

Samen verder bouwen aan  
een zorgzame en toegankelijke stad

## Uitvoeringsagenda 2017

Meedoen naar Vermogen

December 2016

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Ontwikkelopgaven 2017	
2.1 Voor, door en met de Utrechter	4
2.2 Stapsgewijs ontwikkelen	6
2.3 Samen in nabijheid	11
3. Sturing en bekostiging	14
4. Kalender	16
Bijlage 1: waarden voor cliëntregie	18

## 1. Inleiding

Voor u ligt de Uitvoeringsagenda 2017 voor de Wmo waarin wij aangeven welke acties wij in 2017 ondernemen 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).

In de afgelopen twee jaar is vooral ingezet op de ontwikkeling van de basiszorg met de buurtteams en de aanvullende zorg. In het komende jaar gaan wij het accent leggen op de versterking van de sociale basis als belangrijk fundament onder het Utrechts model voor zorg en ondersteuning.

Daarnaast zien wij voor 2017 een aantal grote uitdagingen. Zo hebben wij te maken met een fors krimpend budget. In de septembercirculaire is sprake van een flinke uitname. Hierover bent u geïnformeerd in de commissiebrief 16.507349 d.d. 11 oktober 2016. Daarbij wordt er geïnvesteerd in de hulp bij het huishouden, de sociale basis en het terugdringen van de wachtlijsten Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang.

In het in september verschenen rapport van de Visitatiecommissie decentralisaties (zie commissiebrief 16.507328 d.d. 11 oktober 2016) wordt geconcludeerd dat de wijze waarop we in Utrecht werken aan de transformatie van het sociale domein en de samenwerking tussen de gemeente en de partners in het veld positief is. De bevindingen en aanbevelingen van de commissie worden meegenomen in de verdere ontwikkeling en implementatie van de buurtteams.

De stad is gebaat bij een goede wisselwerking tussen de professionele ondersteuning van buurtteams, de aanvullende zorg en de sociale basis. In 2017 gaan we hier samen met alle partners sterk op inzetten.

Wij zetten in op versterking van de betekenis van de sociale basis voor preventie en herstel. Hierbij zijn de vernieuwing van de informele zorg en de voorbereiding van de uitvraag voor de sociaal makelfunctie belangrijke speerpunten. Ook gaan we aan de slag met het vernieuwde beleid voor hulp bij het huishouden. Bij beschermd wonen en maatschappelijke opvang willen we de beweging naar voren naar zo licht mogelijke hulp en ondersteuning, realiseren en de wachtlijsten terugdringen.


In deze agenda geven wij concreet aan welke acties wij gaan uitvoeren. Onze reguliere werkzaamheden, zoals de inkoop- en subsidietrajecten, of de kwartaalgesprekken met de aanbieders, zijn hier niet in opgenomen. Tot slot is de kalender voor het komende jaar toegevoegd.

Bij al deze acties werken we vanuit de leidende principes. We sluiten aan bij de kracht en energie in de samenleving. Samen met de partners in de stad bouwen we in co-creatie verder aan een zorgzame en toegankelijke stad.

## 2. De ontwikkelopgaven

In de Transformatieagenda van oktober jl. hebben wij aan de hand van drie lijnen toegelicht welke ontwikkeltrajecten wij inzetten om onze ambities voor een zorgzame en toegankelijke stad te realiseren. In dit hoofdstuk geven wij een uitwerking van welke concrete acties in 2017 worden genomen op deze ontwikkeltrajecten. Ook dit doen wij aan de hand van de drie lijnen, waarbij we wel direct de kanttekening plaatsen dat ontwikkelopgaven verschillende lijnen kunnen raken.

### 2.1 Voor, door en met de Utrechter

	<p><i>De vraag en de mogelijkheden van de inwoner en cliënt staan centraal en zij worden actief betrokken bij het bepalen van het gewenste aanbod</i></p>
---	---

#### **Cliëntregie**

Belangrijk uitgangspunt bij de zorg en ondersteuning is dat de cliënt zelf de regie heeft op het eigen leven en dat de professional aansluit bij het leven en de behoeften van de cliënt. Samen met cliënten, mantelzorgers en professionals zijn waarden ontwikkeld die hierbij van belang zijn (zie bijlage 1). Deze waarden, en de operationalisering daarvan, zijn onderdeel van de inkoopafspraken. In 2017 is dit thema onderwerp van gesprek in kwartaalgesprekken met de aanbieders van aanvullende zorg. Wij verdiepen daarbij op waar zij staan in de ontwikkeling van cliëntregie, hoe zij dit versterken in 2017 en hoe eventueel gezamenlijk met cliënten, buurtteams en andere aanbieders geleerd kan worden. Indien aanbieders dat wensen, faciliteren wij een breder leerproces. Of de cliënten de cliëntregie ook als zodanig ervaren onderzoeken wij aan de hand van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek .

#### **Cliëntervaringsonderzoek**

In het eerste kwartaal wordt het kwantitatieve onderzoek uitgezet bij cliënten van de basis- en aanvullende zorg. In een klankbordgroep bestaande uit vertegenwoordiging vanuit verschillende organisaties worden de resultaten besproken en gedeeld. Op basis van de analyses gaan wij het gesprek aan over verbeterkansen met de aanbieders van zorg en ondersteuning.

Ook worden de resultaten gepresenteerd in de Voortgangsrapportage 2017 die in maart verschijnt. Voor het kwalitatief onderzoek inventariseren wij eerst wat al aan kwalitatief onderzoek wordt gedaan, bijvoorbeeld door het panel Meetellen. Vervolgens bepalen wij welk aanvullend onderzoek hierop nog nodig is. Dit zullen wij in het tweede kwartaal bepalen en uitwerken.

#### **Inzet ervaringsdeskundigheid**

De inzet van ervaringsdeskundigen is één van onze basisuitgangspunten in het geheel van zorg en ondersteuning: er zijn ervaringsdeskundigen bij de buurtteams; vanuit de innovatiemiddelen in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen wordt ingezet op ervaringsdeskundigheid; en ook in de proeftuinen GGZ in de wijk. In 2017 organiseren enkele partijen in de stad een bijeenkomst over ervaringsdeskundigheid, waarin ervaringen van de professionals en de ervaringsdeskundigen worden gedeeld en wordt besproken welke verbeteringen voor de toekomst gewenst zijn.

### **Lokale ombudsfunctie**

Zowel vanuit de cliëntorganisaties als vanuit de commissie is de vraag gesteld over de instelling van een onafhankelijke ombudsfunctie voor cliënten binnen de WMO. Naar aanleiding hiervan is een inventarisatie gemaakt van een inventarisatie van hoe bepaalde taken van deze beoogde functie momenteel in de Utrechtse zorg en ondersteuning zijn belegd (zie commissiebrief 16.508496 d.d. 1 december 2016).

In het eerste kwartaal organiseren wij een expertmeeting om met betrokken partijen, zoals (vertegenwoordigers van) cliënten, betrokken professionals, andere gemeenten, experts en de commissie in gesprek te gaan over het geheel aan cliëntondersteuning en klachtenprocedures. Vertrekpunt is daarbij hoe wij tot verdere inhoudelijke verbeteringen en overzicht voor onze inwoners komen (gegeven het huidige aanbod, de ervaringen daarmee en de landelijke ontwikkelingen).

