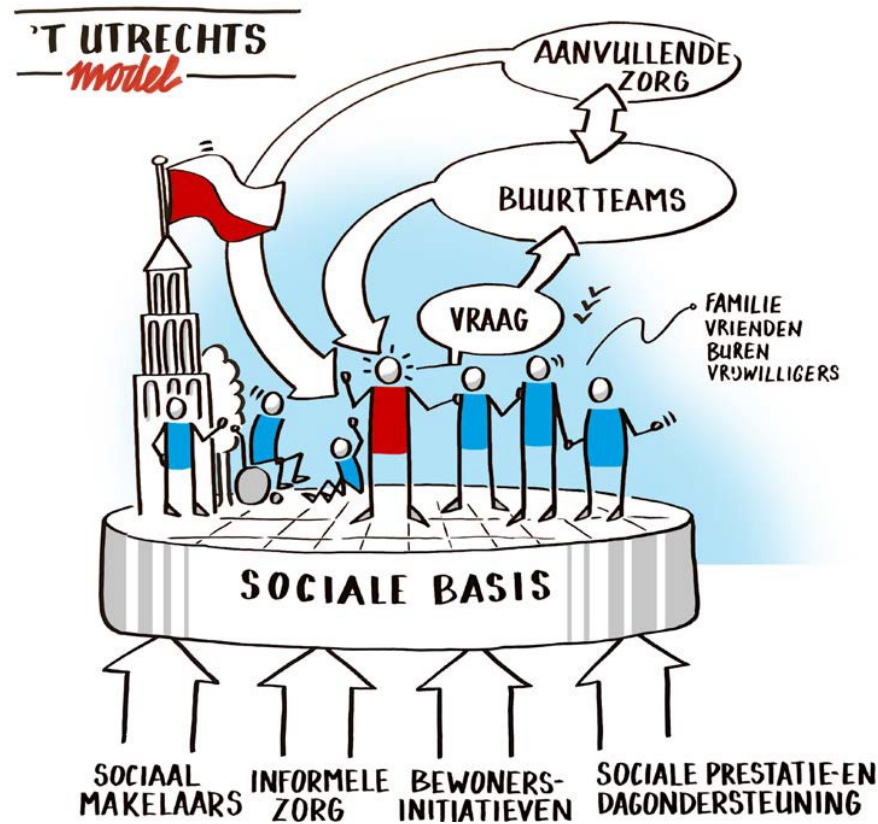


Voortgangsrapportage & Uitvoeringsagenda 2.0

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)



0. Inhoudsopgave

0. Inhoudsopgave	p. 2	9A +9B Maatschappelijk Opvang en Beschermd Wonen	pp. 20–23
1. Inleiding	p. 3	10A + 10B Daklozenopvang	pp. 24–25
2. Sturing en Monitoring	p. 4	11A + 11B Aanpak personen met verward gedrag en de WvGGZ	pp. 26–27
3A + 3B Zorgen voor elkaar in de sociale basis	pp. 5–6	12A + 12B Ervaringwijzer	pp. 28–29
4A + 4B Betrokken in de Buurt	pp. 7–8	13. Toezeggingen	pp. 30–31
5A + 5B Iedereen kan meedoen	pp. 9–10	<ul style="list-style-type: none">• samenwerking BTO's met de UU en de HU	
6A + 6B Buurtteam Sociaal	pp. 11–13	<ul style="list-style-type: none">• Verloop en werving personeel Buurtteams en de wachttijden	
7A + 7B Aanvullende Zorg	pp. 14–16	<ul style="list-style-type: none">• GGZ wachtlijsten – niet wijzen maar doen!	
8A + 8B Individuele maatwerkvoorzieningen	pp. 17–19	<ul style="list-style-type: none">• Toezicht op kwaliteit	

1. Inleiding

Voor u ligt de gecombineerde voortgangsrapportage en uitvoeringsagenda Wmo april 2019 - april 2020. We hebben gekozen voor een gewijzigde opzet. Compacter, met minder tekst en veel nadruk op feitelijke informatie en een hoge informatiedichtheid. Dit met als doel om u als lezer een goed overzicht te geven van alle recente ontwikkelingen in de zorg en begeleiding aan inwoners in Utrecht.

In de afgelopen periode is veel gerealiseerd en zijn er stappen gezet naar een verdere transformatie van de zorg. Zo hebben wij de subsidietenders afgerond op basis waarvan er subsidieafspraken voor de komende zes jaar voor de buurtteamorganisaties, de sociaal makelaar en de functie van informatie, advies en onafhankelijke cliëntondersteuning (IAOC). Voor de buurtteams en IAOC hebben wij de afspraken voortgezet met de bekende aanbieders, voor de sociaal makelaar met een voor Utrecht nieuwe organisatie DOCK. De overgang van de oude aanbieders naar de nieuwe organisatie is zonder grote problemen verlopen. Er is een start gemaakt met de uitvoering van de regionale koers MO/BW U16 en verder gewerkt aan de vernieuwing van de daklozenopvang.

