het binnenkomen van het verzoek. De betrokken hulpverleners zijn in ieder geval een wijkwerker en een vertegenwoordiger van het gezondheidscentrum.

De procescoördinator hanteert dezelfde werkwijze en heeft dezelfde verantwoordelijkheden als bij het opschalen.

## **Bijlage 5: Begrippenlijst**

### **Adviesraad Sociaal Domein**

De Adviesraad Sociaal Domein geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het college van burgemeester en wethouders en de Almeerse gemeenteraad over het sociaal domein. Hieronder vallen de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, de Participatiewet, de Woningwet en de Huisvestingswet. De Adviesraad Sociaal Domein Almere geeft advies namens de inwoners van Almere en is betrokken, deskundig en onafhankelijk.

### **Algemene voorziening**

Algemene voorzieningen zijn er voor alle inwoners. Het zijn laagdrempelige diensten of faciliteiten die toegankelijk zijn voor alle Almeerders of voor iedereen die tot een bepaalde doelgroep behoort. Dit type voorzieningen wordt vaak aangeboden door de gemeente of door maatschappelijke organisaties. Voorbeelden zijn een koffieochtend in het buurthuis of een opvoedspreekuur in het gezondheidscentrum.

### **Ambulante ondersteuning**

Hulp en ondersteuning thuis of in de eigen omgeving van inwoners en hun gezinnen.

### **Arbeidsmatige dagbesteding**

Een vorm van werken met veel begeleiding. Bijvoorbeeld werk op een tuinderij, in een kantine, een timmerwerkplaats of keramiekwerkplaats. Arbeidsmatige dagbesteding biedt structuur en invulling van de dag. Het kan ook een manier zijn om de kans op een 'gewone' baan te vergroten.

### **Beschut werk**

Werk voor mensen met een arbeidsbeperking die niet in staat zijn om in een reguliere werkomgeving te functioneren en die intensieve begeleiding nodig hebben. De gemeente voorziet de organisaties die beschut werk bieden van een loonkostensubsidie en een vergoeding voor de begeleidingskosten.

### **Blijf Groep**

Deze organisatie biedt, coördineert en organiseert directe hulp op maat (thuis of in de opvang) aan volwassenen en kinderen die te maken hebben met huiselijk geweld en uitbuiting in relaties. Blijf Groep is de moederorganisatie van Veilig Thuis Flevoland.

### **BreedOverlegPlus**

Een overkoepelende organisatie waaronder zo'n vijftig Almeerse belangenorganisaties vallen die opkomen voor inwoners. Die organisaties voeren onderling overleg over wat er speelt in de Almeerse samenleving. Ze vergaderen ook regelmatig over veranderingen in het sociaal domein. Zodra veranderingen knelpunten opleveren voor meerdere inwoners, spelen ze de informatie door naar de Adviesraad Sociaal Domein. Via die weg komt de informatie ook bij de gemeente. Het BreedOverlegPlus streeft er ook naar om belangenorganisaties en inwoners met elkaar te verbinden, zodat iedereen in de Almeerse samenleving mee kan blijven doen.

## **Bronheffing**

Nog te betalen bedragen (bijvoorbeeld voor de zorgverzekering) worden ingehouden op het inkomen van een persoon vóór de uitbetaling. De mogelijke bronnen hiervoor zijn loon, uitkering en pensioen.

## **Brandpunctfunctionaris**

Professional met de bevoegdheid om knopen door te hakken als de hulp of ondersteuning is vastgelopen en er snel moet worden 'doorgepakt'.

## **Burgerkrachtbudgetten**

Budgetten vergelijkbaar met de wijkbudgetten voor initiatieven van inwoners in een kwetsbare positie.

## **Casusregie**

Het volgen van de ondersteuning aan een persoon of gezin, vanaf het moment dat iemand zich meldt met een ondersteuningsvraag, totdat het gehele ondersteuningstraject (inclusief nazorg) is doorlopen.

## **Demedicaliseren**

Het niet onnodig zoeken naar medische oplossingen als er ook andere soorten hulp en ondersteuning mogelijk zijn.

## **Evidence-based werken**

Werken met bewezen effectieve interventies en methodieken.