### **Sociale cohesie en faciliteren bewonersinitiatieven**

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.*

Samen met initiatiefnemers en vrijwilligers werken we verder aan een passende ondersteuningsstructuur. In 2017 herschrijven we de opdracht aan de sociaal makelorganisaties in co-creatie met de stad. Na de zomer wordt een nieuwe nota van uitgangspunten voor sociaal makelschap ter besluitvorming aangeboden aan de raad. Deze nota van uitgangspunten vormt het kader voor de nieuwe uitvraag die vanaf 2019 effectief wordt. Belangrijk aandachtspunt is de samenwerking tussen de sociaal makelorganisaties en de buurtteams en tussen de sociaal makelorganisaties en andere organisaties in de sociale basis. We evalueren de stedelijke ondersteuningsstructuur voor initiatieven op het gebied van welzijn, zorg, leefbaarheid en sociale samenhang en bepalen hoe deze eruit kan zien vanaf 2019 in samenhang met de nieuwe opdracht voor sociaal makelschap.

#### *Passende vormen van financiële ondersteuning.*

Bewonersinitiatieven kunnen financiële ondersteuning krijgen vanuit het initiatievenfonds. We maken het mogelijk dat initiatieven op een passende manier kunnen crowdfunden en hun initiatief eventueel om kunnen vormen naar een sociale onderneming. Daarbij werken we samen met maatschappelijke partners als fondsen, Stichting Voor je buurt, Starters for communities en de Social Impact Factory. Het Bewonersbod wordt begin 2017 geëvalueerd en op basis daarvan bepalen we de spelregels voor de invulling daarvan.

#### *Passende ruimte.*

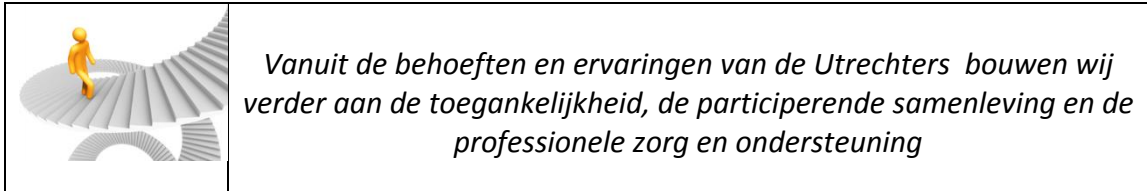
We bieden ruimte aan bewonersinitiatieven in de buurtcentra en in andere accommodaties met een maatschappelijke functie, zoals kantines van sportverenigingen of scoutinggebouwen. Vanaf 2017 kunnen partijen die over accommodatie beschikken met een maatschappelijke bestemming incidentele financiële ondersteuning 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 vanaf 2017 een bedrag beschikbaar per buurtcentrum. Initiatieven voor mede- en zelfbeheer bieden we ondersteuning op maat.

#### *Samen leren en inspireren.*

Om de maatschappelijke waarde van initiatieven meer zichtbaar te maken, introduceren we 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. Ook kunnen we in 2017 het instrument van de 'citychallenge' in zetten. Dit is een online prijsvraag waar mensen worden uitgedaagd creatieve oplossingen te bedenken voor maatschappelijke vraagstukken. Tevens werken we samen met inclusieve en verbindende initiatieven om

hun ervaringen en uitdagingen te delen met de stad, samen oplossingen te vinden voor knelpunten en andere bewoners (initiatieven) te inspireren. Begin 2017 stellen we hiervoor een actieplan samen.

## 2.2 Stapsgewijs ontwikkelen



### **Toegankelijkheid**

We zetten verder in op het goed toegankelijk en bereikbaar maken en houden van alle basisvoorzieningen in de stad. In het voorjaar wordt de Utrechtse Standaard Toegankelijk vastgesteld. In deze standaard wordt beschreven hoe we de toegankelijkheid in het proces van gebouwontwikkeling borgen en werken we systematisch aan toegankelijke gebouwen. 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 gaan in 2017 opnieuw de focus bepalen door aan inwoners met een beperking in de stad te vragen waar zij in hun leven het meest tegen aan lopen, om zo de dominante thema's te bepalen. Daarbij stellen wij ook vast op welke dominante thema's we aan de slag gaan om de ambitie van Utrecht, een stad voor iedereen, te realiseren. Deze thema's worden uitgewerkt in een plan. Deze is in het najaar 2017 gereed.

We werken tevens aan de verbetering van de toegankelijkheid van de dienstverlening. Dit vraagt inzet op enerzijds vaardigheden (taal- en digitaal) en anderzijds op een toegankelijke dienstverlening (zowel in benadering als in digitale communicatie). In 2017 investeren we extra op trainingen digitale vaardigheden. Daarnaast hebben wij het initiatief genomen om een digitale leeromgeving te ontwikkelen die inwoners de mogelijkheid biedt om verschillende, vaak voorkomende dienstverleningsprocessen te doorlopen. Zie: [www.Uabc.nl](http://www.Uabc.nl). Ook is in 2016 gewerkt aan de verbeterde toegankelijkheid van Utrecht.nl door, onder andere, het taalgebruik te vereenvoudigen.

Ook sportverenigingen willen een bijdrage leveren aan de inclusieve samenleving. Steeds meer sportverenigingen zetten zich in om kwetsbare bewoners bij de vereniging te betrekken of hun clubhuis beschikbaar te stellen voor de buurt. Ondersteuning, kennis en ervaring worden gedeeld in het netwerk 'Sport doet Meer'. In 2017 investeren we extra in beweegmaatjes en begeleiding van kwetsbare vrijwilligers bij sportverenigingen.

### **Intensivering en vernieuwing informele zorg**

In 2017 worden een aantal knelpunten in de informele zorg aangepakt:

- Door de toename van het aantal hulpvragen bij vrijwilligersorganisaties ontstaan er knelpunten bij deze organisaties wat betreft capaciteit, werving en matching van vrijwilligers. Door inzet van extra middelen worden deze organisaties in staat gesteld om dit op te lossen, zodat er meer Utrechtse inwoners met een hulpvraag door vrijwilligers kunnen worden geholpen.
- Op het gebied van mantelzorgers gaan we samen met het veld diverse pilots ontwikkelen om met name logeeropvang (respijt zorg) laagdrempeliger te maken en meer wijkgericht. Meer diversiteit in het aanbod maakt het mogelijk dat meer mantelzorgers en degene voor wie zij zorgen, gebruik maken van logeerfaciliteiten in de stad.
- Om te komen tot een vernieuwd beleid op informele zorg op langere termijn gaan wij in een co-creatieproces gesprekken voeren met informele zorgpartijen, buurtteams, sociaal makelorganisatie en andere relevante partijen. Onderwerp van gesprek zijn o.a. ervaren knelpunten, buurtnetwerk-ontwikkeling, en de rol van de gemeente. Wij formeren een denktank 'vernieuwing informele zorg'. Verder komt er een apart co-creatieproces gericht op de functie van stedelijke informatiepunt

mantelzorg. Medio 2017 komen wij met een voorstel op hoofdlijnen over informele zorg vanaf 2019, dat vervolgens eind 2017 is uitgewerkt in een voorstel voor beleid, uitvraag en subsidiëring vanaf 2019, inclusief stedelijke mantelzorgfunctie.