Het komende jaar kenmerkt zich door de afronding van de aanbestedingstrajecten en aanvang van de nieuwe contractperiode met aanbieders in de aanvullende zorg, het voorbereiden van de doorcentralisatie van verantwoordelijkheden op het gebied van beschermd wonen en opvang naar de regiogemeenten. We leggen nieuwe verbindingen in de stad zowel in de vorm van buurtpacten als met onorthodoxe partners als kleine en grote ondernemers. We bouwen voort op hetgeen de afgelopen jaren is gerealiseerd en blijven vernieuwen en versterken. Samen met partners in de stad en regio willen we er voor zorgen dat Utrechters in een kwetsbare positie de benodigde zorg en ondersteuning krijgen, zodat zij zo vitaal mogelijk mee kunnen doen in de stad en regio.

Leeswijzer

Deze rapportage bestaat uit hoofdstukken die zijn opgedeeld in een **A** en een **B**-deel. In deel A blikken we terug op hetgeen we afgelopen jaar hebben gedaan, met welk resultaat en hoe sturen en monitoren. In deel B kijken we vooruit naar wat we komend jaar doen, wat we daarmee willen bereiken en hoe we gaan sturen en monitoren. We eindigen met een hoofdstuk waarin wij een antwoord geven op een aantal toezeggingen die zijn gedaan.

2. Sturing en Monitoring

Binnen de Wmo vormen de gezamenlijk geformuleerde leidende principes een krachtig sturingsmiddel en de toetssteen voor alles wat we doen en laten. Onze wijze van sturing en verantwoording gaat uit van de bedoeling en doen wat nodig is. Het gaat daarmee niet enkel om het afvinken van prestatie-indicatoren, maar om het realiseren van de opgaven binnen de daarvoor afgesproken kaders en het gesprek daarover. Met het sturingsmodel Simons zoeken we de juiste balans binnen de verschillende aspecten (1) waarden, (2) kaders en randvoorwaarden, (3) indicatoren en (4) betekenisvolle interactie.

Deze vorm van sturing en monitoring heeft een belangrijke plek in de aanbestedingen voor aanvullende zorg vanaf 2020. 2019 kenmerkt zich door de voorbereiding van de aanbesteding, die uiteindelijk resulteert in de gunning in juli. Hierna breekt een periode aan waarin de contractafspraken worden gemaakt die voor een groot samenvangen met sturen en monitoren. Behalve in de aanbestedingen, is hiervoor ook veel aandacht geweest tijdens de subsidietenders. Zo zijn in de nieuwe subsidieafspraken met het Buurtteam Sociaal de vier aspecten van model Simons concreet ingevuld met de kwartaalrapportages, accountgesprekken, gesprekken met medewerkers en werkbezoeken, maar ook de ontwikkeling van het Wat Telt instrument. Deze manier van sturen wordt ook verder uitgewerkt voor de subsidiepartners voor het sociaal makelaarschap en de functie van informatie, advies en onafhankelijke cliëntondersteuning.

We zien dat het aantal inwoners dat aangewezen is op aanvullende zorg (maatwerkvoorzieningen) stijgt. Dat is in lijn met de stijging van het aantal klanten dat in de breedte een beroep doet op het buurtteam en in de breedte op het sociaal domein. Dit vraagt aandacht in de sturing en de monitoring op het hele stelsel. Hierover zijn we met partijen in gesprek. Daarnaast blijkt uit cijfers dat het gebruik van aanvullende zorg weliswaar groeit, maar dat dit ook te verklaren is doordat het bereik van het buurtteam nog steeds toeneemt. Het beoogde uitgangspunt van de verdeling basiszorg (85%) en aanvullende zorg (15%) bij de transitie is is nog steeds van toepassing. Zie voor meer informatie ook [het jaarverslag 2018](#) van Buurtteamorganisatie Sociaal.

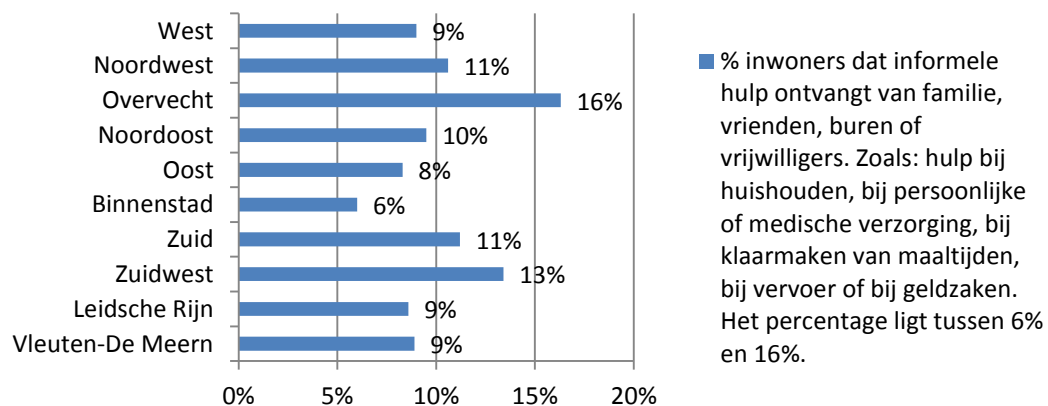
Nieuwe ontwikkeling is dat we ook in de sociale basis actiever zijn gaan monitoren en sturen via accountgesprekken met organisaties en het netwerk informele zorg Utrecht (NIZU). Dit richt zich op het vergroten van samenwerking en afstemming, efficiencyverbetering en 'leren van elkaar'. Daarnaast is bij de Aanpak van Eenzaamheid voor een lerende aanpak gekozen waarbij gaandeweg wordt uitgezocht hoe monitoring en sturing het beste kan worden ingericht, hierbij is Movisie betrokken.

