

Samen verder bouwen aan een zorgzame en toegankelijke stad

Uitvoeringsagenda 2018 Meedoen naar Vermogen

Colofon

uitgave

Meedoen naar vermogen
Maatschappelijke Ontwikkeling
Gemeente Utrecht
030 – 286 00 00
info@utrecht.nl

in opdracht van

Afdeling Meedoen naar vermogen
Organisatie Maatschappelijke Ontwikkeling
Gemeente Utrecht

internet

www.utrecht.nl

rapportage

informatie

E.M. van der Vorst
e.van.der.vorst@utrecht.nl

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Ontwikkelopgaven Gemeentetaken	
• Team in de buurt is groter dan het buurtteam	6
• Gemeenschapskracht en een toegankelijke samenleving	12
• Volgende stap, naar een meer vraaggerichte integrale aanpak	16
3. Sturing en Bekostiging	24
4. Kalender 2018	27

1 Inleiding

In deze Uitvoeringsagenda 2018 voor de Wmo geven wij aan welke acties wij in 2018 uitvoeren op de ontwikkeltrajecten zoals beschreven in de Transformatieagenda ‘Samen verder bouwen aan een zorgzame en toegankelijke stad’ (zie commissiebrief [16.508005](#) d.d. 25 oktober 2016).

Drie jaar na de invoering van de nieuwe Wmo in 2015, lijkt 2018 een jaar te worden waarin wij een nieuwe fase ingaan. Met behoud van het goede ontwikkelen wij verder op de opgaven die er liggen. Wij leggen in 2018 de focus op de buurt met als thema het team in de buurt is groter dan het buurtteam. We zetten verder in op het maken van de beweging naar voren, met een sterke sociale basis. En dit vanuit een meer vraaggerichte en integrale blik met aansluiting op andere gemeentelijke beleidsterreinen.

In januari 2018 wordt een samenhangende visie op de sociale basis (Wmo) en de doorgaande beweging naar voren aangeboden aan de Raad. Op basis daarvan brengen we de verdere focus aan vanaf 2018. Samen met de stad bouwen we onverminderd door aan het versterken van de sociale basis. Dat doen we niet alleen vanuit de Wmo, ook de beleidsterreinen voor jeugd, onderwijs, sport, volksgezondheid, werk & inkomen, wonen en wijken dragen veel bij aan het versterken van de sociale basis.

De ontwikkelopgaven zijn belangrijke uitgangspunten in de subsidietendertrajecten voor Sociaal Makelaarschap, Buurtteamorganisaties en Informatie, Advies en Clientondersteuning. Deze worden in 2018 afgerond en voor 1 juli is bekend wie deze voorzieningen vanaf 2019 voor een periode van 6 jaar gaan uitvoeren.

De U16-gemeenten willen inwoners die gebruik maken van maatschappelijke opvang en beschermd wonen ondersteunen om zelfstandig te kunnen wonen in de wijk en actief te kunnen zijn in de samenleving. Hiertoe is de [Regionale Koers Maatschappelijke opvang en Beschermd wonen](#) opgesteld; een besluit op hoofdlijnen en basis voor een samenwerkingsagenda die leidt tot verbeteringen voor kwetsbare inwoners en dat eind 2017 is vastgesteld door de raden van de U16-gemeenten.

Omdat de huidige overeenkomsten voor de aanvullende zorg, de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in 2020 aflopen starten wij met de voorbereiding van het inkooptraject voor de periode vanaf 2020. Voor de zomer komen wij met een inkoopstrategie met nota's van uitgangspunten voor deze trajecten. Wij verwachten dat besluitvorming hierover in het najaar zal plaatsvinden.

In het Regeerakkoord ‘Vertrouwen in de Toekomst’ van het nieuw kabinet zijn veel thema’s opgenomen die onze ambities en beleid, zoals op het gebied van zorg voor ouderen, mantelzorg, ggz, eenzaamheid, onafhankelijk cliëntondersteuning en samenwerking tussen sociale en medische domein, een extra impuls kunnen geven. In 2018 zal blijken wat de voornemens van het kabinet kunnen betekenen voor de uitwerking op lokaal en regionaal niveau. Een belangrijk besluit dat het kabinet zal nemen gaat over de toekomst van beschermd wonen en maatschappelijke opvang met overdracht van taken en middelen naar de regiogemeenten. Een gerichte lobby, ook in G4 en VNG-verband, zal hierop ingezet worden.

Ook de gemeentereadsverkiezingen in maart met daarop volgend een nieuwe raad, nieuw college en een nieuw coalitieakkoord, kunnen van invloed zijn op de ontwikkelopgaven voor het komend jaar. Wij hebben er vertrouwen in dat de transformatieagenda en de uitwerking daarvan in deze uitvoeringsagenda een mooie basis is waarop wij in een volgende collegeperiode verder kunnen bouwen aan een zorgzame en toegankelijke stad.

2 Ontwikkelopgaven

De ontwikkelopgaven lijken losse opgaven, zij hebben echter veel samenhang met elkaar. Om dit wat meer inzichtelijk te maken de ontwikkelopgaven verdeeld in drie hoofdlijnen, die ook weer niet los van elkaar staan:

- Team in de buurt is groter dan het buurtteam
- Gemeenschapskracht en een toegankelijke samenleving
- Volgende stap – naar een meer vraaggerichte en integrale aanpak

Team in de buurt is groter dan buurtteam

Buurtteams

In december 2017 is de [Nota van Uitgangspunten Buurtteamorganisaties 2019-2024](#) door de Raad vastgesteld, eind januari 2018 worden de beleidsregels Buurtteamorganisatie Sociaal en Buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin gepubliceerd. Voor 1 juli 2018 valt het besluit welke aanvragers de buurtteamorganisaties vanaf 2019 gaan uitvoeren. Wij gaan uit van continuering van de werkwijze van de buurtteams en aandachtspunten zijn het de samenwerking, toegankelijkheid en bereik, uniforme werkwijzen en innovatie.

Voor 2018 hebben wij de volgende ontwikkelopgaven, die voor een deel worden gefinancierd uit het flexibel budget:

- Verstevigen van de stedelijke kwaliteit van de buurtteams, met aandacht voor herkenbaarheid en bereikbaarheid voor alle Utrechters, gericht op het borgen van het basisniveau van de dienstverlening en oog voor maatwerk in de buurt.
- Aansluiten op en versterken van de sociale basis, in samenwerking met de (in)formele zorg. Buurtteams zullen actief deelnemen bij de uitwerking van buurt- en wijkplannen.
- Aansluiten op de beweging van ambulantisering van de GGZ-zorg (GGZ in de wijk).
- Inbedden van de ervaringen en kennis vanuit de city-deal Inclusieve Stad en van de pilot vroegsignalering (zie ook hierna). De buurtteams werken hierbij nauw samen met andere organisaties, bijvoorbeeld met de woningcorporaties op stedelijk niveau en in de buurt.
- Ontwikkelopgave activering, zie hiervoor omschreven (zie blz 12) in co-creatie met buurtteams jeugd en gezin en de gemeente.
- De structurele inbedding van de maatwerkgesprekken voor Hulp bij het Huishouden, met daarbij uiteraard aandacht voor de opbrengsten van de evaluatie in het najaar van 2017.
- Inrichting monitoring en sturing (waaronder eenduidig beleid mbt wachtlijsten), in samenwerking met Lokalis en de gemeente Utrecht. Hierbij is inbegrepen de (mogelijke) implementatie van het nieuwe meetinstrument Wat Telt, als alternatief voor de ZRM.

Privacy en toegang tot eigen dossier.

In de motie '[Over mij is ook Van mij](#)' (2017/76) heeft de raad gevraagd om de privacy-monitor, met toegang tot het eigen dossier, als onderdeel van de rapportages en evaluatie van de privacy-charter.

De buurtteams en de gemeente Utrecht hebben gezamenlijke privacy-afspraken gemaakt, opgenomen in de privacy-charter. In de charter staat dat de buurtteamorganisaties hun medewerkers faciliteren om in hun dagelijks werk de juiste privacy-afwegingen te maken. Ook monitoren de buurtteamorganisaties of buurtteammedewerkers handelen conform de privacy-charter en sturen zij tussentijds bij.