### **Domotica**

Domotica wordt verschillend en breed gedefinieerd, maar is over het algemeen gericht op de integratie van technologie en diensten, ten behoeve van een betere kwaliteit van leven. Nieuwe technologieën maken innovatieve toepassingen mogelijk, maar succesvolle toepassing is ook afhankelijk van de mate waarin de professional de mogelijkheid in haar zorg- en ondersteuningsaanbod wil en kan integreren en de mate waarin de cliënt/patiënt ermee om kan gaan. Het is daarom belangrijk om samen met aanbieders en cliënten te inventariseren waar concrete mogelijkheden liggen. De gemeente stelt daartoe een inventarisatie op van wat succesvolle trajecten zijn. Voor de zomer 2017 organiseert de gemeente een bijeenkomst, om goede voorbeelden uit te wisselen en te bezien op welke manieren de gemeente verdere toepassing van domotica kan faciliteren. Daarbij worden de verschillende perspectieven van cliënten, zorgaanbieders en aanbieders van domotica meegenomen. In dit traject wordt zoveel mogelijk aangesloten bij wat binnen de City deal 'Health Hub' (onderdeel van Healthy Urban Living) gebeurt.

### **Sociale prestatie en Arbeidsmatige Activering**

Ook de meer kwetsbare Utrechters krijgen de mogelijkheid gewoon mee te leren, mee te werken en mee te doen, door het activeringsaanbod steeds beter aan te laten sluiten op de ondersteuningsbehoefte per buurt. In 2017 zetten wij verder in op:

- Introduceren van de Bijzondere vrijwilliger als een nieuwe vorm van ondersteuning binnen de sociale prestatie, voor deelnemers voor wie het groepsaanbod sociale prestatie niet voldoende uitdaging (meer) biedt. Zij redden zich met minder intensieve ondersteuning en zetten zich in op een vrijwilligersfunctie, buiten de beschermde of bekende omgeving. Deze vrijwilligers worden, na een inwerkperiode, op afstand individueel ondersteund, en kunnen terugvallen op groepsaanbod van de organisatie die de ondersteuning biedt.
- Onderzoeken of ideeën die door deelnemers aan sociale prestatie zijn aangedragen, zoals opleidingsfonds en papieren sociale kaart uitgevoerd kunnen worden.
- Implementatie van de arbeidsmatige activering in het kader van de pilot Opmaat in samenwerking met Werk & Inkomen.
- Betere aansluiting van de Buurteams op het aanbod van arbeidsmatige activering.
- Monitoren of het aanbod arbeidsmatige activering ook werkt in het verbeteren van de participatie en zelfregie van de cliënt. Hiervoor zullen wij ook de aanbieders van deze activiteiten kritisch bevragen op het effect van hun aanbod voor de cliënt.

### **Verder ontwikkelen werkwijze buurtteams**

Een belangrijke aanbeveling in het rapport 'Een positief verhaal' van de visitatiecommissie is om prioriteiten te stellen in de ontwikkelopgaven en nieuwe opdrachten behoedzaam in te voeren. Om het succes van de werkwijze en de dienstverlening van de buurtteams te bestendigen én tegelijkertijd de vernieuwing op de ontwikkelthema's verder vorm te geven stellen we in 2017:

- binnen de reguliere subsidieopdracht de volgende prioriteiten:
  - o bestendigen en doorontwikkelen van het generalisme.
  - o realiseren van de beweging naar voren met daarbij aandacht voor de samenwerking met de sociale basis. Belangrijk hierbij is de versterking van de aansluiting bij en de samenwerking met de buurtnetwerken, vrijwilligers en sociaal makelaars.
  - o doorontwikkelen van een instrument als de zelfredzaamheidsmatrix.
- een flexibel budget beschikbaar waarmee we de komende jaren ruimte en flexibiliteit creëren om de volgende ontwikkelopgaven uit te werken:
  - o schuldenproblematiek en armoede. Hierbij is aandacht voor de implementatie van het kantelingsproces van de toegang tot schuldhulpverlening naar de buurtteams en het doorontwikkelen van het vroegtijdig bieden van ondersteuning, zodat schulden niet te hoog oplopen.

- de implementatie van de Citydeal Inclusieve Stad, gericht op het oplossen van problemen in de basisbehoeften financiën en wonen zodat mensen effectief begeleid kunnen worden.
- ontwikkeling van de samenwerking met het Wmo-loket van Werk en Inkomen voor de hulp bij het huishouden. Zie verdere toelichting hieronder bij Verbetering dienstverlening hulp bij huishouden en andere Wmo voorzieningen.
- aansluiting bij de ontwikkeling van de MBO-teams vanuit Hulp voor Jeugd gericht op jongeren op schoollocaties.

### **Verbetering dienstverlening hulp bij het huishouden en andere Wmo voorzieningen**

In 2017 gaan wij het verbeterplan uitvoeren, waarover de commissie is geïnformeerd in de brief met kenmerk 16.507890 d.d. 4 november 2016. 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.

Concreet betekent dit dat in 2017 alle cliënten met hulp bij huishouden een breed ondersteuningsgesprek wordt aangeboden. Deze groep valt uiteen in personen die een nieuwe aanvraag doen en personen wiens indicatie afloopt. Voor personen wiens indicatie afloopt geldt dat het tijdstip van het gesprek in principe is gekoppeld aan de datum van afloop van de indicatie.

Voor het voeren van de ondersteuningsgesprekken wordt aan de volgende cliënten prioriteit gegeven:

- personen met een nieuwe –eerste- aanvraag
- personen die tussentijds om een herbeoordeling vragen
- personen waarover een signaal is ontvangen
- personen die bij de vorige indicatieronde 1,5 uur of meer zijn gekort op hun ondersteuningsuren.

Deze prioritering heeft tot gevolg dat in het eerste half jaar van 2017 een piek optreedt in het aantal gesprekken. Voor de zomer 2017 verschijnt er een voortgangsrapportage en eind 2017 een evaluatie over genoemde verbeteringen.

### **Citydeal Inclusieve Stad**

In het kader van de Citydeal Inclusieve Stad, waarvan de uitkomsten zijn gepresenteerd in de commissiebrief met kenmerk 16.507586 d.d. 12 oktober 2016, gaan wij met de vier andere gemeenten experimenteren met een nieuwe manier van werken. Dit experiment 'regelarme wijk' wordt in de wijk Ondiep uitgevoerd. Het buurtteam krijgt meer handelingsruimte om maatwerk te leveren. Met rijksuitvoeringsinstanties zoals belastingdienst en CJIB wordt geëxperimenteerd met nieuwe manieren van omgaan met schulden. Verder gaan er experimenten plaatsvinden om meer grip te krijgen op de kwaliteit van bewindvoering en op het beslechten van hinderlijke grenzen tussen verschillende wetten. Naast deze experimenten gaan wij in 2017 ook door met het wekelijkse citydealoverleg. In dit overleg het worden casussen besproken waarbij de systeemwereld een knelpunt is voor een effectieve inzet van zorg en ondersteuning en daarmee de eigen regie van cliënt verzwakt in plaats van versterkt. Het overleg wordt uitgebreid met deelnemers vanuit relevante partners als woningcoöperaties en zorgverzekeraar.