Bij deze rapportage is de notitie 'Kwaliteit en toezicht in het sociaal domein' toegevoegd. Hierin lichten wij toe op welke wijze wij de kwaliteit toetsen en welke instrumenten wij daarop inzetten. Met deze notitie geven wij ook antwoord op de toezegging die gedaan is in het Plan van Aanpak Daklozenopvang naar aanleiding van het rekenkamerrapport 'Keten in de knel' over de daklozenopvang om meer inzicht te geven hoe wij kwaliteit beoordelen.

3A. Zorgen voor elkaar in de sociale basis

3.1 Wat hebben we afgelopen jaar gedaan?

- Nieuwe [beleidsregel informele zorg](#) vastgesteld en er zijn ambassadeurs informele zorg per wijk ingesteld;
- De opstart voor de stedelijke basistraining vrijwilligers informele zorg mogelijk gemaakt waardoor alle nieuwe vrijwilligers in de informele zorg een training kunnen volgen met aandacht voor gespreksvaardigheden, de sociale kaart, afstand en nabijheid en het aangeven van grenzen.
- Pilots op gebied van respijtzorg/logeeropvang mogelijk gemaakt;
- Extra dagdelen dagbegeleiding beschikbaar gesteld voor mantelzorgers van mensen met dementie;
- Met bedrijven, bewoners, vrijwilligers en zorgprofessionals gesproken en input opgehaald voor plan van aanpak van eenzaamheid;
- Onorthodoxe en verrassende verbindingen gelegd om tot actiecoalities te komen.



3.2 Resultaat

- Mantelzorgers die te maken hebben met ‘zware zorg’ [worden beter ondersteund](#) door onder meer de invoering van een ‘strippenkaart’ voor extra dagbegeleiding, verruiming van het aanbod op gebied van logeeropvang en de versterking van vrijwillige inzet bij dementie en niet-aangeboren-hersenletsel;
- Samenwerking van formele zorg en informele zorg is toegenomen, resulterend in hogere inzet van vrijwilligers;
- Het aantal vrijwilligers in de stad is toegenomen zo blijkt uit de jaarverslagen van vrijwilligersorganisaties, bijna alle vrijwilligersorganisaties groeien;
- Nauwe samenwerking met VWS en G4 voor het landelijk programma eenzaamheid: Utrecht is koploper;
- Plan van aanpak van Eenzaamheid wordt 29 maart 2019 gelanceerd;
- Grote bedrijven zoals NS, AH, Jumbo en Douwe Egberts hebben de intentie uitgesproken dat ze willen bijdragen aan de Utrechtse aanpak van Eenzaamheid.

- [Raadsbrief](#) over mantelzorgondersteuning maart 2018
- [Raadsbrief](#) over aanpak eenzaamheid in maart 2019

3B. Zorgen voor elkaar in de sociale basis

3.3 Wat gaan we komend jaar doen?

- Inkooptraject voor logeeropvang/kortdurend verblijf als mantelzorgondersteuning per 2020.
- Verder inzet op werving van vrijwilligers en gezamenlijke scholing van vrijwilligers informele zorg.
- Accent op thema's als eenzaamheid en hulp bij schulden/administratie.
- Uitbreiding van ambassadeurs informele zorg naar alle 10 wijken om vrijwillige inzet en mantelzorg beter bij de wijken en buurten aan te laten sluiten.
- We vormen actiecoalities vanuit de aanpak eenzaamheid. Deze coalities gaan aan rond een thema of wijk/buurt gezamenlijke acties bedenken en uitvoeren. Gemeente stimuleert en faciliteert.

3.4 Beoogd resultaat

- Beter aanbod aan logeeropvang om mantelzorgers te verlichten .
- Meer vrijwilligers zijn actief in de stad , vooral op thema's als eenzaamheidsbestrijding en hulp bij schulden.
- Betere samenwerking tussen formele en informele zorg.
- Inzetten op wijkgerichte ondersteuning van mantelzorgers, samen met buurtteams en meer wijk- en buurtgerichte inzet van vrijwilligers;
- Breed gedragen en zichtbare acties tegen eenzaamheid
- Meer mensen voelen zich beter verbonden met zichzelf, hun buurt of met elkaar.
- We zijn als stad beter in staat om eenzaamheid te signaleren, bespreekbaar te maken en mensen toe te leiden naar passend aanbod.



4A. Betrokken in de buurt: sociaal makelaarschap, bewonersinitiatieven, buurtnetwerken en wijkinformatiepunten

Utrecht wil een stad zijn met prettige buurten en wijken met een stevige sociale samenhang.

4.1 Wat hebben we afgelopen jaar gedaan?

- [Beleidsregel sociaal makelaarschap](#) gepubliceerd, beoordeling van de aanvragen (met bewoners) voor periode 2019-2024;
- Het sociaal makelaarschap kinderen is versterkt door extra inzet op de 'doorgaande lijn' in de leeftijd 10-14 jaar en de samenwerking met stichting JoU;
- Een [subsidie regeling](#) voor Buurtnetwerken en Wijkinformatiepunten is geïntroduceerd.
- De continuïteit in de uitvoering van alle activiteiten van de sociaal makelorganisaties, tijdens de transitieperiode en vanaf 2019, is extra gevolgd;
- Expertsessie gehouden (november 2018) over de tussenevaluatie tenders in het sociaal domein;
- Contact met bewonersinitiatieven over hoe zij ondersteuning beoordelen.