## **Extramuralisering**

De ontwikkeling waarbij ouderen en mensen met een beperking langer thuis blijven wonen. En waarbij steeds meer jeugdigen en volwassenen vanuit een instelling weer terug naar huis verhuizen, bijvoorbeeld uit het beschermd wonen of de residentiële jeugdhulp. Deze ontwikkeling is onder andere het gevolg van veranderingen in landelijke wetgeving zoals Wet langdurige zorg en de geestelijke gezondheidszorg.

## **Familiegroepsplan**

In de Jeugdwet is vastgelegd dat ouders/gezinnen de mogelijkheid hebben om samen met familie, vrienden en anderen een familiegroepsplan op te stellen. In dat plan kunnen ze aangeven hoe ze zelf de opvoed- en opgroeisituatie voor hun kind(eren) willen verbeteren. Wat kunnen zij zelf doen? Wat kunnen zij met behulp van mensen uit hun omgeving doen? Welke professionele hulp en ondersteuning denken ze nodig te hebben? En met welke te behalen concrete doelen? Met het familiegroepsplan krijgen ouders, gezinnen en hun netwerk de mogelijkheid om de regie te voeren over hulp die zij nodig hebben. De manier waarop gezinnen het familiegroepsplan tot stand brengen, staat vrij. Ook hoe het plan eruit ziet, mogen gezinnen zelf bepalen. Het hoeft niet aan bepaalde criteria te voldoen. Gemeenten zijn verplicht gezinnen ondersteuning te bieden bij het opstellen van een familiegroepsplan.

## **Gesloten jeugdzorg**

Gesloten jeugdzorg (JeugdzorgPlus) kan worden ingezet bij ernstige opgroei- of opvoedproblemen door psychosociale problemen en/of verslavingsproblemen en/of een (ernstig vermoeden van een) psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking. Deze problemen belemmeren de ontwikkeling van de jeugdige naar volwassenheid. Gesloten verblijf is noodzakelijk om te voorkomen dat de jeugdige zich aan de jeugdhulp onttrekt of daaraan door anderen wordt onttrokken. In Almere kan alleen Samen Veilig een beschikking voor gesloten jeugdzorg afgeven.

## **Gezinsplan**

In een gezinsplan worden doelen gesteld en ondersteuningsafspraken gemaakt, waarbij de wensen en mogelijkheden van het gezin het belangrijkste onderdeel zijn. Het gezinsplan biedt houvast en overzicht aan de gezinsleden, de mensen uit hun netwerk en de betrokken hulpverleners. Bestaat een huishouden maar uit één persoon, dan hebben we het over een ondersteuningsplan.

## **Inclusie(ve samenleving)**

Alle inwoners – ook mensen met een beperking – kunnen op hun eigen manier volwaardig meedoen aan de samenleving.

## **JIT-Plus**

Er zijn groepen jongeren die regelmatig voor overlast en een onveilig gevoel zorgen bij buurtbewoners. Het JeugdInterventieTeam (JIT) is in het leven geroepen om overlast van groepen jongeren in de openbare ruimte te verminderen. Het JeugdInterventieTeam-Plus (JIT-Plus) helpt jongeren met problemen die te zwaar zijn voor het reguliere JIT, maar te licht voor het Veiligheidshuis.

## **Keukentafelgesprek**

Een persoonlijk gesprek dat een wijkwerker voert met een inwoner of gezin naar aanleiding van een ondersteuningsvraag. Tijdens het gesprek kijken ze samen wat de persoonlijke situatie is, op welke levensdomeinen ondersteuning nodig is en wat geschikte oplossingen zouden kunnen zijn.

## **Levensdomeinen**

Thema's waar alle mensen in hun leven mee te maken hebben, zoals opvoeding, onderwijs, wonen, werk en inkomen, (lichamelijke en psychische) gezondheid, sociale relaties en vrije tijd.

## **Loonkostensubsidie**

Een voorwaarde voor het mogelijk maken van beschutte werkplekken en andere banen voor mensen met een arbeidsbeperking. De hoogte van de subsidie is afhankelijk van iemands loonwaarde. Deze wordt door de gemeente in overleg met de werkgever vastgesteld aan de hand van een geobjectiverde meting. Hoe lang een loonkostensubsidie doorloopt, is afhankelijk van de duur van het arbeidscontract en de eventuele ontwikkeling die een werknemer doormaakt. In principe kan een loonkostensubsidie een structureel karakter hebben.