### **Meer integrale aanpak problematiek jongvolwassenen (tussen 16 en 27) zonder startkwalificatie.**

De problematiek vraagt om een integrale aanpak vanuit de teams Jeugd en Meedoen, Onderwijs, Werk en inkomen, Wonen, Leerlingzaken en Veiligheid. De gedachte is dat het hier vooral om jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking (LVB) gaat en de aanpak richt zich dan ook in eerste instantie op deze groep. Er worden drie lijnen uitgewerkt:

- LVB'ers in beeld. Deze actielijn richt zich op het in beeld brengen van LVB'ers in de stad en eventueel bijbehorende problematiek. Dit door het bundelen van kennis, zowel kwalitatief als kwantitatief. Hierbij wordt zowel gebruik gemaakt van interne (gemeente Utrecht) als externe kennis (LVB-overleg).



- Uitstroom uit Onderwijs en jeugdhulp en de aansluiting op 'volwassen kaders'. Deze actielijn richt zich met name op de overgangen tussen verschillende kaders waarmee LVB'ers te maken hebben rond hun 18e levensjaar: aanbod Jeugdhulp/Wmo en samenloop Wlz, Zvw, participatiewet, en van school naar werk (inclusief schoolverlaters).
- Drempels 16-28 jaar. Naast de overgang van de kaders rond het 18e levensjaar kunnen LVB'ers verschillende drempels tegenkomen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan huisvesting, netwerktraining, uitkeringen, en arbeidsmarkt (inclusief startkwalificaties en veiligheid).

### **Beschermd wonen en maatschappelijke opvang**

Rond beschermd wonen en maatschappelijke opvang is veel in ontwikkeling. Ook op dit terrein wordt de beweging naar voren ingezet. Tegelijkertijd is er sprake van wachtlijsten voor dit soort opvang. De volgende ontwikkeltrajecten worden ingezet:

#### *Regionale aanpak*

In aansluiting op de opdracht van de VNG en het Rijk aan alle regio's in het land om uiterlijk eind 2017 regionale samenwerkingsplannen gereed te hebben, hebben de vertegenwoordigende wethouders van de U16 hebben op 9 mei 2016 besloten een regionaal veranderplan opvang en beschermd wonen te ontwikkelen. Het opstellen van het regionaal veranderplan voor opvang en beschermd wonen gebeurt in vier fasen:

- Inventarisatie huidige situatie: Deze fase is afgerond in 2016.
- Bepalen van de gewenste inrichting : hierin wordt specifiek aandacht geschonken aan de toegang en sturing, de intergemeentelijke samenwerking en de financiën. Ook wordt bepaald wat nodig is voor de huisvesting in de regio.
- Bepalen van de veranderaanpak: er wordt bepaald wanneer de gewenste veranderingen gerealiseerd kunnen worden. De planperiode loopt van 2018-2025. In deze vervolgaanpak zal worden bepaald op welke wijze de veranderingen worden gerealiseerd
- Besluitvorming door de raad: het veranderplan wordt in het laatste kwartaal voorgelegd aan alle gemeenteraden van de U16.

#### *Ketenaanpak wachtlijsten voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen*

Met alle partijen in de stad die maatschappelijke opvang en beschermd wonen verzorgen wordt er gewerkt aan een aanpak om de wachtlijsten te verminderen. Hiervoor worden de volgende acties ondernomen:

- Afronding uitbreiding capaciteit: Het grootste deel van de 150 extra plaatsen in de opvang en beschermd wonen is in 2016 gerealiseerd. Gezien de krapte op de woningmarkt zal nog een deel in het eerste kwartaal 2017 worden gerealiseerd.
- Inrichting systeem voor centraal wachtlijstbeheer: de ontwikkeling van een geautomatiseerd systeem om de wachtlijsten nauwkeurig te kunnen volgen en zowel op individueel niveau als op systeemniveau in te kunnen grijpen als knelpunten ontstaan. Dit systeem is klaar in het tweede kwartaal 2017.
- Schuldenaanpak: de Taskforce schuldenaanpak zal voorstellen doen om belemmeringen in de uitstroom van cliënten van de MO/BW op het gebied van schulden weg te nemen. Deze voorstellen worden daarna geïmplementeerd.
- Extra woningen: Het actieplan Versnelling sociale woningbouw en de nieuwe afspraken over het contingent leiden tot extra woningen voor de uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen.
- Volgen wachtlijsten: aan de hand van geformuleerde doelstellingen wordt gedurende het hele jaar gemonitord of de doelstellingen in de aanpak van de wachtlijsten worden behaald.

#### *Eerste opvang*

De doorontwikkeling van de eerste opvang van dak- en thuislozen valt uiteen in drie trajecten:

- I. Vorming van een Stadsteam Herstel.  
In januari start het Stadsteam Herstel. Dit team zorgt voor de opsporing en toeleiding naar verdere hulpverlening van daklozen in Utrecht. Het draagt bij aan het anders organiseren van de hulpverlening aan daklozen en het sneller later doorstromen van daklozen naar vervolgvoorzieningen voor opvang en begeleiding. Het is ook een vraagbaak op het gebied van

- dakloosheid en de daarmee samenhangende problematiek voor buurtteams en andere organisaties. Eind 2017 is er voor het stadsteam een definitief organisatiemodel ontwikkeld, toegesneden op de ontwikkelde werkwijze.
- II. Doorstroom (deel) bezoekers Dagopvang Catharijnehuis naar andere voorzieningen. Dagopvang is gericht op de kortdurende opvang van mensen die dak- en thuisloos zijn en is er op gericht z.s.m. toe te leiden naar (vervolg)huisvesting en herstel. Het Catharijnehuis, de ketenpartners en de gemeente werken intensief samen aan het verlagen van de bezoekersdruk bij het Catharijnehuis. Inzet is om een deel van de groep stapsgewijs toe te leiden naar voorzieningen die beter bijdragen aan een hersteltraject. Hierdoor wordt de dagopvang weer een voorziening voor dak- en thuislozen waarbij snelle integrale hulpverlening wordt geboden in nauwe samenwerking met het Stadsteam Herstel. Dit proces is in 2016 gestart. Medio 2017 heeft op basis van persoonlijke gesprekken een doorverwijzing plaatsgevonden van een deel van de “oude” bezoekersgroep van de dagopvang naar voorzieningen die voor hen beter geschikt zijn, waaronder de Stek. Ook is er een nieuwe situatie waarbij het Catharijnehuis zich richt op dagopvang voor daklozen en mensen toeleidt naar activering en herstel in nauwe samenwerking met het Stadsteam Herstel. Ondertussen wordt gezocht naar een nieuwe locatie voor het Catharijnehuis.
- III. Herijking stedelijke voorzieningen voor dak- en thuislozen. Voor de zomer van 2017 komen wij met een vernieuwde visie op de opvang van dak- en thuislozen in Utrecht, gericht op het vergroten van de kans op herstel. Om dit doel te bereiken wordt de huidige opvang tegen het licht gehouden om te beoordelen of deze past bij de huidige tijd en ontwikkelingen en te bepalen welke aanpassingen nodig zijn om de opvang toekomstbestendig te maken. De visie op de opvang van dak- en thuislozen bevat in ieder geval:
- Een gezamenlijke visie op de zorg;
  - Differentiatie naar doelgroep;
  - Het gewenste aanbod van dienst en –hulpverlening;
  - De benodigde faciliteiten en organisatie.