4.2 Resultaat

- Uit de tenderprocedure is DOCK als nieuwe aanbieder geselecteerd voor het sociaal makelaarschap in de periode 2019-2024. In de tweede helft van 2018 is de inhoudelijke overdracht gedaan en heeft DOCK het grootste deel van de medewerkers van de eerdere sociaal makelorganisaties overgenomen voor continuïteit in de uitvoering en behoud van de netwerken;
- Er zijn meer dan 20 organisaties in beeld gebracht die bewonersinitiatieven ondersteunen;
- Een uitvraag gestart op basis van een laagdrempelige regeling voor Buurtnetwerken en Wijkinformatiepunten;
- Besluitvormingsprocessen verbeterd door het toepassing van de [maatschappelijke waarde driehoek van het Instituut voor Publieke Waarden](#) en het interactieve groenegolf-team dat initiatiefnemers moet helpen met hun plan.

- [Raadsbrief](#) uitkomst subsidietenders sociaal domein
- [Raadsbrief](#) Beleidsregel buurtnetwerken en wijkinformatiepunten
- Nota's van uitgangspunten voor het [sociaal makelaarschap](#), de [buurteamorganisatie](#) en de [informatie, advies en cliëntenondersteuning](#).

**De kracht van
wij samen**



4B. Betrokken in de buurt: sociaal makelaarschap, bewonersinitiatieven, buurtnetwerken en wijkinformatiepunten

4.4 Wat gaan we komend jaar doen?

- Doorontwikkeling sociaal makelaarschap aan de hand van de accenten uit de nota van uitgangspunten sociaal makelaarschap 2019-2024;
- Versterken gemeenschapskracht, o.a. via [ABCD oefenplekken](#);
- Verbeteren van samenwerking in de buurten en wijken, o.a. via buurtpacten, welzijn op recept en Samen voor Overvecht;
- De ondersteuning van bewonersinitiatieven verder professionaliseren en koppelen aan het proces Samen Stad maken;
- Evalueren van nieuwe subsidieregeling voor buurtnetwerken en wijkinformatiepunten.
- Sturing sociaal makelaarschap volgens het Utrechts model, met afstemming tussen de verschillende ketenpartners in het sociaal domein;
- Inrichting Ervaringswijzer voor monitoring activiteiten sociaal makelaarschap en mogelijk ook voor bewonersinitiatieven.

4.5 Beoogd resultaat

- Continuïteit in de uitvoering van de activiteiten sociaal makelaarschap én vernieuwing en doorontwikkeling waar nodig;
- Medio 2019 worden de 2 pilots Welzijn op Recept geëvalueerd én in drie nieuwe wijken wordt met Welzijn op Recept gestart;
- In verschillende buurten zijn buurtpacten gesloten in navolging op de eerste goede voorbeelden;
- Via het nieuwe programma Samen voor Overvecht zijn fysiek en sociaal meer verbonden in de buurtaanpakken, sociaal renoveren en de 10 benoemde ambities;
- Bewonersinitiatieven zijn beter ondersteund en subsidieregelingen voor bewonersinitiatief en vrijwillige inzet zijn beter op elkaar afgestemd.



5A. Iedereen kan meedoen: Sociale prestatie & Dagondersteuning (SP/DO), Toegankelijkheid, Taal- en digitale vaardigheden

5.1 Wat hebben we afgelopen jaar gedaan?

- In de meeste wijken zijn wijkplanoverleggen tussen SP/DO aanbieders in een wijk. Hierdoor verwijzen SP/DO-aanbieders beter naar elkaars aanbod door en werken partijen meer samen in hun aanbod en activiteiten. Hierdoor komen bewoners makkelijker bij passend aanbod terecht;
- We zijn meer gaan samenwerken met partijen in de stad op het gebied van toegankelijkheid;
- We hebben samen met het Solgu een nulmeting van de openbare ruimte gedaan en de toegankelijkheid van de eigen gemeentelijke gebouwen opgemeten;
- Er is een openbare aanbesteding doorlopen voor het formeel taalonderwijs (diplomagericht). Deze opdracht is opnieuw aan NLeducatie gegund. Hier kunnen jaarlijks ongeveer 900 deelnemers gebruik van maken;
- In overleg met partners in de stad is invulling gegeven aan de inzet van de extra € 250.000,- voor taalvaardigheden uit het collegeakkoord;
- Er is een convenant tot stand gekomen tussen vrijwilligersorganisaties en taalscholen Inburgering, waardoor een nieuwe stap is gezet in de lokale samenwerking en bevordering van snelle inburgering.