Bij het monitoren heeft de Buurtteamorganisatie Sociaal een aanpak gekozen die past bij een lerende organisatie. Eind 2017 is als proef gewerkt met een anonieme enquête voor buurtteammedewerkers over privacy. Het betreft vragen over hun kennisniveau, het toepassen van die kennis en de ruimte om te leren in de teams. Resultaten zijn op teamniveau en worden in de teams besproken. De Buurtteamorganisatie Sociaal bespreekt de resultaten met de accounthouders van de gemeente en rapporteert op hoofdlijnen in het jaarverslag. Als deze aanpak een goed lerend effect heeft, wordt het structureel ingebed. De raad wordt in de voortgangsrapportages geïnformeerd deze aanpak en de resultaten bij de buurtteams. Als er tussentijds zaken aan de orde zijn met betrekking tot privacy wordt dat in kwartaalgesprekken of afstemmingsoverleggen aangekaart.

De Buurtteamorganisatie Sociaal, Lokalis en de gemeente monitoren jaarlijks gezamenlijk de werkwijze in relatie tot de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Er wordt dan onder andere gekeken naar de gegevensbewerkingen, de onderliggende bewerkersovereenkomsten en het voorkomen van datalekken.

Ook wordt er op dit moment gewerkt aan het Programma van Eisen voor het nieuwe registratiesysteem van de buurtteamorganisaties. Hierin is als harde eis opgenomen dat Utrechters vanuit huis toegang krijgen tot het systeem en hun eigen dossier.

Proeftuinen EPA (GGZ in de wijk-teams)

De afgelopen jaren is veel geleerd in de proeftuinen en zijn er positieve ervaringen opgedaan met een nieuwe werkwijze en het dichterbij brengen van de specialistische GGZ-zorg. Over de stand van zaken en de verdere ontwikkelingen wordt de raad in een aparte brief (kenmerk 4907946 d.d. 23 januari) geïnformeerd.

Concreet gaan wij in 2018:

- De proeftuinen evalueren en de ervaringen meenemen naar de gebiedsteams om de GGZ- in de wijk beter vorm te kunnen geven. Dit doen we samen met de verzekeraar, aanbieders, cliënten en hun vertegenwoordigers en samenwerkingspartners, zoals de buurtteams en huisartsen. Met name de cliëntervaringen willen we volgen om te blijven leren hoe zorg en ondersteuning beter kunnen beantwoorden aan de mogelijkheden en behoeften van mensen met een psychische kwetsbaarheid en hun netwerk.

- Meer aandacht besteden aan toeleiding naar activering voor de groep mensen met een ernstige psychische kwetsbaarheid, die tot nu toe nog niet tot nauwelijks deel nemen aan activiteiten;
- We blijven met het ministerie van VWS in gesprek en voeren landelijk lobby voor de beleidsvrijheid die nodig is om op het terrein van de Wmo en ZVW om tot een integrale aanpak te komen;
- Met de MO/BW-partners onderzoeken hoe de gebiedsteams bij dragen aan de zorg die nodig is in de wijk bij de regionale ontwikkeling van Beschermd Wonen naar Thuis in de wijk.

Aanpak personen met verward gedrag

De hierboven beschreven ontwikkeling van de GGZ in de wijk-teams en de integrale gebiedsgerichte wijkteamaanpak van de Regionale koers (zie bladzijde 16), vormen de basis voor de aanpak personen met verward gedrag. Utrecht heeft samen met de Regiogemeenten U16, cliëntvertegenwoordigers en partners zo een sluitende aanpak van preventie, zorg en ondersteuning. In 2018 zijn er binnen de aanpak personen met verward gedrag de volgende speerpunten:

- Uitvoering van de-stigmatiseringsprogramma “samen sterk zonder stigma” bij buurtteams, woningcorporatie, politie en andere belangstellenden. Dit is een programma om professionals en burgers bewust te maken van stigmatisering en hoe dit aan te pakken en te bestrijden;
- Het verder implementeren van de crisiskaart door training van ervaringsdeskundigen en ondersteuning van het maken van de crisiskaart. De website www.crisiskaartutrecht.nl is online;
- Uitbreiding van cursussen Mental Health First Aid, waarbij professionals en burgers leren eerste hulp te bieden aan mensen met psychische klachten;
- Starten met een pilot acute en niet-acute meldingen van verward gedrag. We gaan via een pilot onderzoeken of een integratie of intensivering van samenwerking mogelijk is van meldingen (zowel door professionals als burgers) over personen met verward gedrag;
- Structurele afspraken met betrekking tot passend vervoer van verwarde personen. De in 2017 gestarte pilot passend vervoer loopt in april 2018 af. Op basis van de pilot worden structurele afspraken gemaakt waarbij ook landelijk mogelijkheden geboden zijn voor eventueel noodzakelijke aanpassing van wet- en regelgeving ;
- Voor mensen in een urgente situatie die niet in aanmerking komen voor een tijdelijke opname in een ggz-instelling, bieden we een time-out bed aan. Time-out bedden bieden bed, bad, brood, rust, structuur en bescherming. Deze time-out bedden worden door de huidige gecontracteerde zorgaanbieders aangeboden;
- Aanpak onverzekerden en briefadressen: naar aanleiding van het verbetertraject briefadressen implementeren we in 2018 een aantal verbeteracties. Ook wordt er een factsheet verspreid onder professionals om de kennis te verbreden over het

ondersteunen van mensen zonder adres en/of zorgverzekering. Daarnaast wordt de aanpak van onverzekerdeheid zo veel mogelijk ingebed in de reguliere werkwijze van professionals;

- In de wijken wordt een lokale persoonsgerichte aanpak (PGA) uitgerold waarbij buurtteams, zorgpartijen, politie en veiligheidsmensen met elkaar samenwerken als het gaat om verwarde personen die overlast of gevaar veroorzaken. De casuïstiek rondom personen met verward gedrag die te complex is om op wijk/gemeenteniveau op te lossen (via lokale PGA), wordt opgeschaald naar het Veiligheidshuis regio Utrecht (VHRU);
- Binnen het VHRU is doorzettingsmacht georganiseerd: partners aan tafel moeten een uitzondering kunnen maken (bijvoorbeeld snellere plaatsing in een instelling) als dat in een specifieke casus nodig is. Een nog op te zetten schakelpunt moet ondersteuning bieden aan passende plaatsing (en financiering) en bevorderen dat er een warme overdracht is tussen GGZ- instellingen, justitiële instellingen en ambulante zorg.

Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning.

In december 2017 is de [Nota van Uitgangspunten Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning 2019–2024](#) door de Raad vastgesteld, eind januari 2018 wordt de beleidsregel gepubliceerd en voor 1 juli 2018 valt het besluit welke aanvrager de functies vanaf 2019 gaat uitvoeren. Aandachtspunten daarbij zijn wijkgerichte inzet van de informatievoorziening met ruimte voor initiatieven van bewoners/bewonersbod, versteviging van de positie van onafhankelijke cliëntondersteuning, versterken van verbinding tussen en samenwerking met sociale basis, basiszorg en aanvullende (wijkgerichte) zorg, en de doorontwikkeling van het aanbod schuldhulpverlening.

Citydeal

Uit de voortgangsrapportage van de citydealaanpak Ondiep Ontregelt bleek dat er met relatief kleine aanpassingen in de manier van samenwerken tussen buurtteam en instanties (W&I, woningcorporaties, zorgverzekeraar) belangrijke resultaten behaald konden worden in huishoudens waar de situatie vastliep in de systeemwereld. Om die reden zal deze werkwijze verder uitgebreid worden naar andere wijken, te beginnen in Kanaleneiland. De aanpak Vroegsignalering zal onderdeel gaan uitmaken van de citydealaanpak, zowel in Ondiep als in Kanaleneiland. In deze wijken gaan we experimenteren met de uitbreiding van vroegsignalering met meerdere partners zoals Eneco, Zilveren Kruis en de SVB.

Ook landelijk gaat de citydeal Inclusieve Stad door als onderdeel van het Programma Sociaal Domein, een breed programma waarin Rijk en gemeenten samenwerken aan cruciale opgaven op het vlak van maatschappelijke ontwikkeling. Succesvolle experimenten worden verder doorgezet, nieuwe experimenten worden ontwikkeld, met name op het vlak van schulden en de rol van de (landelijke) overheid daarbij. Ook zullen er nieuwe gemeenten gaan meedoen en zal naar verwachting de samenwerking met rijksuitvoeringsinstanties (Belastingdienst, CJIB, SVB e.d.) geïntensiveerd worden.