#### **Plan van aanpak personen met verward gedrag**

Wij bevorderen samen met de (Wmo)regiogemeentes en partners een sluitende aanpak van preventie, zorg en ondersteuning voor personen met verward gedrag. De commissie is hierover geïnformeerd in een brief van 28 oktober jl, met kenmerk 16.507506. Wij sluiten daarbij aan op de ontwikkeling van de GGZ in de wijk. In 2017 worden de volgende zaken opgezet:

- In januari starten wij met:
  - Het programma destigmatisering met buurtteams, GGZ in de wijk en cliënten gericht op het doorbreken van negatieve beeldvorming.
  - Het implementeren van de crisiskaart.
  - Mental Health First Aid, waarbij professionals en burgers leren eerste hulp te bieden aan mensen met psychische klachten.
  - Preventie, vroegsignalering en passende ondersteuning: de buurtteams gaan samen met corporaties, huisartsen, politie en zorgpartijen de vroegtijdige signalering versterken zodat tijdig passende ondersteuning geboden wordt.
- In februari ligt er voorstellen voor:
  - Het vervoer naar een opvang- of beoordelingslocatie, bij voorkeur niet in een politievoertuig (mits er geen strafbare feiten zijn). Aan alternatieve mogelijkheden op maat wordt gewerkt.
  - Nieuwe vormen van opvang die een time-out kunnen bieden om een crisis te voorkomen.
- In maart is er een voorstel uitgewerkt voor de opvang van mensen met ernstige gedragsproblemen die veel overlast veroorzaken. Onderzocht wordt hoe zorg op maat georganiseerd kan worden met een combinatie van beschermd wonen en kortdurende behandeling in een prikkelarme omgeving voor de kleine groep mensen waarvoor de huidige opvang en behandeling niet voldoet.
- In april is de aanpak voor onverzekerdenproblematiek en briefadressen gereed. De onverzekerden van personen is momenteel een belemmering voor een tijdige behandeling. Zorgverleners krijgen meer financiële mogelijkheden om onverzekerden zorg te bieden. Daarnaast onderzoeken wij hoe wij onverzekerden kunnen ondersteunen om zich weer te verzekeren, bijvoorbeeld door een briefadres te verstrekken.
- In juni is het systeem van melden en beoordelen kwalitatief verbeterd en toegankelijker gemaakt, waarbij sprake is van een eenduidige multidisciplinaire beoordeling en risicotaxatie van mensen met

verward gedrag, ongeacht de vindplaats. Deze is 24/7 beschikbaar en vindt plaats in een passende omgeving.

- Bij verward gedrag gecombineerd met (dreigende) geweldsfeiten, agressie of overlast zullen strafrecht, zorg en bestuursrecht op elkaar afgestemd worden. In het Veiligheidshuis Regio Utrecht worden op maat afspraken gemaakt.

#### **Preventieve aanpak en vroegsignalering huiselijk geweld en kindermishandeling.**

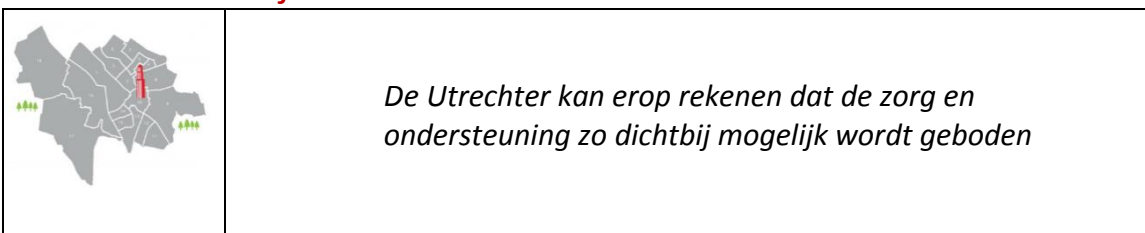
Moviera biedt informatie, hulp en advies aan iedereen die te maken heeft met huiselijk geweld. In 2017 lopen twee innovatieve projecten bij Moviera: 'Take a break' en 'Moviera in de Wijk'. Take a Break richt zich op ingrijpen voordat een tijdelijk huisverbod aan de orde is door één van de ouders uit de situatie te halen waardoor een geweldsspiraal wellicht vroegtijdig kan worden doorbroken. Take a Break is gestart in Utrecht. Het doel is dat er in 2017 tien gezinnen worden geholpen met Take a Break.

Moviera in de Wijk heeft als doel het voorkomen dat gezinnen, waar sprake is van huiselijk geweld, opgenomen moeten worden in een instelling en/of dat er zware instrumenten moeten worden ingezet. Het richt zich op ambulante begeleiding in samenwerking met de buurtteams in de wijk, waardoor al tijdens de begeleiding een netwerk wordt opgebouwd dat blijvend is en ervoor zorgt dat iemand na de periode van begeleiding uit de opvang niet hoeft te verhuizen. Het project start in 2017 in Nieuwegein en wordt verder geïmplementeerd in Zeist en Utrecht.

#### **Multidisciplinaire aanpak voor ernstige en complexe vormen van huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel geweld (MDA ++)**

Het doel van MDA++ is het blijvend doorbreken van geweldsspiralen, waarbij er in het bijzonder aandacht is voor het doorbreken van de intergenerationele overdracht van geweld. Wij richten hiervoor een netwerkinfrastructuur in, in de vorm van een MDA++ op de schaalgrootte van Veilig Thuis Utrecht waarbij bestaande aanpakken en overleggen, zoals Veilig Thuis, de SAVE aanpak voor Jeugd, het Centrum voor Seksueel geweld in het UMC, MSKS (de Multi-disciplinaire aanpak kindermishandeling) en PGA (ontwikkeling persoonsgerichte aanpak) beter op elkaar worden aangesloten. In januari is er een eerste opzet voor een implementatieplan en een voorstel voor de pilotfase. De uitvoering van de pilot is gepland van februari 2017 tot augustus 2017, waarna er een inrichtingsvoorstel MDA++ wordt gemaakt voor de implementatie met ingang van 2018. In dit kader worden de samenwerkingsafspraken herijkt en vastgelegd tussen Veilig Thuis en de buurtteams over de overdracht van meldingen huiselijk geweld en kindermishandeling naar de buurtteams.

## **2.3 Samen in nabijheid**



#### **Buurtnetwerken**

Een Buurtnetwerk is een groep buurtvrijwilligers in een wijk die dichtbij de buurtteams staat. In de meeste wijken komen zij voort uit bestaande vrijwilligersinitiatieven, het buurtgericht inzetten van vrijwilligers vanuit stedelijke vrijwilligersorganisaties, nieuwe buurtvrijwilligers en cliënten van het buurtteam. Burenhulp kunnen we als gemeentelijke overheid niet organiseren: dat moet uit de mensen zelf komen. Door opdracht te geven aan sociaal makelaars en informele zorgpartijen stimuleren en faciliteren we het bouwen van buurtnetwerken in de stad.