5.2 Resultaat

- Met SP/DO zijn ruim 8000 deelnemers bereikt, met name bij dagondersteuning is een groei te zien. Daar waren in de eerste helft van het jaar al meer mensen bereikt dan in 2017 in het hele jaar;
- De actie '[toegankelijk uit eten](#)' in de week van de toegankelijkheid;
- De eerste [Toegankelijkheidsprijs](#) is uitgereikt aan De Voedseltuin Overvecht. De tweede prijs is uitgereikt aan het platform 'Onbeperkt studeren' van de Universiteit Utrecht en de derde aan het 'Star Lodge Hotel Utrecht'. Deze winnaars laten zien dat toegankelijkheid niet alleen 'van de gemeente' is maar van iedereen;
- Steeds betere vulling van [wheelmap.org](#), de modernere opvolger van het platform toegankelijkutrecht.nl;
- Ruim 3.000 deelnemers aan taalactiviteiten, 600 deelnemers voor computer- en tabletcursussen en meer dan 1.000 (digi)taalvrijwilligers.
- Ongeveer 800 deelnemers van open inloopactiviteiten in bibliotheken en buurtcentra en er zijn in de stad circa 20 computer-oefenplekken gerealiseerd.

5B. Iedereen kan meedoen: Sociale Prestatie & Dagondersteuning (SP/DO), Toegankelijkheid, Taal- en digitale vaardigheden

5.3 Wat gaan we komend jaar doen?

- Er komt een verkennend onderzoek in de wijk Noordwest en Overvecht naar het aanbod sociale prestatie en dagondersteuning.
- We vervolgen de actie '[houd de stoep vrij](#)' in andere wijken.
- Met 'flexibel geld toegankelijkheid' verbeteren we enkele looproutes. We stellen daarnaast subsidie beschikbaar om organisaties en bedrijven te stimuleren om toegankelijker te worden.
- Ter uitvoering van motie 2018-199 'Hoge inzet op aanpak laaggeletterdheid' wordt in het voorjaar een meerjarenplan opgesteld en medio juni aan de raad aangeboden.
- Wij verwachten wijzigingen in het rijksbeleid op taaleducatie. De uitwerking en implementatie daarvan zal voor 2020 moeten plaatsvinden (regionaal en gemeentelijk).

[Raadsbrief](#) Ontwikkelingen sociale basis Wmo

[Raadsbrief](#) Uitvoering motie prestatie-indicator toegankelijkheid

5.4 Beoogd resultaat

- Bewoners nemen deel aan zinvolle activiteiten SP/DO en worden geactiveerd;
- De uitkomsten van het verkennend onderzoek onder organisaties SP/DO leiden mogelijk tot aanpassingen in de beleidsregel;
- Inwoners zijn zich beter bewust van de (on)toegankelijkheid van de stad en hun rol daarin;
- Merkbare verbetering van toegankelijkheid bij organisaties in de stad;
- Start uitvoering van een Meerjarenplan bevordering (digi)taalvaardigheden volwassenen.



6A. Buurteam Sociaal

Het leveren van kwalitatief hoogwaardige basiszorg

6.1 Wat hebben we afgelopen jaar gedaan?

- De buurteams versterkt door de Kanteling schulddienstverlening, Buurteamminor, Buurtacademie en samenwerking met migrantenorganisaties.
- Met in 2018 speciale aandacht voor:
 - Vroegsignalering schulden en Citydeal
 - Versterken aansluiting bij de sociale basis
 - Activering
 - Versterken samenwerking GGZ Proeftuin gebiedsteam GGZ uitgerold over de hele stad
- Op basis van Nota van uitgangspunten en beleidsregel is een subsidietender uitgevoerd.

6.2 Resultaat

- De Buurteams hebben 16.083 mensen bereikt;
- 90% van de klanten geeft aan na het begeleidingstraject van het buurteam zelf door te kunnen;
- 98% van de klanten geeft aan voldoende tevreden te zijn met de ondersteuning. De tevredenheid is van 7,7 in 2017 naar 7.9 in 2018 gestegen.
- Het gemiddeld aantal wachtdagen is gedaald van 5,5 dagen in 2017 naar 4,3 dagen in 2018.
- Het aantal pilots vroegsignalering en de citydeal aanpak zijn uitgebreid naar andere wijken en/of geborgd;
- Vroegsignalering schulden heeft in de pilot wijken 500 adressen bezocht
- Citydeal heeft in totaal 92 aantal casussen behandeld. Dit betreft zowel stedelijke casussen als casussen uit de diverse wijken;
- Subsidie is voor de periode 2019-2024 toegekend aan BTO Sociaal.

- [Nota van Uitgangspunten Buurteamorganisatie](#)
- [Raadsbrief](#) uitkomst subsidietenders Sociaal Domein
- [Het verslag van 2018 Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht](#)

6B. Buurteam Sociaal

Het leveren van hoogwaardige basiszorg aan Utrechters, dichtbij, laagdrempelig en op maat

6.3 Wat gaan we komend jaar doen?

Bestendigen en doorontwikkelen van de buurtteams in Utrecht met aandacht voor het verstevigen van de generalistische werkwijze, de afstemming op de sociale basis en aanvullende zorg

De prioriteiten voor 2019 zijn:

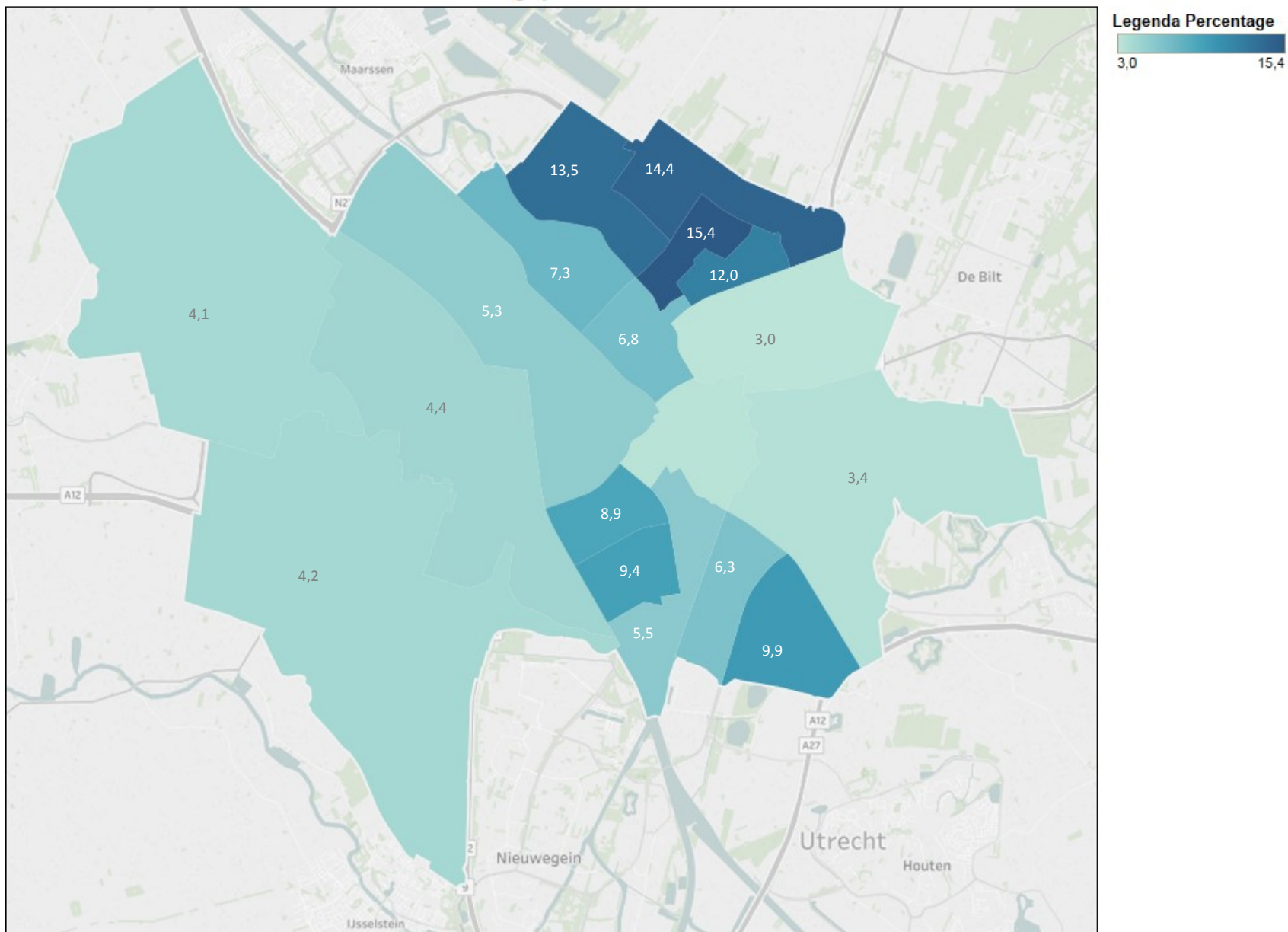
- Schulden en armoede
- Culturele diversiteit
- Ervaringsdeskundigheid
- Toewijzingsfunctie voor de aanvullende zorg
- Activering

In het voorjaar 2019 is het ambitiedocument Samen voor Overvecht opgesteld, vertaald in een centrale ambitie waarbij de verbinding tussen fysieke, economische en sociale wijkontwikkeling wordt versterkt. Dit is uitgewerkt in 5 ambities en een strategie waarbij we 10 kansen gaan realiseren. Het ambitie document wordt als raadsvoorstel aan de raad voorgelegd in het tweede kwartaal van 2019. MO draagt hieraan bij.

6.4 Beoogd resultaat

- Het project vroegsignalering schulden is verder over de stad uitgerold en verder uitgewerkt met andere schuldeisers, zoals bijvoorbeeld de energieleverancier en de zorgverzekeraar;
- Uitbreiding van het Digitale Huishoudboekje met 300 deelnemers;
- De samenwerking met migrantenorganisaties is versterkt door een jaarlijkse stedelijke bijeenkomst en per kwartaal een gesprek met de partnerorganisaties op dit thema;
- Nieuwe werkwijze ervaringsdeskundigheid is in praktijk gebracht
- Evaluatie van het toegangsproces is eind 2019 afgerond op basis waarvan het toegangsproces kan worden geoptimaliseerd;
- Meer mensen zijn naar activiteiten of werk toegeleid door betere samenwerking met W&I, ADSU, Wij 3.0 en UW;
- Aanbesteding Langetermijn Systeem Sociaal Domein (LTSD) en implementatie ervan afgerond

Percentage per buurtteam



Figuur 1: het percentage inwoners van een buurt dat bekend is bij het buurtteam. De percentages liggen tussen de 3% en de 15,4%.