Schulden en vroegsignalering

De buurtteams zien dat een groot aantal mensen die bij hen komen, te maken hebben met schulden. Uit [de armoedemonitor](#) die in december 2017 is verschenen blijkt dat het aantal mensen dat gebruik maakt van de schuldhulpverlening en ook de complexiteit van de problematiek toeneemt. Omdat financiële problematiek veel invloed heeft op andere leefgebieden is een (proactieve) ondersteuning van groot belang. In de afgelopen jaren is fors ingezet op het voorkomen van schulden, eerder signaleren van betalingsachterstanden en ondersteunen van mensen met schulden. We maken daarmee een beweging naar voren. De recente cijfers geven voldoende urgentie om de inzet rond de aanpak van schulden verder te verstevigen. We gaan door met de inzet op de toegang van de schulddienstverlening via de buurtteams met specialistische kennis vanuit Werk en Inkomen, inzet op ondersteuning bij levensgebeurtenissen, vroegsignalering van betalingsachterstanden en de citydeal Inclusieve stad. We gaan dit intensiveren door inzichtelijk te maken wat de opgave voor de komende jaren is, wat de Utrechtse situatie is en welke initiatieven en instrumenten er in de stad zijn en waar nog (meer) interventies nodig zijn. Dit doen wij samen met partijen uit de stad die een rol hebben bij de aanpak van schulden.

Zoals aangegeven is de vroegsignalering een onderdeel van deze aanpak. Dit is een vorm van outreachend werken en meteen een manier om andere problematiek in beeld te krijgen en aan te pakken. Door in de breedte ondersteuning te bieden bij problematiek op meerdere leefgebieden kunnen de oorzaken voor het ontstaan van schulden worden aangepakt. Op basis van de ervaringen van de pilots in de buurten Kanaleneiland Zuid en Overvecht Spoorzoom hebben alle betrokken organisaties, zoals woningcorporaties, zorgverzekeraar, Eneco en SVB, hun commitment uitgesproken voor de aanpak vroegsignalering in de hele stad als regulier onderdeel van het werk. Dat betekent dat de pilots vanuit buurtteams en woningcorporaties worden voortgezet en in 2018 gefaseerd worden uitgebreid naar alle Utrechtse wijken. Daar waar mogelijk trekken wij samen op met de uitbreiding van citydeal, gezien de overlap in partijen die daar bij betrokken zijn.

Vernieuwing en versterking informele zorg

Het in 2017 ingezette traject om te komen tot versterking en vernieuwing van de informele zorg en dan met name de vrijwillige inzet op het gebied van zorg en welzijn, wordt in 2018 doorgezet. Concreet betekent dit dat de samenhang en samenwerking binnen de informele zorg en tussen de informele zorg en de formele zorg (buurtteams) wordt versterkt. Er wordt gewerkt aan innovaties op het gebied van gezamenlijke werving van vrijwilligers en publiciteit rond vrijwillige inzet en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Op initiatief van het NIZU (Netwerk Informele Zorg Utrecht) is een ambassadeursproject gestart. Deze ambassadeurs informele zorg werken aan het versterken van de samenwerking tussen formele zorg, sociaal makelaars en buurtinitiatieven. De 6 ambassadeurs gaan in 2018 aan de slag in Noordoost, Zuilen/Ondiep, Overvecht, Vleuten/de Meern, Lunetten/Hoograven en Kanaleneiland. We onderzoeken tijdens het project of de inzet van de ambassadeurs daadwerkelijk bijdraagt aan

betere matches tussen hulpvragers en hulpbieders en een betere samenwerking in de buurt. Op basis van de ervaringen wordt in de loop van 2018 besloten over het vervolg van het project, waaronder uitbreiding naar andere wijken en buurten.

Daarnaast wordt gewerkt aan een duidelijker subsidiebeleid voor de informele zorg als onderdeel van de versterking van de sociale basis in de stad. Dit alles moet ertoe bijdragen dat de herkenbaarheid van de informele zorg wordt vergroot en de slagkracht van de vrijwillige inzet (meer hulpvragen kunnen effectiever worden opgepakt door vrijwilligers) wordt versterkt.

Groei van de stad en Langer thuis wonen

Utrecht wordt de komende jaren een stad met flink meer inwoners. Bovendien blijven mensen met ondersteuningsbehoeften langer zelfstandig thuis wonen. Om te zorgen dat iedereen, in de bestaande en in de nieuwe buurten, prettig kan blijven wonen in Utrecht, wordt meegedacht over locaties en de omvang van maatschappelijke voorzieningen. En wij anticiperen op de benodigde groei in activiteiten en ondersteunende professionals.

Zoals geconstateerd in het onlangs verschenen Rekenkamer rapport '[Langer zelfstandig thuis wonen](#)' gaat in Utrecht al veel goed in het mogelijk maken dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen. Wij herkennen ook de conclusie van de Rekenkamer dat de ondersteuning niet voor iedereen de optimale vorm heeft. In lijn met deze constatering zijn er ook in deze uitvoeringsagenda ontwikkelopgaven om hierin een verbeterslag te maken, zoals de informatie, advies en cliëntondersteuning, mantelzorg, toegankelijkheid, de maatwerkvoorzieningen. De Rekenkamer heeft het perspectief van de meest kwetsbare inwoners in beeld gebracht. Inwoners die vaak afhankelijke zijn van hulp vanuit de gemeente, maar ook van de hulp die wordt geregeld vanuit de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg (Wlz). Zowel met het ministerie als met het Zilveren Kruis blijven wij in gesprek om de aansluiting tussen deze wetten te verbeteren.

In het tweede kwartaal komen wij met een Plan van Aanpak met acties op basis van de aanbevelingen vanuit het rekenkamerrapport.

Sociale wijktafels

In 2018 gaan we de 'sociale wijktafel' een structurele plaats geven in het samenspel tussen gemeente, de wijkbureaus en de maatschappelijke organisaties die in de wijk actief zijn. Aan de sociale wijktafel bespreken de deelnemers de sociale problematiek in de wijk, de inzet die gevraagd wordt van maatschappelijke organisatie en de gemeente, en de onderlinge samenwerking. In 2017 hebben wij hier op enkele plekken al ervaring mee opgedaan. Ook is op het gebied van sociale prestatie en dagondersteuning ervaring opgedaan met het opstellen van wijkanalyses en plannen (om beter inzicht te krijgen in wat de vraag is en hoe het aanbod daarop past). Verder wordt de inzet om eenzaamheid terug te dringen steeds meer gevoed op basis van ideeën vanuit de buurt en de wijk (zoals

tijdens de bijeenkomst Tegengaan van eenzaamheid in de wijk in november 2017). In 2018 trekken wij hierbij meer gemeente breed op vanuit de verschillende beleidsterreinen in het sociaal domein zoals volksgezondheid, participatie, sport en veiligheid, en met wonen. In elke wijk organiseren we tenminste twee wijktafels. Maar uitgangspunt voor de sociale wijktafel blijft maatwerk per wijk. Dit betekent dat partijen per wijk met elkaar afspreken hoe ze de sociale wijktafel inrichten.

Gemeenschapskracht en een toegankelijke samenleving

Sociale cohesie en faciliteren bewonersinitiatieven: gemeenschapskracht

Vrijwillige inzet en bewonersinitiatief zijn van doorslaggevend belang voor een sterke sociale cohesie in Utrecht. Het aantal bewonersinitiatieven groeit. Dit sluit aan bij de behoefte van mensen om zelf regie te voeren en onze uitgangspunten gericht op aansluiten eigen kracht en gewoon meedoen.

Passende ondersteuningsstructuur.

In november 2017 is de [Nota van Uitgangspunten Sociaal makelaarschap 2019-2024](#) door de Raad vastgesteld, eind januari 2018 wordt de beleidsregel gepubliceerd en rond de zomer valt het besluit welke aanvrager(s) het sociaal makelaarschap vanaf 2019 gaat uitvoeren. Belangrijk aandachtspunt is de samenwerking tussen de sociaal makelorganisaties en de buurtteams en tussen de sociaal makelorganisaties en andere organisaties in de sociale basis (zoals sportverenigingen). Hierbij is extra aandacht voor 'de beweging naar voren', onder andere via de pilots Welzijn op recept. In 2018 werken de huidige sociaal makelorganisaties al verder aan kwaliteitsverbetering op basis van de nieuwe uitgangspunten. Het sociaal makelaarschap kinderen wordt in 2018 versterkt door extra inzet op de 'doorgaande lijn' in de leeftijd 10-14 jaar en de samenwerking met stichting JoU.

Aanvullend op het sociaal makelaarschap zijn er andere partijen, zoals de vrijwilligerscentrale, starters voor communities, Voor je Stadsie, de MAEX en Utrecht Natuurlijk, actief die initiatieven en vrijwillige inzet ondersteunen op het gebied van faciliteiten en materialen, kennis(uitwisseling), netwerk, professionalisering en financiering. Het verbeteren van de samenwerking tussen deze partijen is een punt van aandacht.