## **Lump-sum-financiering**

De gemeente geeft bestedingsvrijheid aan aanbieders. Zij krijgen een totaalbedrag voor personeelskosten en materiële uitgaven. Ze maken daarbij zelf uit hoe ze dat geld besteden.

## **Maatwerkvoorziening**

Een voorziening die is toegesneden op de mogelijkheden en behoeften van één persoon of gezin. Het kan gaan om diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen of andere maatregelen. Bijvoorbeeld hulp bij het huishouden, een traplift, dagopvang of individuele begeleiding.

## **Normaliseren**

Een risicovolle situatie of ontwikkeling weer in de normale situatie (terug)brenge(n); situaties niet onnodig problematisch benaderen of onnodige 'etiketten plakken'.

## **Nulde-, eerste-, tweede- en derdelijnsondersteuning**

Nuldelijnsondersteuning is de ondersteuning die gegeven wordt door mantelzorgers, vrijwilligers, familie en het welzijnswerk. Eerstelijnsondersteuning wordt geboden door organisaties of hulpverleners waar iemand in principe zelf zonder verwijzing naartoe kan gaan. Bijvoorbeeld behandeling door de huisarts, tandarts, fysiotherapeut, maatschappelijk werker of wijkverpleegkundige. De tweedelijnsondersteuning is (doorgaans ambulante) ondersteuning van organisaties of hulpverleners waarvoor een verwijzing nodig is. Dit zijn bijvoorbeeld specialisten in het ziekenhuis. Ook revalidatie, psychische hulp en specialistische jeugdhulp vallen onder de tweedelijnsondersteuning. Derdelijnsondersteuning is een intensieve hoogspecialistische vorm van ondersteuning. Die kan gepaard gaan met verblijf in een instelling.

## **Onderwijs-jeugdhulparrangement**

Via een onderwijs-jeugdhulparrangement is jeugdhulp mogelijk op school, na school en thuis. Die jeugdhulp krijgen kinderen zonder beschikking van één hoofdaanbieder die verbonden is aan de school. Is er specialistische jeugdhulp nodig? Dan kan de hoofdaanbieder die – in overleg met de ouders en de school – inkopen bij een andere partij. In 2016 zijn er onderwijs-jeugdhulparrangementen op een aantal scholen voor speciaal onderwijs.

## **Op Overeenstemming Gericht Overleg**

Overleg tussen de gemeente en de samenwerkingsverbanden passend onderwijs over de concept- ondersteuningsplannen die de samenwerkingsverbanden periodiek opstellen. De samenwerkings- verbanden en de verantwoordelijk wethouder overleggen, elk vanuit de eigen verantwoordelijkheid, ten minste over de afstemming tussen het passend onderwijs en de jeugdzorg, het leerlingenvervoer, de leerplicht en de onderwijshuisvesting.

## **P\*q-systematiek**

De ‘p’ in de p\*q-systematiek staat voor ‘price’ (prijs). De ‘q’ staat voor ‘quantity’, ofwel aantallen cliënten, trajecten, behandelingen of uren. De gemeente maakt afspraken over prijs maar niet over kwantiteit. Inwoners kiezen namelijk zelf door welke aanbieder ze hun ondersteuning willen laten leveren. De p\*q-systematiek is daarmee een cliëntvolgende systematiek van bekostiging.

## **Persoonsvolgend budget**

Bij persoonsvolgende bekostiging volgt het geld de keuze van de inwoner en niet andersom. De zorgaanbieder krijgt pas een vergoeding voor het leveren van ondersteuning op het moment dat een inwoner zijn voorkeur voor de aanbieder uitspreekt.

## **Pilot ‘De Inclusieve Stad’**

Dit project heeft tot doel om de leefsituatie van mensen met een beperking te verbeteren, zowel voor individuen als voor de omgeving. Het project draagt bij aan de kwaliteit van leven en de participatie van mensen met een beperking en aan een inclusieve samenleving.

De stad, buurt en wijk worden structureel aangepast, zodat mensen met een beperking er op dezelfde manier deel van uitmaken als anderen. Ook in de opzet en uitvoering van het project staat voorop dat mensen met een beperking op allerlei niveaus deelnemen. Met de opgedane kennis kan de gemeente het concept in vervolprojecten toepassen in andere delen van Almere.