Het doel is om eind 2017 in alle wijken een actief buurtnetwerk te hebben waarbij bewoners die iets willen doen voor een ander geen drempels ervaren. Hiervoor worden in 2017 in de buurten bestaande buurtnetwerken opgespoord en ondersteund, en waar nog geen netwerken bestaan door sociaal makelaars, informele zorgpartijen en buurtteams bijeenkomsten met bewoners en andere partijen in de

buurt georganiseerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen uit de vijf buurten waar in 2016 pilots zijn gestart. Indien er vanuit de stad behoefte aan is, zullen wij in de loop van 2017 een stedelijke (inspiratie) bijeenkomst organiseren. Om het matchen van buurtbewoners te vergemakkelijken wordt door Wijkconnect samen met twee buurtnetwerken een ICT tool ontwikkeld. Wij zijn en blijven in contact met alle netwerken en doen wat nodig en mogelijk is om de netwerken te faciliteren.

### **Meer gezamenlijke aanpak tegengaan eenzaamheid**

Eenzaamheid is een complex vraagstuk dat beperkt 'maakbaar' is. Tegelijkertijd is er naar verwachting winst te behalen door in duurzame wijkcoalities te werken aan het vraagstuk. Hierbij is de ambitie dat meer inwoners zich van betekenis voelen in de samenleving en verbonden zijn met hun buurt. De keuze voor deze ambitie is bewust:

- Eenzaamheid als term werkt stigmatiserend. Mensen die eenmaal bestempeld zijn als eenzaam, worden vervolgens ook negatiever benaderd. Belangrijk in het tegengaan van eenzaamheid is dit te voorkomen en te communiceren vanuit positieve doelen.
- De kern van eenzaam zijn is dat ofwel contacten als onvoldoende betekenisvol worden ervaren ofwel men ervaart dat men onvoldoende van betekenis is voor anderen om sociale contacten aan te gaan.
- Het tot stand komen van wederkerigheid draagt bij aan zingeving en een gevoel van waarde te zijn, waardoor de ervaren eenzaamheid afneemt. Utrecht heeft als leidend principe dat iedereen talent heeft. Het zoeken naar manieren om talenten van kwetsbare mensen beter te benutten is dus een belangrijke sleutel in het realiseren van de ambitie.
- In de buurt, dichtbij huis liggen naar verwachting de grootste kansen om mensen zich meer verbonden te laten voelen met de samenleving en sociaal isolement terug te dringen.

Voor het realiseren van deze ambitie zijn geen eenvoudige oplossingen waarmee je snel resultaat kunt boeken. Maar ook zoeken met inwoners naar nieuwe werkwijzen die passen bij hun buurt. Gekozen wordt daarom voor 'actieleren': samen met inwoners, winkeliers en professionals (zoals buurtteammedewerkers, huisartsen en apothekers) in gesprek over hun beeld van eenzaamheid in de buurt, wat zij hierin zelf (willen) doen en wat zij hiervoor nodig hebben. Gezorgd wordt ook voor reflectie door een expert zodat acties zo ingezet worden dat zij ook zoveel mogelijk bijdragen aan het vergroten van verbinding. De sociale professionals uit de wijk en de gemeente kijken hoe zij, waar nodig, kunnen ondersteunen bij het realiseren van de initiatieven. Deze gesprekken vinden als eerste plaats in de vijf buurten waar in 2016 al buurtnetwerken gestart zijn. Op basis hiervan wordt bepaald welk vervolg belangrijk is om te zorgen dat meer Utrechters zich van betekenis voelen in de samenleving.

### **Wijktafels**

Om een meer integrale aanpak en samenhang in de wijken te realiseren, organiseren wij minimaal twee keer per jaar brede bijeenkomsten –zg. Wijktafels– met partners in de wijk. Actieve partijen in de wijken worden bij elkaar gebracht, er wordt zichtbaar gemaakt wat er allemaal in de wijk gebeurt. Zo bieden we kansen om op wijkniveau nieuwe verbindingen aan te gaan en bestaande verbindingen te versterken. Doel is het maken van samenwerkingsafspraken die specifiek voor de wijk nodig zijn. Maatwerk is het toverwoord; elke wijk is uniek, zijn verschillende partners relevant en spelen er uiteenlopende onderwerpen. Dat betekent veel flexibiliteit, losse werkvormen, wisselende samenstellingen en geen kopieergedrag.

### **Sociale prestatie en dagondersteuning**

Naast de stedelijke ontwikkeling op het activeringsaanbod (zie paragraaf onder stap voor stap ontwikkelen) zetten wij ook in op het beter aansluiten op de ondersteuningsbehoefte per buurt. Concreet werken wij aan:

- Het meer wijkgericht samenwerken en bundelen van inzet van de aanbieders van Sociale Prestatie en Dagondersteuning in de wijken Leidsche Rijn, Overvecht, Kanaleneiland en Ondiep/Zuilen.
- Het volgen van nieuw aanbod in Leidsche Dijn dat in 2017 start en nagaan of dit in de behoefte voorziet.
- Een gezamenlijke pilot van De Nieuwe Jutter en de gemeente om te onderzoeken op welke wijze een buurtgerichte benadering (ook) voor ouderen met een zwaardere zorgvraag kan bijdragen aan een zinvolle en structuurgevende daginvulling. De al bestaande vorm van dagondersteuning vanuit De Nieuwe Jutter vormt daarvoor de basis. Deze pilot is een van de initiatieven op het gebied van

'bewonersbod'. Uitwerking vindt plaats in samenwerking met het buurtteam.

**Proeftuinen EPA (GGZ in de wijk-teams)**

Wij zetten in op het realiseren van integrale GGZ in de wijk in de hele stad zodat in heel Utrecht inwoners met een psychische kwetsbaarheid zoveel mogelijk in hun eigen wijk geholpen kunnen worden, zonder doorverwijzingen en wachtlijsten, en in nauwe aansluiting bij de buurtteams en het sociaal netwerk rond de cliënt. Er zijn twee proeftuinen EPA gestart in Lunetten en in Overvecht. Hiervoor gaan wij in 2017:

- De cliëntervaringen intensief volgen in de proeftuinen om te leren hoe de zorg en ondersteuning meer tegemoet kan komen aan de mogelijkheden en behoeften van mensen met een psychische kwetsbaarheid en hun netwerk.
- De proeftuinen intensief volgen en de ervaringen meenemen om samen met de verzekeraar, aanbieders, cliënten en hun vertegenwoordigers en samenwerkingspartners, zoals de buurtteams en huisartsen, te onderzoeken hoe we de integrale zorg in de wijk en samenwerking beter kunnen vorm geven.
- Afspraken maken met de zorgverzekeraar over de inzet vanuit de ZVW en de Wmo in de proeftuinen, specifiek voor mensen met een ernstige psychische kwetsbaarheid.
- Met VWS in gesprek over de beleidsvrijheid die nodig is, met name op het terrein van de ZVW, om op het terrein van de Wmo en ZVW ten aanzien van deze specifieke groep inwoners tot een integrale aanpak te komen.

### 3. De sturing en bekostiging

#### **Vorbereiden uitvraag**

De lopende contracten met sociaal makelaars en buurtteams lopen in 2019 af. Wij bereiden ons voor op een nieuwe periode van afspraken over de levering van de ondersteuning aan de inwoners in de stad en denken na over hoe we hiermee omgaan. Daarvoor zullen wij met partners in de stad bepalen wat de inhoud van het aanbod moet zijn. Daarbij is het ook het moment om de bekostiging, financiering en de inhoudelijke afspraken te evalueren en indien gewenst aan te passen.