Passende vormen van financiële ondersteuning voor (bewoners)initiatief.

Bewonersinitiatieven, op wijk en stedelijk niveau, kunnen financiële ondersteuning krijgen vanuit het initiatievenfonds. Om te verduurzamen moeten initiatieven op zoek naar andere financieringsmogelijkheden. Daarnaast kijken wij binnen de gemeente naar mogelijkheden om initiatieven die zich hebben bewezen en passen binnen de programmadoelen te verduurzamen. Zo lopen er momenteel gemeentelijke trajecten rond dit vraagstuk, zoals de B-lijst driejarentermijn Initiatievenfonds en de 5%-regeling uit het sociaal makelaarschap. In 2018 werken we dit verder uit in samenhang met [motie 194 'flexibel en zonder schotten'](#).

In 2016 zijn we gestart met het civic crowdfunding platform www.voorjestadsie.nl. Dit platform faciliteert matchfunding. Er wordt geld opgehaald bij particulieren en bij fondsen zoals Stichting Doen, VSB fonds, het Rabobank Stimuleringsfonds en het gemeentelijke initiatievenfonds. Het is per campagne verschillend of er wordt gematcht met een ander fonds en voor hoeveel geld. Voor je Stadsie is hiermee een voorbeeld van een nieuwe financieringsmogelijkheid. Daarnaast bieden we de mogelijkheid om ondernemender te worden en meer omzet te genereren, wat bijdraagt aan financiële duurzaamheid. Hierin werken we o.a. samen met de Stichting Social Impact Factory, Social Powerhouse en Starters4communities.

Passende ruimte.

We bieden ruimte aan bewonersinitiatieven in de buurtcentra en in andere accommodaties met een maatschappelijke functie, zoals kantines van sportverenigingen of scoutinggebouwen. Partijen die over accommodatie beschikken met een maatschappelijke bestemming kunnen incidentele financiële ondersteuning krijgen om bij tekorten in de buurt hun ruimte geschikt te maken voor bewonersinitiatieven. In de buurtcentra werken we verder aan de versterking van de samenwerking tussen de sociaal beheerder, het technisch beheer en de gebruikers. De samenwerking is erop gericht om verschillende activiteiten en doelgroepen in goede harmonie een plek te bieden en om het gebruik van de buurtcentra verder te optimaliseren. Voor kleine investeringswensen die voortkomen uit deze samenwerking stellen we een bedrag beschikbaar per buurtcentrum. Initiatieven voor mede- en zelfbeheer bieden we ondersteuning op maat.

Samen leren en inspireren.

Na de inspirerende bijeenkomst op 1 november 2017 met Cormac Russell over de ABCD-benadering zijn op basis van een eerste inventarisatie vijf oefenplekken 'communitybuilding' gepresenteerd. In 2018 gaan de bewoners aan de slag met deze manier van bouwen aan gemeenschapskracht.

De eerste vijf oefenplekken zijn:

- 'welkom Oualida': een opvang voor ouderen in Hoograven
- 'het wilde westen': opbouwen van een buurtgemeenschap in Oog en Al/Lombok vanuit culturele activiteiten
- 'BuurThuis' in Hoograven
- wijkbureau Zuidwest
- buurtinformatiepunt Kanaleneiland.

In overleg met de bewoners wordt gekeken naar gewenste ondersteuning vanuit de ABCD-benadering. Onder andere met de sociaal makelaars wordt gekeken hoe dit kan worden vormgegeven, en welke andere oefenplekken er zich mogelijk verder aandienen

Om de maatschappelijke waarde van initiatieven meer zichtbaar te maken, introduceerden we in 2017 de city MAEX (Maatschappelijke AEX-index). De MAEX is een online instrument dat op eenvoudige wijze de maatschappelijke waarde van initiatieven inzichtelijk maakt, op basis van gegevens van de initiatiefnemer en de gebruiker. De MAEX is ook een transactie-instrument

dat investeren en participeren in die initiatieven bevordert. Om het aantal transacties te bevorderen worden er ook offline bijeenkomsten georganiseerd in de vorm van MAEX Meetups. Naast de MAEX wordt er ook breder geleerd op het gebied van het meten van maatschappelijke waarde. Er is gemeente breed leertraject gestart waarbij wordt geoefend met integraal kunnen begroten en het voorop stellen van de maatschappelijke waarde van bewonersinitiatieven. Hiervoor starten totaal tien sociale initiatieven, waaronder de initiatieven van dit leertraject, met een pilot impactmeting. 2018 gebruiken wij om data te verzamelen.

Toegankelijkheid

Ook in 2018 werken we verder aan het toegankelijk maken en houden van de algemene voorzieningen. Eind 2017 hebben wij Agenda 22 geëvalueerd en een stadsgesprek gehouden. Over de resultaten van de evaluatie en het stadsgesprek rapporteren wij in het eerste kwartaal 2018. Vervolgens leggen wij in het tweede kwartaal een nieuwe agenda voor aan de raad met de onderwerpen waarop wij ons richten en welke werkwijze wij hanteren. Het VN Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap verplicht ons om te werken aan een inclusieve stad én om in de nota's over de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wmo in te gaan op de manier waarop we dat doen.

We werken tevens aan de verbetering van de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. Dit vraagt inzet op enerzijds vaardigheden van inwoners (taal- en digitaal) en anderzijds op een toegankelijke dienstverlening (zowel in benadering als in digitale communicatie). In 2018 investeren we extra in trainingen digitale vaardigheden en het trainen van vrijwilligers. Daarnaast treedt in september de Wet generieke digitale infrastructuur in werking. Deze wet stelt eisen aan de digitale toegankelijkheid van overheids-sites. Binnen de Utrechtse Publieksdienstverlening wordt toegewerkt naar het niveau dat wettelijk wordt vereist. Ook blijft in 2018 aandacht voor het vereenvoudigen van het taalgebruik. Daarnaast onderzoeken wij of deze wettelijke normen eveneens kunnen gelden voor de belangrijke dienstverleners in de stad die in opdracht of met subsidie van de gemeente werken. Wij streven naar een digitaal toegankelijke stad, waarbij deze standaardnormen een belangrijk element vormen. In gesprek met onze partners zullen wij de gefaseerde introductie van deze kwaliteitsnormen vormgeven.

Digitale vaardigheden

De vraag naar cursussen en inlopen in bibliotheek of bij ouderenactiviteiten neemt steeds meer toe. Dat geldt voor bijvoorbeeld 'Hoe werkt DigiD', en 'Hoe kan ik met kleinkinderen WhatsAppen'? Uitgaande van de vraag is een grote variëteit aan activiteiten opgezet. Omdat voor een aantal initiatieven de financiering uit andere bronnen stopt, financieren wij deze in 2018 incidenteel. De intentie is deze succesvolle initiatieven ook na 2018 te blijven ondersteunen. Dit bezien we in het licht van de visie op het versterken van de sociale basis.

Ervaringwijzer

Cliëntervaringsonderzoek is een belangrijk instrument om te leren hoe inwoners de ondersteuning wordt ervaren en of de ondersteuning bijdraagt aan de doelstellingen die wij beogen. In het kader van de Wmo zijn de gemeenten bovendien verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren op basis van een landelijke standaard vragenlijst. In 2016 en 2017 hebben wij deze onderzoeken ook uitgevoerd, en daarbij geconstateerd dat de uitkomsten weliswaar positief waren, maar de respons wel erg laag. Daardoor was het voor ons niet mogelijk om op voorzieningenniveau de resultaten in beeld te krijgen en op basis hiervan het gesprek aan te gaan met zorgaanbieders. Ook komt het niet tegemoet aan de wens van de organisaties om inzicht te krijgen in de ervaringen van hun eigen cliënten.

Het advies van een klankbordgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de zorg- en cliëntenorganisaties, was: “Denk ook aan nieuwe technieken. Een App., of een reactiezuil in de voorzieningen. Maak gebruik van ervaringen die zorgaanbieders hier al mee hebben.” Vanuit dit advies hebben wij partners gevonden om de webapplicatie Ervaringwijzer te ontwikkelen. Uitgangspunten zijn dat de App eenvoudig is, waarbij duidelijke taal of beeld wordt gebruikt, dat de inwoners dicht op de ervaring om feedback wordt gevraagd (dus continue ingezet kan worden), maatwerk in de vragenset mogelijk is (voor specifieke doelgroepen) en dat de opbrengst nuttig en bruikbaar is voor zorgaanbieders en gemeente.