7A. Aanvullende zorg

Wanneer er meer nodig is dan de basiszorg, is er kwalitatief goede en passende aanvullende zorg

7.1 Wat hebben we afgelopen jaar gedaan?

- Ter voorbereiding op de nieuwe overeenkomsten vanaf 2020 is de strategie contracteren aanvullende zorg Wmo vanaf 2020 vastgesteld. Deze is tot stand gekomen in dialoog met betrokken en geïnteresseerde cliënten(organisaties), zorgaanbieders en betrokken partijen op het terrein van zorg en ondersteuning;
- Samen met betrokken partijen in de aanvullende en basiszorg hebben we de groei van de individuele begeleiding geïdentificeerd en gezamenlijke acties op geformuleerd om de groei te kunnen beheersen;
- Er is een nieuwe versie van de activeringswaaier gepubliceerd met daarin bijvoorbeeld het aanbod Arbeidsmatige Activering.

[Strategie](#) contractering aanvullende zorg Wmo vanaf 2020
[Raadsbrief](#) Publicatie aanbestedingen Wmo aanvullende zorg 2020
Bekijk [hier](#) de activeringswaaier 'wegwijs in het activeringsaanbod van Utrecht'



7.2 Resultaat

Het aanbestedingstraject aanvullende zorg Wmo 2020 is gestart in januari 2019. In de uitvraag hebben we rekening gehouden met het groeiend aantal ouderen, diversiteit binnen de doelgroep, wijkgericht samenwerken, aandacht voor de borging van zorgcontinuïteit, de veranderende arbeidsmarkt in relatie tot activering en de mogelijkheden om de groei van de ondersteuningsvraag beheersbaar te houden.

7B. Aanvullende zorg

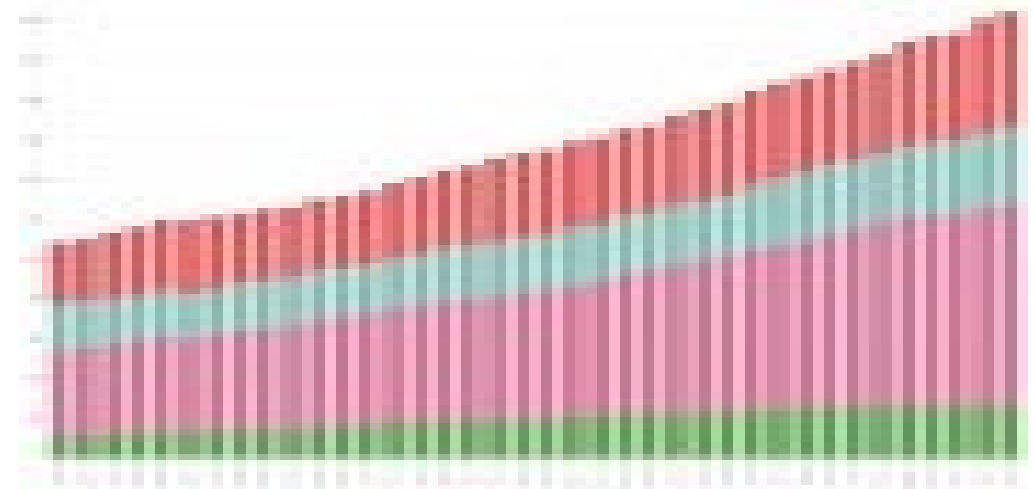
Wanneer er meer nodig is dan de basiszorg, is er kwalitatief goede en passende aanvullende zorg

7.3 Wat gaan we komend jaar doen?

Het eerste deel van het jaar staat in het teken van de selectie van partijen die de aanvullende zorg vanaf 2020 zullen aanbieden. Het tweede deel staat in het teken van samen met de gegunde partijen voorbereiden op de komende contractperiode.