## **PLANgroep**

PLANgroep is de organisatie die in Almere de schulddienstverlening uitvoert. Als een inwoner met schulden zich meldt bij PLANgroep, vult hij een digitale vragenlijst in. In een aansluitend gesprek wordt bepaald of de persoon in aanmerking komt voor een schulddienstverleningstraject. Is dit niet het geval, dan krijgt hij hulp bij schuldstabilisatie. Personen die liever zelf hun schulden aanpakken, krijgen een adviesgesprek.

## **Preventie**

Voorkomen dat problemen ontstaan door van tevoren in te grijpen. We onderscheiden de volgende soorten preventie:

- universele preventie (gericht op de hele bevolking of een deelpopulatie);
- selectieve preventie (gericht op tijdig problemen signaleren bij risicogroepen en direct het juiste doen om erger te voorkomen);
- geïndiceerde preventie (gericht op mensen die problemen hebben die nog wel te hanteren zijn);
- probleemgerichte preventie (gericht op mensen die problemen hebben en voor wie stabilisatie het hoogst haalbare doel is).

## **Procescoördinatie**

Het inzetten van ondersteuning aan een persoon of gezin op basis van afspraken in een gemeenschappelijk gemaakt plan van aanpak. De leden van het betreffende gezin en de betrokken professionals stellen het plan van aanpak vast in een rondetafelgesprek, zo nodig na advies van specialisten. De procescoördinator bewaakt de voortgang en de resultaten van de afspraken.

## **Publiek verantwoord**

Verantwoording die zich niet beperkt door de wettelijk verplichte verantwoordingeisen van de gemeente. Maatschappelijke organisaties laten structureel aan elkaar en aan de stad zien wat ze doen. En ze maken gebruik van de feedback die ze krijgen van anderen. Dat komt de kwaliteit van hun werkzaamheden ten goede.

## **Residentiële jeugdhulp**

Verblijf in een accommodatie van een jeugdhulpaanbieder. Residentiële jeugdhulp dient als vervanging van de gezinssituatie en wordt ingezet als de eigen leefsituatie niet meer acceptabel is of als intensieve jeugdhulp verblijf noodzakelijk maakt.

## **Resultaatgestuurde subsidieverlening**

Subsidieverlening gericht op bepaalde te behalen resultaten en maatschappelijke effecten. De gemeente laat het 'hoe' (de manier waarop een organisatie de resultaten of effecten bereikt) daarbij zo veel mogelijk over aan de subsidieontvanger.

## **Samen Veilig**

Deze organisatie biedt jeugdbescherming, jeugdreclassering en 'vrijwillige jeugdbescherming' (begeleiding zonder maatregel) om in ernstige en complexe gezinssituaties een mogelijke gedwongen jeugdbeschermingsmaatregel te voorkomen.



## **Schulddienstverlening**

Traject gericht op het tot stand brengen van een schuldregeling met als doel een schuldenvrije toekomst. Tijdens de looptijd van de schuldregeling is waar nodig ondersteuning mogelijk bij het aanleren van financiële vaardigheden.

## **Schuldstabilisatie**

Traject gericht op het zo stabiel mogelijk houden van de schuldenlast en het wegwerken van belemmeringen die een schuldregeling in de weg staan. Instroom in dit traject is alleen mogelijk na afwijzing voor een traject voor schulddienstverlening.

## **Sluitende Aanpak Jongeren**

Met de ‘Sluitende Aanpak Jongeren, een springplank naar werk’ is de gemeente uit op het verbeteren van de deelname van jongeren aan de samenleving. De gemeente Almere wil (een perspectief op) maatschappelijke participatie bevorderen van alle jongeren tussen de 12 en 27 jaar door sociale en economische zelfredzaamheid naar vermogen te stimuleren. Van belang zijn een soepele overgang naar middelbaar beroepsonderwijs of hoger onderwijs, voldoende passende leerwerkplekken en passend werk met een goede afstemming tussen de ondersteuning thuis, op school, eventueel betrokken instellingen en de werkgever.

## **Sociale infrastructuur**

Het geheel van organisaties, diensten en voorzieningen dat tot doel heeft de samenhang tussen de mensen te versterken, de leefbaarheid te vergroten en de participatie in steden en wijken te bevorderen.

## **Startkwalificatie**

De kwalificatieplicht is bedoeld om schooluitval tegen te gaan en de kansen van jongeren op de arbeidsmarkt te vergroten. De kwalificatieplicht houdt in dat leerlingen van 16 tot 18 jaar onderwijs moeten volgen als zij nog geen diploma hebben van de havo, het vwo, het mbo-2 of hoger.