De eerste pilot heeft inmiddels plaatsgevonden en is door deelnemers vanuit de zorg- en cliëntenorganisaties positief beoordeeld. In het voorjaar zullen wij de App breder uitzetten, waarbij wij ook onderzoeken of deze ook bij deelnemers in de sociale basis, die niet worden bereikt in het standaard cliëntervaringsonderzoek, gebruikt kan worden. De resultaten zullen wij in het derde kwartaal presenteren.

Gelijktijdig zijn wij met andere gemeenten in gesprek of zij deze App ook willen gebruiken als alternatief voor de landelijke standaard, en met VWS om ruimte te krijgen om af te wijken van de landelijke standaard en deze verplichting met de Ervaringwijzer in te vullen.

Volgende stap – naar een meer vraaggerichte en integrale aanpak

Regionale koers beschermd wonen en maatschappelijke opvang

De U16 gemeenten werken de gezamenlijke regionale koers de komende twee jaar uit in concrete plannen voor verandering op lokaal niveau en regionaal niveau. Deze plannen worden voorgelegd aan de gemeenteraden. Deze vervolgaanpak bestaat uit vijf onderdelen:

1. Lerend ontwikkelen door middel van pilots: de komende twee jaar worden experimenten uitgevoerd om te leren in de praktijk en op basis hiervan concrete beleidsvoorstellen te kunnen doen;
2. Strategie op- en afbouw: door onderzoek te doen naar het aantal cliënten per locatie (oud en nieuw), maken we een inschatting en haalbaarheid van de toekomstige ondersteuningsbehoefte en gewenste huisvesting en de termijn waarop zelfstandig wonen is gewenst;
3. Onderlinge afspraken: er wordt gestart met het maken van afspraken over o.a. de verdeling van kosten, toegankelijkheid en inkoop;
4. Lobby: in de komende periode worden de financiële contouren van het verandertraject vanuit het Rijk zichtbaar. Wij lobbyen om voldoende budget veilig te stellen;
5. Communicatie: wij communiceren de komende jaren op maat over de aanstaande veranderingen. Doelgroepen zijn o.a. ambtenaren van de U16 gemeenten, management en medewerkers van zorgaanbieders en andere organisaties, cliënten en hun naasten en overige inwoners.

De gewenste verschuiving van wonen in een instelling naar lokaal en zelfstandig wonen met begeleiding is een proces van jaren. Hiervoor is betrokkenheid bij de gemeenten, aanbieders van professionele ondersteuning en cliënten en ervaringsdeskundigen. Gezamenlijk zetten zij zich in voor snel en gemakkelijk bereikbare hulp, zowel door inzet van ervaringsdeskundigen of een sociaal netwerk als door professionele begeleiders die actief zullen zijn in de wijk. Hierbij is veel aandacht voor preventie en maatwerk. In 2018 hebben onderstaande onderwerpen hierbij extra aandacht.

Voor de gemeenteraadsverkiezingen zal een overdrachtsdocument worden opgesteld voor de U16 gemeenten waarin wordt aangegeven welke processtappen in 2018 en daarna worden gezet.

In 2018 hebben onderstaande onderwerpen hierbij extra aandacht.

Onderzoek op- en afbouw capaciteit Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen

Om de strategie te bepalen, zullen wij een nadere analyse doen van het aantal cliënten dat per locatie verblijft en inschatten welke ondersteuning zij in de toekomst nodig hebben en waar deze gerealiseerd kan worden. Daarbij kijken wij ook naar de termijn waarop de cliënten kunnen uitstromen naar zelfstandig wonen. Daarnaast maken wij op basis van de hermkost van

de cliënten en ontwikkelingen binnen het sociaal domein (demografische ontwikkelingen, forensische zorg, GGZ) een inschatting van de toekomstige nieuwe instroom (waaronder de zogenaamde zelfredzame daklozen).

Betrekken buurten bij ambulantisering opvang en beschermd wonen

Zodra er meer duidelijk is over de aantallen cliënten en hun behoeften zal een plan worden ontwikkeld voor het betrekken van buurten bij de regionale koers. Het is belangrijk om dit zoveel mogelijk op maat en buurtgericht te doen. Transparantie en communicatie is van belang, tegelijkertijd is het van belang om de doelgroep niet te stigmatiseren en veel van de cliënten wonen nu ook al in wijken in een kleinschalige beschermde woonvorm.

Beschikbare woningvoorraad

In het kader van de Regionale koers wordt gewerkt aan een transformatie van de huidige opvang naar een meer kleinschalige wijkgerichte opvang, niet alleen in de stad Utrecht maar nadrukkelijk ook in de regio. Dit vraagt om een helder prognose van de effecten van deze beweging op de vraag naar sociale huur. Hiervoor wordt begin 2018 een onderzoeksopdracht opgesteld. Uiteindelijk moet beter inzicht in de regionale woningbehoefte, in kwantiteit en kwaliteit, leiden tot regionale prestatieafspraken.

In de stad Utrecht zijn er in het kader van het in 2017 opgestelde Actieplan Sociale Woningbouw al geleid tot 490 extra woningen gerealiseerd binnen het project Place2BU in Overtuin – Leidsche Rijn, waar uitstromers MO/BW en statushouders samen wonen met andere Utrechters en zo gezamenlijk een community vormen. Binnen hetzelfde kader zullen begin 2018 door transformatie van voormalig verzorgingstehuis de Lichtkring, nog eens 86 woningen extra worden gerealiseerd met een soortgelijke mix (project de Nieuwe Eyk). Het zal voor 2018 de uitdaging zijn nog meer woonruimte in kader van het actieplan te realiseren.

Daklozenopvang

De visie '[Toekomst van de daklozenopvang Utrecht](#)', is voor de zomer 2017 vastgesteld door het college en maakt onderdeel uit van de Regionale koers. Deze visie gaat uit van de ambitie dat iedereen, die in de stad of de regio Utrecht woont, een dak boven het hoofd moet hebben. Door woonproblemen tijdig te signaleren willen we voorkomen dat mensen dakloos raken. Als iemand toch dakloos raakt, bieden we snel tijdelijke opvang met hulpverlening. De opvang zoals we die we voor ogen hebben, stoelt op vier pijlers:

1. Voorkomen van dakloosheid;
2. Opvang en hulp voor wie toch dakloos raakt;
3. Maatwerk in hulpverlening;
4. Begeleiding van (ex)daklozen die weer een woonplek hebben gevonden.

In 2018 zetten we in op de volgende trajecten:

- Een duidelijke ingang: eind 2018 realiseren we een gecombineerde inloopvoorziening voor daklozen. In deze voorziening kunnen daklozen eten, douchen, activiteiten volgen en is hulpverlening en medische zorg aanwezig. Ook zijn er noodslaapplaatsen. Zo worden daklozen sneller en beter geholpen. Op 9 januari 2018 hebben wij na een subsidietertraject besloten het Leger des Heils voor 6 jaar te subsidiëren voor het exploiteren van deze voorziening in het pand Nieuwegracht 92.
- Kleinschalige opvangplekken in wijken en regiogemeenten: samen met de regiogemeenten zullen we inzetten op de ontwikkeling van kleinschalige opvangplekken met als doel deze te benutten voor opvang bij dakloosheid en als preventieve time-out plek;
- Voorbereiding transformatie van de nachtopvang naar 24-uursopvang : de bestaande nachtopvang wordt geleidelijk getransformeerd naar een 24-uursopvang. We willen 24-uursopvang voor verschillende groepen variërend van mensen met problematiek tot mensen die weinig begeleiding nodig hebben;
- Activering en werk komen in de hulpverlening centraal: in de gecombineerde opvang wordt nadruk gelegd op activering. In principe kunnen mensen deelnemen aan het aanwezige aanbod van sociale prestatie en arbeidsmatige activering in de stad. Wanneer dit nog een stap te ver is dan worden mensen in de gecombineerde opvang geactiveerd;
- Gezinnen in de opvang: in 2017 zijn de belangrijkste knelpunten rond gezinnen in de opvang opgelost, de kwaliteit van opvang en begeleiding is verhoogd. In 2018 is de inzet het structureel inbedden en verder aanscherpen van deze oplossingsrichtingen, in lijn met de 'Toekomst van de daklozenopvang'. Hiervoor is budget vrijgemaakt. Zie raadsbrief met [kenmerk 4983586](#) d.d. 13 december 2017;
- Voorkomen van recidive: vanuit de zorg wordt ingezet op het voorkomen van recidive;
- Tot slot wordt in 2018 ingezet op de doorontwikkeling van het Stadsteam Herstel dat daklozen in Utrecht helpt en ondersteunt. Zij gaan actief op zoek naar daklozen in Utrecht en helpen hen met de eerste opvang en het regelen van praktische zaken. Het team is januari 2017 gestart. In 2018 werkt het aan de verdere doorontwikkeling.