#### **Kwaliteit**

Kwaliteit zien we niet zozeer als een status quo, maar als een manier van werken, een streven om het goed te doen en het steeds beter te willen doen. Daarbij zetten de volgende invalshoeken centraal: We zijn nieuwsgierig, we willen leren, we durven te duiden en we willen verantwoording afleggen. Hierbij onderscheiden wij een aantal niveaus: de professional, de organisatie waar deze professional werkzaam is, de stad als geheel van het stelsel van zorg en ondersteuning en onze eigen organisatie. In 2017 werken wij deze manier van naar kwaliteit kijken verder uit vanuit genoemde invalshoeken en op de verschillende niveaus en vertalen dit in instrumenten om het in de praktijk te brengen. Wij sluiten hierbij aan op de uitgangspunten het model Simons, als instrument voor sturing en verantwoording.

#### **Inwoner in beeld**

In 2017 worden verschillende kenniskringen, gericht op een bepaalde wijk of doelgroep, georganiseerd om data samen met partners te duiden en gezamenlijke speerpunten te bepalen om de zorg en ondersteuning beter op de inwoners af te stemmen. Hiervoor verkennen wij of wij onze informatie kunnen verrijken met informatie vanuit externe bronnen zoals verzekeraars en huisartsen.

#### **Inkoop aanvullende zorg 2017**

De aanvullende zorg voor 2017 is voornamelijk een continuering van de lopende contracten. 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 gebruik gemaakt waardoor de aanvullende zorg voor bewoners gecontinueerd kan worden bij dezelfde aanbieder.

Voor dagbegeleiding voor ouderen is het aanbod uitgebreid omdat voor dat aanbod leemtes waren geconstateerd met betrekking tot spreiding over de stad, aanbod in het groen en migrantenouderen. Via een aanbestedingstraject zijn drie nieuwe aanbieders gecontracteerd per 2017 die dagbegeleiding voor ouderen aanbieden.

Voor de 5 aanbieders die vallen onder de Landelijke Raamovereenkomst Specialistische Begeleiding ZG (aanbieders van zorg voor cliënten met een zintuiglijke beperking) is in 2015 de landelijke raamovereenkomst ingeroepen. Deze raamovereenkomst kent een looptijd van drie jaar, tot en met december 2017.

#### **Zorgverzekeraar en zorgkantoor**

Rond de volgende thema's wordt samengewerkt met de zorgverzekeraar/zorgkantoor:

- Ouderen (Stedelijke Agenda Ouderen, pilot wijkverpleging, dilemma's op het grensvlak Wmo, Wlz en Zvw)
- GGZ in de wijk (EPA en aanpak verwarde personen)
- City Deal inclusieve stad
- Gezonde Wijk
- Overgang 18-/18+ (MBO-teams)

In 2017 wordt deze samenwerking herijkt, zowel vanuit de collectieve verzekering voor minima, als voor de inhoudelijke trajecten in het kader van het convenant Utrecht Gezond. De gemeente (W&I) koopt in 2017 de nieuwe minimapolis voor 2018 en verder in. Vanuit Maatschappelijke Ontwikkeling wordt met W&I meegedacht over op welke manier de inhoud van de polis kan aansluiten op het Utrechts Model voor de

Wmo en Jeugdhulp, en de beweging naar voren stimuleert. Voor de langere termijn wordt in 2017 een pilotproject uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in de manier waarop het instrument van de minimapolis effectief kan aansluiten bij de behoeften van de doelgroep van kwetsbare groepen inwoners/verzekerden. Het bestaande convenant Utrecht Gezond met zorgverzekeraar Zilveren Kruis loopt eind 2017 af. Deze wordt in 2017 herijkt met daarbij aandacht voor de rollen en verantwoordelijkheden van gemeente en zorgverzekeraar, afspraken over de samenwerking en thema's waarop de samenwerking de komende periode kan worden geïntensiveerd.

Ook op landelijk niveau is de samenwerking gemeenten-zorgverzekeraars een thema. Speerpunten hierbij zijn de GGZ, Zorg in de wijk en Preventie. Wij nemen actief deel aan de discussie en zorgen, vaak in samenwerking met Zilveren Kruis, voor input om daarmee te zorgen dat er ruimte en middelen komen vanuit het landelijk beleid. Voorbeelden hiervan zijn de grensvlak-dilemma's in de ouderenzorg en mogelijke preventiecoalities.

#### **Eigen bijdragen regelingen**

In september heeft VWS aangegeven de eigen bijdragen regeling met ingang van 2017 te wijzigen. Voor een toelichting verwijzen wij naar de Vierde voortgangsrapportage (zie commissiebrief 16.508005 van 25 oktober 2016). Wij zullen de effecten van deze nieuwe regelingen nauwlettend volgen, zowel op de effecten voor de inwoners, als voor onze begroting.

## 4. Kalender: wanneer wat klaar?

In deze kalender geven wij een overzicht van de mijlpalen voor zover wij die nu kunnen overzien. De *cursief* gedrukte mijlpalen zijn de momenten waarop wij de raad zullen informeren, de **vet** gedrukte mijlpalen zijn de momenten waarop wij de raad om een besluit vragen. De kalender zal regelmatig worden geactualiseerd en met de raad worden gedeeld.



# 2017

• <i>Expertmeeting lokale ombudsfunctie</i>	-	1ste kwartaal
• <i>Cliëntervaringsonderzoek- kwantitatief</i>	-	1ste kwartaal
• <i>Evaluatie bewonersbod</i>	-	1ste kwartaal
• <i>Actieplan bewonersinitiatieven</i>	-	1ste kwartaal
• <i>Realisatie uitbreiding capaciteit BW/MO</i>	-	1ste kwartaal
• <i>Start stadsteam Herstel dak- en thuislozen</i>	-	januari
• <i>start uitvoering pva personen met verward gedrag</i>	-	januari
• <i>Implementatieplan MDA++</i>	-	januari
• <i>Voorstellen voor vervoer en nieuwe vormen van opvang voor personen met verward gedrag</i>	-	februari
• <i>voorstel opvang van mensen met verward gedrag en ernstige gedragsproblematiek</i>	-	maart
• <i>Voortgangsrapportage 2016</i>	-	maart
• <i>Spelregels bewonersbod</i>	-	2e kwartaal
• <i>Uitwerken kwalitatief cliëntervaringsonderzoek</i>	-	2e kwartaal
• <i>Bijeenkomst Domotica</i>	-	2e kwartaal
• <i>Realisatie systeem centraal wachtlijstbeheer BW/MO</i>	-	2e kwartaal
• <i>Tussenevaluatie Stedelijk Agenda Ouderen</i>	-	april
• <i>Aanpak onverzekerdenproblematiek bij mensen met verward gedrag</i>	-	april
• <i>Factsheet eerste kwartaal</i>	-	mei
• <i>Interactieve sessie ikv verantwoording</i>	-	mei
• <b>Voorjaarsnota en Verantwoording</b>	-	<b>juni</b>
• <i>hoofdlijnen Informele zorg 2019</i>	-	juni
• <i>Stedelijke bijeenkomst Eenzaamheid</i>	-	juni
• <i>Vernieuwde visie op opvang van dak- en thuislozen</i>	-	juni
• <i>Verbeterd systeem melden en beoordelen mensen met verward gedrag</i>	-	juni
• <i>Plan Toegankelijkheid</i>	-	3e kwartaal
• <i>Start stadsteam Eerste Opvang</i>	-	juli
• <i>Voortgangsrapportage Verbeterplan HbH</i>	-	juli
• <i>factsheet tweede kwartaal</i>	-	augustus
• <b>opdrachtformulering basiszorg</b>	-	<b>september</b>
• <b>nota uitgangspunten sociaal makelaarschap</b>	-	<b>september</b>
• <b>opdrachtformulering aanvullende zorg</b>	-	<b>september</b>
• <b>Regionale aanpak BW.MO</b>	-	<b>september</b>
• <i>Plan De Inclusieve Stad</i>	-	4e kwartaal
• <i>Inrichtingsvoorstel MDA++</i>	-	4e kwartaal
• <i>Definitief organisatiemodel Stadsteam Herstel</i>	-	4e kwartaal
• <i>Actief buurtnetwerk in alle wijken</i>	-	4e kwartaal
• <b>Veranderplan regionale aanpak BW/MO</b>	-	<b>4e kwartaal</b>
• <b>programmabegroting 2018</b>	-	<b>oktober</b>
• <i>herijking samenwerkingsafspraken met zorgverzekeraar</i>	-	oktober
• <i>Factsheet derde kwartaal</i>	-	november
• <i>Interactieve sessie ikv verantwoording</i>	-	november
• <i>Evaluatie Verbeterplan HbH</i>	-	december
• <b>Uitgewerkt beleid inkoop Informele zorg 2019 e.v.</b>	-	<b>december</b>
• <i>uitvoeringsagenda 2018</i>	-	december