## **Straatkubus**

Een digitaal hulpmiddel bij het vroegtijdig signaleren van leefbaarheidsproblemen. In het systeem staat informatie over bijvoorbeeld bevolkingssamenstelling, inkomen, huurachterstanden, zorgconsumptie en schooluitval. Deze informatie kan tot op postcodeniveau worden weergegeven en geanalyseerd. De ambitie van de gebruikers van de Straatkubus (de gemeente, maatschappelijke organisaties) is om problemen aan te pakken als deze nog behapbaar zijn. Omdat de Straatkubus tot op straatniveau kan inzoomen, ontstaat een goed beeld van beginnende trends en ontwikkelingen die de vitaliteit en leefbaarheid in straten onder druk kunnen zetten.

## **Strategische partnerschapsrelatie**

Een relatie tussen de gemeente en een aanbieder die zich kenmerkt door:

- een langdurige relatie;
- wederzijds commitment voor de lange termijn;
- uitwisseling van informatie;
- het delen van risico's en opbrengsten;
- meerwaarde in samenwerking voor beide partijen;
- vertrouwen.

## **TOSS-team**

TOSS staat voor **team ondersteuning schuldstabilisatie**. Deze teams van de Almeerse zorgaanbieders ondersteunen inwoners die nog niet voldoen aan alle voorwaarden om rechtstreeks te worden toegelaten tot een schulddienstverleningstraject. Bijvoorbeeld door hulp te bieden bij het veranderen van het (bestedings)gedrag en door mensen (beter) te leren om de administratie te doen en om te gaan met de druk van schuldeisers.

## **Trajectfinanciering**

Financieringsvorm waarbij aanbieders een vast bedrag krijgen voor de ondersteuning van een persoon of gezin. Een belangrijke rol is vervolgens weggelegd voor de hulpverleners. Zij overleggen met persoon of het gezin in kwestie over de aanpak van de ondersteuning. Zowel de duur als de inhoud ervan komen op die manier vast te staan. Zo kan er steeds een ondersteuningspakket worden aangeboden dat precies past bij de persoon of het gezin en hun omstandigheden. Helemaal aan het eind van het traject volgt een definitieve afrekening.

## **Transformatie sociaal domein**

De transformatie in het sociaal domein is een beweging waarbij inwoners hun oplossingen meer en meer vinden in hun eigen en andere netwerken. Waarin maatschappelijke organisaties nieuwe werkwijzen ontwikkelen om de ondersteuning van mensen in een kwetsbare positie te verbeteren. En waarin de gemeente en de politiek ruimte geven en inwoners en professionals waar nodig vooruit helpen.

## **Transitie sociaal domein**

Gemeenten kregen door de overheveling van de jeugdhulp en het passend onderwijs nieuwe taken en bevoegdheden. Ook de overheveling van verschillende AWBZ-functies (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) naar de Wet maatschappelijke ondersteuning en de uitvoering van de nieuwe Participatiewet hebben gezorgd voor een uitbreiding van het gemeentelijke takenpakket.

## **Veilig Thuis Flevoland**

Veilig Thuis Flevoland fungeert als een herkenbaar en toegankelijk meldpunt voor alle gevallen of vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Veilig Thuis geeft advies en consult aan de melder. Daarnaast voert de organisatie onderzoek uit na een melding van (een vermoeden van) geweld in huiselijke kring (waaronder kindermishandeling).

## **Veiligheidshuis**

Een operationeel samenwerkingsverband dat is gericht op het terugdringen van overlast en criminaliteit. In het Veiligheidshuis werken allerlei organisaties en instellingen op één locatie samen aan opsporing, vervolging, berechting, ondersteuning en hulpverlening.

## **Waakvlamcontact**

Periodiek contact met kwetsbare inwoners en gezinnen om te zien of alles nog goed gaat.

## **Zorgadviesteam**

Team met professionele hulpverleners op de basisschool (ook wel jeugdteam onderwijs of multidisciplinair overleg genoemd) dat ervoor zorgt dat een leerling met gedrags- of ontwikkelingsproblemen het juiste onderwijs en de juiste jeugdhulp krijgt. De school en het zorgadviesteam willen op deze manier voorkomen dat een jeugdige zonder diploma de school verlaat.