Ketenaanpak wachtlijsten

De wachtlijsten voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen blijven de aandacht houden. Een projectgroep vanuit de instellingen en de gemeente analyseert de cijfers en doet voorstellen om zo nodig de wachtlijst te verminderen.

Activering

Het aanbod aan activering, in de vorm van arbeidsmatige activering, sociale prestatie, bijzondere vrijwilligers en de Opmaat voorziening en in de vorm van dagondersteuning en dagbegeleiding voor ouderen, is in de afgelopen jaren stevig neer gezet en een groot succes. Tientallen aanbieders bieden een rijk palet aan aanbod van activiteiten en begeleiding of ondersteuning daarbij. Het helpt mensen bij het zinvol invullen van de dag, bij het ontmoeten van anderen en bij het in stand houden of ontwikkelen van vaardigheden.

Om het aanbod beter met de vraag in balans te brengen, is in 2017 een bedrag van €300.000 extra vrijgemaakt. In de brief van [12 december jl \(kenmerk 4972667\)](#) is de raad over het aanbod in 2018 geïnformeerd. In totaal worden daarmee nu met Sociale prestatie en Dagondersteuning tussen de 8000 en de 8500 Utrechters bereikt.

Met de verdeling van de middelen zorgen we in 2018 voor een divers activiteitsaanbod dat goed over de buurten verspreid is. Een overzicht van de activiteiten die worden aangeboden staat op [jekuntmeer.nl](#). We blijven sturen op samenwerking tussen organisaties en verwijzers in de wijken en buurten. Ook gaat de gemeente komend jaar samen met de partners, verder met het werken aan een betere informatievoorziening over dit aanbod, zodat inwoners en professionals nog beter weten wat er waar te doen is.

Tevens gaan we een gezamenlijk traject in vanuit de Wmo en Participatiewet om het volledige ondersteuningsaanbod voor mensen in arrangement 3 en 4 van de Participatiewet onder de loep te nemen. Er zijn zowel wensen als kansen om het aanbod slimmer te organiseren en om de dienstverlening vanuit de Participatiewet beter te laten aansluiten bij het aanbod dat vanuit de Wmo wordt gefinancierd. Doel is dat de Utrechters geen schotten ervaren in de dienstverlening, maar optimaal ondersteund worden.

Eind januari zal deze intentie bekrachtigd worden in een convenant Aan de slag in Utrecht. De concrete acties, gericht op betere communicatie en meer bekendheid van het aanbod bij verwijzende organisaties als Buurtteam en Werk & Inkomen, en onderzoek naar mogelijk gezamenlijke financiering vanuit de participatiewet en de Wmo, zullen uitgewerkt worden in een Plan van Aanpak dat in het eerste kwartaal gereed komt.

Ook wordt er gestart met de invoering van de 'ASK'-applicatie dat al door de buurtteamorganisatie wordt gebruikt. Dit is een digitaal consultsysteem, waar professionals en vrijwilligers een casus aan elkaar kunnen voorleggen en zo met elkaar vanuit verschillende expertises tot de beste oplossing kunnen komen voor de deelnemer.

Daarnaast bereiden wij ons voor op uitwerking van de regiokoers beschermd wonen, waarbij één van de uitgangspunten is dat de doelgroep zoveel mogelijk van het reguliere activeringsaanbod gebruik maakt.

Jong volwassenen

De problematiek bij jong volwassenen raakt vele beleidsterreinen en wetten.

De inzet is om een beweging op gang te brengen voor zowel oplossingen voor huidige problemen, als voor het voorkomen van problemen in de toekomst door preventie en vroegtijdige signalering. Dat betekent dat er naar basiselementen als zelfredzaamheid (leren zelfstandig te leven), wonen en inkomen in samenhang gekeken wordt. In januari wordt een bijeenkomst gepland om met de stad in gesprek te gaan over wat er voor nodig is om dat te realiseren.

Dit geeft voeding voor plan van aanpak dat in het tweede kwartaal vastgesteld wordt.

Mantelzorg

Naar aanleiding van de resultaten van het evaluatieonderzoek dat eind 2017 is uitgevoerd, en waarover de raad in het eerste kwartaal wordt geïnformeerd, wordt ingezet op het versterken van wijk- en buurtgerichte mantelzorgondersteuning. Eerstelijns professionals, zowel in het sociaal als in medisch domein, worden mantelzorg bewust maken, oa door gerichte scholing op dit onderwerp. In de opdracht aan het steunpunt mantelzorg voor 2018 is dit als speerpunt benoemd.

De ingezette koers om de respijtzorg beter toegankelijk te maken en vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen loopt in 2018 door. Op het gebied van kortdurend verblijf (logeren) zullen in 2018 een aantal pilots worden uitgevoerd rond het concept 'care b&b' en de toegang tot de WMO-maatwerkvoorziening kortdurend verblijf (i.s.m. Bartholomeus Gasthuis).

Dagbegeleiding voor mensen met dementie of NAH is belangrijk als respijtzorg voor mantelzorgers. In 2018 voeren we een pilot uit waarbij mantelzorgers bij een aantal zorgaanbieders extra dagdelen begeleiding flexibel kunnen inzetten (het 'strippenkaart-experiment'). In het vierde kwartaal evalueren we de uitkomsten.

Overige respijtzorgvernieuwingen waarbij vrijwilligers-aan-huis worden ingezet continueren we in 2018. Dat zijn projecten als mantelzorgmaatje bij dementie en mantelzorgmatch bij mensen met niet-aangeboren hersenletsel en hun mantelzorgers.

De informatievoorziening op het gebied van mantelzorgondersteuning is aanzienlijk verbeterd met de lancering (november 2017) van de portal www.mantelzorgutrecht.nl, waar alle voor mantelzorgers relevante informatie bijeen wordt gebracht.

Eenzaamheid

In Utrecht geeft 11% van de inwoners ([bron Volksgezondheidsmonitor Utrecht](#)) aan zich ernstig eenzaam te voelen. Op 14 november jl zijn wij in het stadsgesprek met ruim honderd deelnemers in gesprek gegaan over de mogelijkheden om eenzaamheid tegen te gaan.

Een groot deel van de inzet van de gemeente in het kader van de Wmo draagt bij aan de bestrijding van eenzaamheid. Zo zet de sociaal makelaar zich in voor het versterken van sociale verbanden in de buurt. Via de aanpak Samen in de Stad komen ouderen in beeld en worden zij met andere ouderen in contact gebracht. Het activiteitenaanbod vanuit sociale prestatie en dagondersteuning ondersteunt mensen in het hebben van een zinvolle daginvulling en ontmoeting. En diverse bewonersinitiatieven helpen door activiteiten te organiseren en inwoners te informeren over wat er te doen is.

In de bijeenkomst zijn daarop wel de volgende gemeente brede aandachtspunten benoemd:

- Vervoer binnen een wijk - hoe komt vervoer op maat in alle wijken beschikbaar.
- Signalering van eenzaamheid- waar kun je terecht met een signaal als inwoner of professional als je ziet dat iemand eenzaam is.
- Informatievoorziening - hoe weet je waar wat de te doen en is de informatie begrijpelijk.
- Ontmoetingsaanbod - is dit dichtbij en op maat beschikbaar.

Daarbij zijn er ook voor de verschillende wijken en buurten verbeterpunten benoemd. Deze worden teruggekoppeld aan de wijk en in 2018 wordt wijk- en buurtgericht bekeken op welke manier partners in de wijk samen de gemeente het gevoel van eenzaamheid verder terug kan dringen.