## Bijlage 1: Waarden cliëntregie

Het ervaren van eigen regie van cliënten op hun leven en ondersteuning is voor de gemeente Utrecht een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit en effectiviteit van de zorg. Om te zorgen dat hiervoor een gedeeld referentiekader is en een gemeenschappelijke taal zijn met alle input van cliënten, mantelzorgers en professionals vier waarden beschreven. Deze waarden zijn geconcretiseerd in een uitwerking en gedrag waaraan de regie voor cliënten merkbaar is in de ondersteuning: gelijkwaardigheid, autonomie, aandacht & betrokkenheid en vertrouwen geven & betrouwbaar zijn.

WAARDEN	BESCHRIJVING
<b>Gelijkwaardigheid</b>	<p>Kern van het werken vanuit zelfregie is dat de professional naast de persoon staat en hem/haar primair ziet als mens met wensen, verlangens, beperkingen en behoeften; met focus op kracht en acceptatie van kwetsbaarheid. De professional ondersteunt de cliënt in zijn of haar wensen/plannen en het ontdekken van wat haalbare stappen zijn op weg hiernaar toe. Ondersteunen bij zelfreflectie is dan ook een kernkwaliteit die van professionals gevraagd wordt. Waar behulpzaam kan de professional wederkerigheid in de relatie brengen door dingen uit het eigen leven te delen (professionele nabijheid en 'van mens tot mens werken').</p> <p>De (organisatie van de) professional zorgt voor adequate informatievoorziening voor cliënten en hun naasten (individueel of collectief) en legt afspraken over de ondersteuning vast. De organisatie betreft cliënten en hun naasten (individueel of collectief) bij visie- en besluitvorming. Inzet van ervaringswerkers kan hierbij meerwaarde hebben, omdat zij vaak makkelijker de verbinding met zowel de cliënt (invoelen) als professionals (meedenken) kunnen maken.</p>
<b>Autonomie</b>	<p>De professional werkt met de autonomie van de inwoner als startpunt en zoekt voortdurend naar de juiste balans tussen overnemen als het even moet en overlaten als het weer kan. Wat helpt deze persoon in deze situatie op dit moment verder. Als de regie toch vanwege veiligheid overgenomen moet worden, is dit tijdelijk en wordt steeds met de cliënt gekeken wat hij/zij nodig heeft om zo spoedig mogelijk weer zelf de regie te kunnen nemen. Met hulpmiddelen als een signaleringsplan of crisiskaart kunnen cliënt en begeleider hier invulling aan geven. Zelfregie gaat over grip op je leven, niet (alleen) over de zorg en ondersteuning. Om regie te kunnen houden, moeten zorg en ondersteuning aansluiten op de mogelijkheden en het leefritme van de inwoner en niet andersom. Voor professionals en naasten van de cliënt betekent dit vaak het aanpassen van tempo en het loslaten van het eigen referentiekader. Dit vraagt ook dat je het gesprek met de cliënt en zijn/haar naasten aangaat over risico's van bepaalde keuzes (welke risico's zijn acceptabel).</p>

	<p>Daarbij is het belangrijk om de mens te zien in zijn (sociale) omgeving. De professional is bewust van de interacties met het netwerk en hoe dit in positieve zin kan worden aangewend. Als meerdere zorgverleners bij de cliënt betrokken zijn, spreken cliënt en professional af wie op welke manier zorgt voor afstemming tussen zorgverleners.</p> <p>De (organisatie van de) professional zorgt voor adequate informatievoorziening voor cliënten en hun naasten (individueel of collectief) en legt afspraken over de ondersteuning vast. De organisatie betreft cliënten en hun naasten (individueel of collectief) bij visie- en besluitvorming. Inzet van ervaringswerkers kan hierbij meerwaarde hebben, omdat zij vaak makkelijker de verbinding met zowel de cliënt (invoelen) als professionals (meedenken) kunnen maken.</p>
<p><b>Aandacht en betrokkenheid</b></p>	<p>De professional neemt de tijd om de persoon en zijn verhaal te leren kennen en is gericht op wat voor deze cliënt betekenis heeft en zijn leven zin geeft. Daarbij heeft de professional oog voor het netwerk en voor mogelijkheden/voorzieningen in de samenleving waar de cliënt een plek kan vinden (werk en andere vormen van maatschappelijke participatie). De professional toont interesse in de mens en luistert zonder oordeel. Een 'klik' tussen cliënt en professional is belangrijk. Continuïteit in de persoon van de zorgverlener (bekende, vertrouwde gezichten) helpen bij het opbouwen van een goede samenwerkingsrelatie. Wanneer het toch niet goed werkt tussen cliënt en professional dan is dit bespreekbaar. De professional staat ervoor open wanneer een cliënt een andere begeleider wil.</p>
<p><b>Vertrouwen geven en betrouwbaar zijn</b></p>	<p>Zelfregie vraagt van professionals om niet direct te gaan oplossen voor de ander, maar diegene het vertrouwen te geven dat hij het zelf kan. Tegelijkertijd moet de cliënt kunnen terugvallen op de professional en er op kunnen vertrouwen dat die op dat moment beschikbaar is. Dit kan bij een deel van de cliënten ook via moderne media of andere technologische oplossingen.</p> <p>Professionals hebben speelruimte om vanuit vakmanschap te doen wat goed is voor deze persoon. Dit betekent zo min mogelijk protocollen, breed geformuleerde taken en verantwoordelijkheden, niet dichtregelen maar ook, in goed overleg met de cliënt en eventueel mantelzorgers, risico's toelaten. Betrouwbaar zijn betekent ook transparant zijn, bijvoorbeeld over de regels en kaders waar je je als professional aan moet houden. Als de cliënt hiervan op de hoogte is, zijn grenzen makkelijker te accepteren.</p>