Hulp bij het huishouden en andere Wmo voorzieningen

In 2017 zijn wij gestart met de uitvoering van het verbeterplan. De commissie is hierover geïnformeerd met de volgende brieven: de brief met kenmerk [16.507890](#) d.d. 4 november 2016, de brief met [kenmerk 4464866](#) d.d. 9 mei 2017 en de brief met [kenmerk 4845938](#) d.d. 14 november 2017. Dit verbeterplan bestaat uit de volgende acties:

- Meer maatwerk bij hulp bij het huishouden door het afleggen van huisbezoeken door buurtteams en signalering door hulpen.
- Meer ruimte voor de professional voor het goede gesprek met de cliënt.
- Beter laten aansluiten van de informatieverstrekking op de behoefte van klanten.
- Vergroten van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning onder cliënten (zie ook Helderheid cliëntondersteuning en klachtenprocedures).
- Verbeteren van toezicht op kwaliteit van aanbieders en geleverde hulp door inzicht op registratie van klachten, een uniforme wijze van klanttevredenheidsonderzoek en nazorg.
- Verkrijgen van inzicht in het gebruik van hulp bij het huishouden.
- Het inzetten van ervaringsdeskundigheid en een pilot inwonerpanel.

In januari 2018 ronden wij de beleidsevaluatie Hulp bij het Huishouden af. De uitkomsten van deze evaluatie zijn de basis voor besluitvorming voor het vervolgbeleid voor Hulp bij het Huishouden.

Vervoer

In U16-verband wordt er, in samenwerking met de provincie Utrecht, een verkenning gedaan naar de vervoersopgave waar we voor staan en vertaald in scenario's voor de periode na 2020. In deze verkenning worden de verschillende vormen van doelgroepenvervoer meegenomen (vervoer in het kader van de Wmo (sociaal recreatief vervoer met Regiotaxi en vervoer naar dagbesteding en - begeleiding), vervoer in het kader van de Jeugdwet, vervoer in het kader van de Participatiewet en Leerlingenvervoer). In deze verkenning wordt ook het reguliere OV en de informele vervoersoplossingen, zoals BuurtMobiël) meegenomen.

Op basis van de verkenning van de opgave worden oplossingen afgewogen en zal een aantal toekomstscenario's worden geschetst om vanaf 2020 een vervoersaanbod te hebben, passend bij de vraag van de gebruikers. De verkenning vindt plaats in U16 verband, en zoveel mogelijk uitgebreid tot de gehele provincie gezien de communicerende vaten Doelgroepenvervoer en OV.

In dit kader worden in 2018 ook voorbereidingen getroffen voor een aanbestedingstraject voor in ieder geval Regiotaxi voor de periode vanaf 2020. Of deze aanbesteding ook in U16 verband

plaatsvindt, is nog niet besloten. In de scenario's wordt ook de mate van samenwerking meegenomen. Naar verwachting wordt er na de zomer een strategie aan de raad voorgelegd.

Omdat de huidige Regiotaxivervoerder (De Vier Gewesten) niet kon voldoen aan de contractseisen is de huidige overeenkomst vroegtijdig beëindigd. Op dit moment wordt dit met de gemeente Stichtse Vecht opnieuw aanbesteed voor de resterende contractperiode tot augustus 2020. Hierbij wordt meer dan voorheen nadruk gelegd op de kwaliteit van vervoer en minder op de prijs ervan. Streefdatum voor de start van het nieuwe contract is 1 april 2018.

Samenwerking zorgverzekeraars en medisch domein

Per 1 januari 2018 biedt Zorg en Zekerheid de collectieve zorgverzekering voor minima (CZM) in de stad, de U-polis. Met Zorg en Zekerheid is afgesproken dat we in 2018 bezien op welke thema's inhoudelijke samenwerking mogelijk is ter verbetering van de gezondheid van hun verzekerden in de stad, bijvoorbeeld door een gezamenlijk project rondom preventie. Deze verkenning wordt gestart met een bijeenkomst met Zorg en Zekerheid en Utrechtse zorgaanbieders in het eerste kwartaal 2018.

Hoewel Zorg en Zekerheid per 2018 de CZM biedt in Utrecht, blijft Zilveren Kruis marktleider in de stad en daarmee de belangrijkste inkoper van Zvw-verzekerde zorg. Als marktleider maakt Zilveren Kruis de zorginhoudelijke en financiële afspraken met huisartsen en aanbieders van integrale zorg (zorggroepen en gezondheidscentra). Deze afspraken worden in principe gevolgd door alle andere zorgverzekeraars (volgbeleid). Tot slot is Zilveren Kruis uitvoerder van het zorgkantoor in de regio Utrecht (inkoop Wlz-zorg). Daarmee blijft Zilveren Kruis een belangrijke partner voor de gemeente Utrecht in het streven naar betaalbare en toegankelijke zorg en ondersteuning dichtbij inwoners. Daarbij moeten inwoners geen last ervaren van schotten tussen en veranderingen in wetgeving (Wmo, Jeugdwet, Zvw en Wlz).

Het convenant Utrecht Gezond! tussen de gemeente Utrecht en Zilveren Kruis liep in 2017 af. Voor de zomer 2018 wordt het convenant herijkt en aan de raad gezonden. In het kader van het aflopende convenant wordt ook in 2018 verder gewerkt aan gezamenlijke trajecten zoals de pilot GGZ in de wijk en de grensvlakken tussen Wmo, Zvw en Wlz voor ouderen. Ook wordt er met de G4-steden, waarin Zilveren Kruis ook marktleider is, onderzocht op welke grootstedelijke thema's gezamenlijk kan worden opgetrokken. Denk hierbij aan GGZ in de wijk, samenwerking tussen sociaal en medisch domein in de wijk.

Daarnaast wordt er in U16 verband (bestuurstafel Sociaal Domein) met Zilveren Kruis een gezamenlijke agenda opgesteld om in de regio goede voorbeelden te delen en met elkaar op thema's te verdiepen. De verbinding sociaal domein – medisch domein is door de U16 en Zilveren Kruis aangeleverd bij de VNG voor het regionaal ondersteuningsprogramma 'Samenwerking gemeenten en zorgverzekeraars'. De VNG stelt vanuit dit programma in 2018 voor een beperkt aantal regio's procesbegeleiding beschikbaar om op een specifiek thema de

samenwerking met de grootste zorgverzekeraar in de regio verder te brengen. Wij horen begin 2018 of de U16 hiervoor in aanmerking komt.

Er is daarnaast halfjaarlijks overleg met de HUS (huisartsen Utrecht Stad) en Zilveren Kruis over de samenwerkingsagenda met de huisartsen en geïntegreerde eerstelijns zorg. In 2018 wordt uitgewerkt hoe de positieve resultaten van de aanpak '[krachtige basiszorg](#)' in Overvecht benut kunnen worden voor verdere versterking van de verbinding tussen het sociaal domein en het medisch domein in de stad.

Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (WvGGZ)

Naar verwachting treedt per 1-1-2019 de nieuwe Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg in werking. Geheel 2018 zal gebruikt worden om de gemeentelijke taken in deze wet voor te bereiden en te implementeren. Hiervoor werken de afdelingen Maatschappelijk Ontwikkeling, Veiligheid en Volksgezondheid nauw samen.

De WvGGZ is de vervanger van de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). De WvGGZ regelt verplichte psychiatrische behandelingen voor mensen als er sprake is van een z.g. 'ernstig nadeel' voor zichzelf of anderen. Onder de BOPZ lag de nadruk op verplichte opname in een instelling, onder de WvGGZ is de focus gericht op verplichte behandeling. Dit kan vanaf 2019 ook ambulante zijn.

Onder de WvGGZ dient er structureel overleg tussen de 3 belangrijkste partijen georganiseerd te worden, te weten de gemeente, het Openbaar Ministerie en de GGZ-instelling. De gemeente dient een Meldpunt te organiseren waar burgers gemeld kunnen worden die mogelijk voor verplichte psychiatrische behandeling in aanmerking komen. Vervolgens dient de gemeente binnen 14 dagen een onderzoek te hebben afgerond met een advies aan de Officier van Justitie over de noodzaak tot het aanvragen van die verplichte behandeling. Dit is een ingrijpende verandering waar grote zorgvuldigheid in organisatie en werkwijze van geboden is.

Net als onder de BOPZ dient de burgemeester, na advies van een psychiater, een beslissing te nemen over gedwongen psychiatrische zorg in crisissituaties. Echter, omdat er onder de WvGGZ meer vormen van verplichte psychiatrie mogelijk zijn, moet de burgemeester nu ook toezien dat er niet een te zware vorm gekozen wordt. De gemeente dient er verder voor te zorgen dat, na afloop van de dwangbehandeling, een goed vervolgtraject is geregeld. Er zijn momenteel nog onduidelijkheden met betrekking tot een aantal essentiële thema's zoals gegevensuitwisseling, ICT-ondersteuning, financiën en de wijze waarop een gemeentelijk meldpunt WvGGZ dient te rapporteren aan de Officier van Justitie. Dit zal pas in 2018 duidelijk worden.

3 Sturing en bekostiging

Budget versterken sociale basis

Het budget versterking sociale basis van € 500.000 is vanaf 2016 structureel vrijgemaakt vanuit de aanvullende zorg. Dit budget zetten we in om met elkaar te leren hoe we het beroep op de professionele zorg kunnen verminderen (zie commissiebrief 13 oktober 2015). Vanwege de structurele dekking van de krachtige initiatieven (nav motie 154-2014) en sportverenigingen met leden met een beperking uit dit budget, is er vanaf 2018 feitelijk jaarlijks een bedrag van € 373.000 beschikbaar om flexibel in te vullen binnen het kader van de hierboven genoemde commissie brief uit oktober 2015.

In 2018 worden de volgende activiteiten incidenteel uit dit budget gefinancierd:

Beweegmaatjes, Digitale vaardigheden en digitale infrastructuur in de wijken, Onbeperkt studeren in Utrecht, Taalmaatjes Humanitas, 'Ik kan meer' fonds en Sencity, Voor je Stadsie, MAEX, leerexperiment integraal begroten en maatschappelijke waarde, Bewonersbod Nieuwe Jutter en stimuleringsbijdrage sociaal ondernemerschap.

In de loop van 2018 komen we met een integraal voorstel voor de financiering van het verder versterken van de sociale basis in de komende jaren. Deze visie op de sociale basis (Wmo) is hiervoor het vertrekpunt.

De beweging naar voren.

Als antwoord op de door het college aangenomen motie Doorzetten transformatie Meedoen naar Vermogen (motie 87) wordt er bij de VJN 2018 op basis van een inhoudelijke en financiële analyse inzichtelijk te maken wat de mogelijkheden zijn om de beweging naar voren te versnellen door verschuiving van middelen.

Inkoop aanvullende zorg 2018

Net als in 2017 is de aanvullende zorg voor 2018 een continuering van de lopende contracten, waarbij wel een indexatie is toegepast. Voor alle contracten die zijn gesloten per 1 januari 2016 geldt een contractperiode van 1 jaar met 3 keer een mogelijkheid om te verlengen met een jaar. Van die verlengingsmogelijkheid is ook voor dit jaar gebruik gemaakt waardoor de aanvullende zorg voor bewoners gecontinueerd kan worden bij dezelfde aanbieder.

- Voor een aantal grote aanbieders die dagbegeleiding aan ouderen bieden is het budget (vierkant) opgehoogd omdat meer ouderen een beroep doen op dagbegeleiding en omdat zij aan meer dagdelen dagbegeleiding behoefte hebben en daarmee hun mantelzorgers worden ontlast.
- Ook de Landelijke Raamovereenkomst Specialistische Begeleiding ZG (aanbieders van zorg voor cliënten met een zintuiglijke beperking) is voor 2018 verlengd.

Inkoop- en subsidietrajecten 2019 en 2020

In het kader van de WEB (wet educatie en beroepsopleiding) heeft Utrecht de verantwoordelijkheid voor de regionale opdrachtverstrekking 'volwasseneneducatie'. De bestaande overeenkomst met NLEducatie loopt begin 2019 af. Gelet op de omvang van de opdracht (jaarlijks circa 2 mln) is Europese aanbesteding aan de orde. Publicatie van het bestek zal rond 1 april gebeuren en de definitieve gunning rond 1 juli.

De twee centrumgemeenten Utrecht en Amersfoort en de zes jeugdhulpregio's in de provincie Utrecht werken al langer bovenregionaal samen als het gaat om de uitvoering van de wettelijke Veilig Thuis taak en jeugdbescherming en jeugdreclassering taken. Om de continuïteit van de dienstverlening te bestendigen is de afspraak gemaakt om vanaf 2019 meerjarige afspraken te maken met een partij en de bovenregionale samenwerking, met als uitgangspunt zoveel mogelijke lokale sturing, hierover vast te leggen. Hiertoe wordt in 2018 een subsidietraject gelopen waarbij het uitgangspunt is dat er één partij, vanwege de samenhang tussen de taken, deze gaat uitvoeren. De subsidie strategie en bovenregionale samenwerkingsafspraken worden in het eerste kwartaal vastgesteld, met de bedoeling om in het derde kwartaal een partij de opdracht te gunnen.

In het kader van de subsidietrajecten voor de buurtteams, sociaal makelaarschap en informatievoorziening, advies en onafhankelijke cliëntondersteuning, wordt eind 2018 een stedelijke bijeenkomst georganiseerd, met in ieder geval de beoogde subsidieontvangers, hun samenwerkingspartners en de gemeenteraad. Deze bijeenkomst wordt benut om – met het oog op de brede tussentijdse evaluatie van de subsidieperiode in 2021 – invulling te geven aan de ontwikkelopgaven en een nulmeting uit te voeren wanneer het onderwerp zich daarvoor leent. De resultaten zullen landen in de verleningsbeschikkingen van de betrokken organisaties.

Voor de periode na 2020 moeten er nieuwe overeenkomsten gesloten worden voor de aanvullende zorg (waaronder individuele – en thuisbegeleiding, arbeidsmatige activering en dagondersteuning), maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Hiervoor bereiden wij in 2018 het inkooptraject voor en komen voor de zomer met een inkoopstrategie met nota's van itgangspunten voor deze voorzieningen.

Sturen en verantwoorden volgens model Simons

Deze agenda hebben wij niet geordend volgens de kwadranten in het model Simons, het model waarop wij onze sturing hebben gebaseerd. Op alle kwadranten in dit model hebben wij, naast ons reguliere werkzaamheden, ontwikkelopgaven en acties benoemd. Hieronder een kleine illustratie van hoe wij hier mee bezig zijn.

Zo werken wij aan een visie op de sociale basis (Wmo), en de verdere uitwerking van de Regionale koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen. Deze passen in de Belief

systems. De subsidietenders en inkoopstrategie vallen onder de Boundarysystems. De pilots als Ondiep Ontregelt, Vroegsignalering, en ook de oefenplekken voor community building geven invulling aan de Interactive Control Systems en binnen de boundary systems zijn wij bezig met de ontwikkeling van de Ervaringwijzer.

4 Kalender

eerste kwartaal

- visie sociale basis (wmo)
- starten pilots Regionale Koers BW/MO
- publicatie evaluatie Agenda 22 en opbrengst stadsgesprek toegankelijkheid
- evaluatie Hulp bij Huishouden
- regionale woonbehoefte voor MOBW-doelgroep in kaart gebracht
- Convenant Aan de Slag
- publicatie beleidsregels sociaal makelaarschap, buurtteamorganisatie, informatie, advies & onafhankelijke cliëntondersteuning
- start pilot meldpunt verward gedrag en uitvoering 'destigmatisering' en 'MHFA'
- implementatie van time-uitvoorziening personen met verward gedrag
- aanpak recidive dakloosheid en aanpak dakloze jongvolwassenen
- subsidie strategie en samenwerkingsafspraken Veilig Thuis, Jeugdbescherming en -reclassering
- voortgangsrapportage 2017
- gunning gecombineerde inloopvoorziening daklozen

tweede kwartaal

- gunning regiotaxivervoer
- voorjaarsnota 2018 en verantwoording 2017
- aanpak en werkwijze Toegankelijkheid
- regionaal actieplan wonen MO/BW-doelgroep
- Plan van Aanpak Jong Volwassenen
- Plan van Aanpak Langer thuiswonen
- GGZ gebiedsteams van start in de stad en in de regio
- inkoopstrategie aanvullende zorg, maatschappelijke opvang en beschermd wonen
- gunning partijen voor: sociaal makelaarschap, buurtteamorganisatie, informatie, advies & onafhankelijke cliëntondersteuning en volwasseneneducatie
- hernieuwd convenant met Zilveren Kruis

derde kwartaal

- resultaten Ervaringswijzer
- gunning partij Veilig Thuis, Jeugdbescherming en -reclassering
- strategie doelgroepenvervoer
- start pilots Pitstops en voorbereiding gecombineerde inloopvoorziening
- interactieve sessie opzet evaluatie subsidies 2019 -2024
- aanpak personen met verward gedrag structureel ingebed

vierde kwartaal

- programmabegroting 2019
- interactieve sessie ikv verantwoording
- evaluatie pilots Regionale Koers BW/MO en eenduidige kaders in de regio
- pilots huisvesting MO/BWdoelgroep
- evaluatie evalueren experiment strippenkaart tbv mantelzorgers
- start gecombineerde inloopvoorziening daklozen
- uitvoeringsagenda 2019