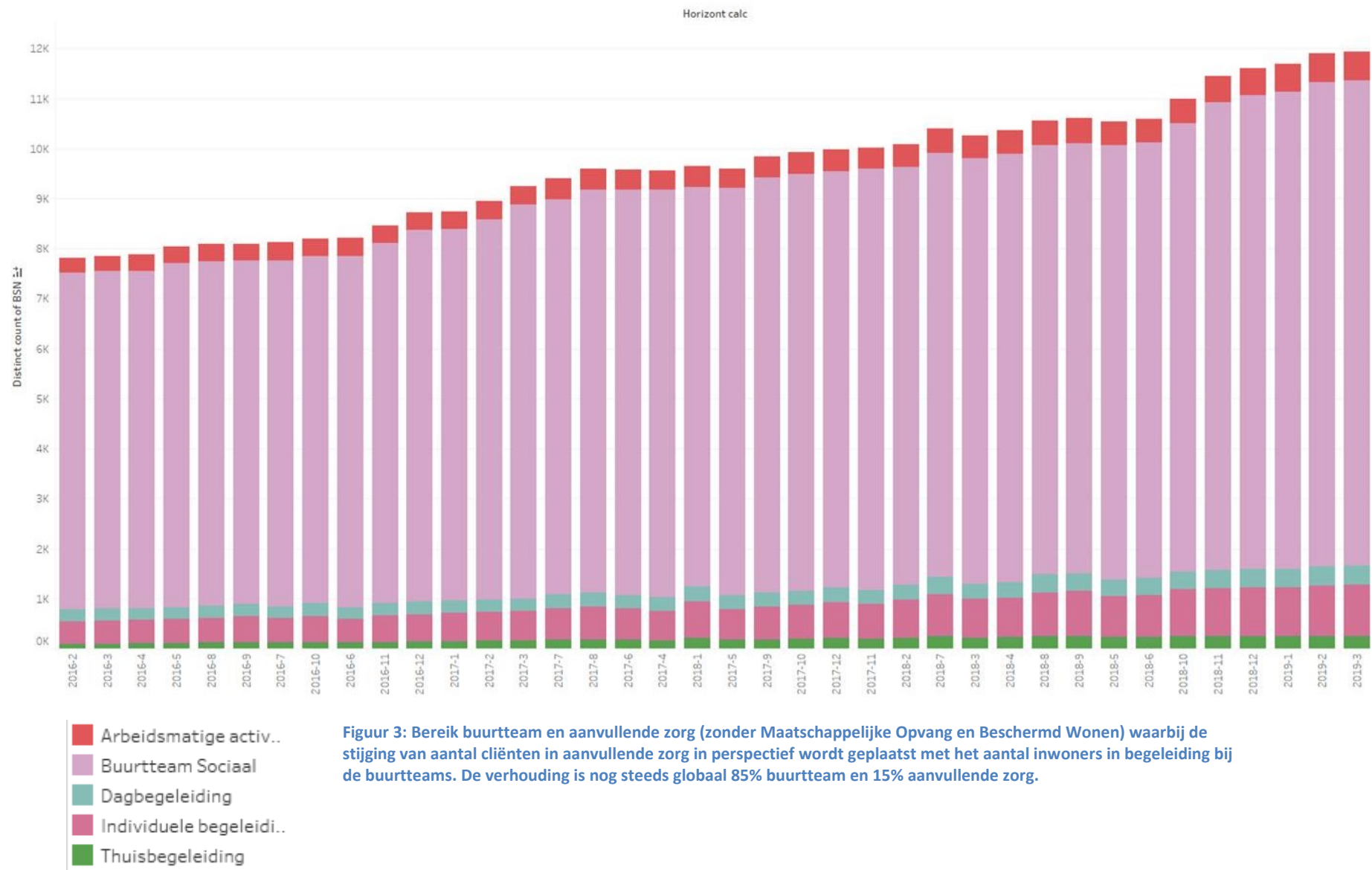
7.4 Beoogd resultaat

- Uiterlijk juli 2019 hebben we een dekkend en passend aanbod aanvullende zorg geselecteerd voor de uitvoering van de taken in de aanvullende zorg Wmo vanaf 2020.
- De implementatiefase van de geselecteerde partijen is aan het eind van het jaar succesvol afgerond, zodat er vanaf 2020 een goede start kan worden gemaakt en de zorgcontinuïteit voor cliënten geborgd is.



Figuur 2: aantal unieke cliënten per aanvullende zorg voorziening (februari 2016 – maart 2019)
Te zien is dat het aantal inwoners in de aanvullende zorg, met name individuele begeleiding, stijgt.

Rood = Arbeidsmatige activering
Grijs = Dagbegeleiding
Roze = Individuele begeleiding
Groen = Thuisbegeleiding



Figuur 3: Bereik buurtteam en aanvullende zorg (zonder Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen) waarbij de stijging van aantal cliënten in aanvullende zorg in perspectief wordt geplaatst met het aantal inwoners in begeleiding bij de buurtteams. De verhouding is nog steeds globaal 85% buurtteam en 15% aanvullende zorg.

8A. Individuele maatwerkvoorzieningen

8.1 Wat hebben we afgelopen jaar gedaan?

- Regiotaxi Utrecht is opnieuw aanbesteed nadat bleek dat de vervoerder zich niet aan de contractafspraken kon houden;
- In samenwerking met de provincie Utrecht en de Utrechtse gemeenten is het Programma Vernieuwing doelgroepenvervoer en aanvullend openbaar vervoer opgezet;
- Het initiatief Buurt Mobiel is uitgebreid naar de wijken Noordoost en Noordwest (naast Overvecht);
- Themabijeenkomsten tussen hulpmiddelenleveranciers en ergotherapeuten om knelpunten in de samenwerking te bespreken;
- Vanwege de huidige krapte op de arbeidsmarkt is in 2018 de raamovereenkomst hulp bij het huishouden opengesteld voor nieuwe aanbieders;
- Voorbereiding invoeren nieuwe loonschalen cao VVT conform AMvB reële prijs per 1 januari 2019 voor huishoudelijke hulpen (HbH);
- Cursus Vroegsignalering via U Centraal voor hulpen in de huishouding.

8.2 Resultaat

- Willemsen de Koning als nieuwe vervoerder voor Regiotaxi Utrecht. Met hoge stiptheidspercentages en tevredenheid onder gebruikers, zo bleek na afname van de Ervaringwijzer onder 121 gebruikers;
- Kleinschalig wijkvervoer beschikbaar in verschillende wijken;
- Er zijn zes nieuwe aanbieders Hulp bij Huishouden (HbH) gecontracteerd;
- Arbeidsvoorwaarden van huishoudelijke hulpen verbeteren en borgen;
- Meer maatwerk bij Hulp bij het Huishouden.

- [Raadsbrief](#) over ontwikkelingen met betrekking tot doelgroepenvervoer
- [Memo](#) over gunning contract Regiotaxi Utrecht
- [Raadsbrief](#) over ontwikkelingen in hulp bij het huishouden
- [Raadsbrief](#) Evaluatie hulp bij het huishouden en afronding maatregelen verbeterplan

8B. Individuele maatwerkvoorzieningen

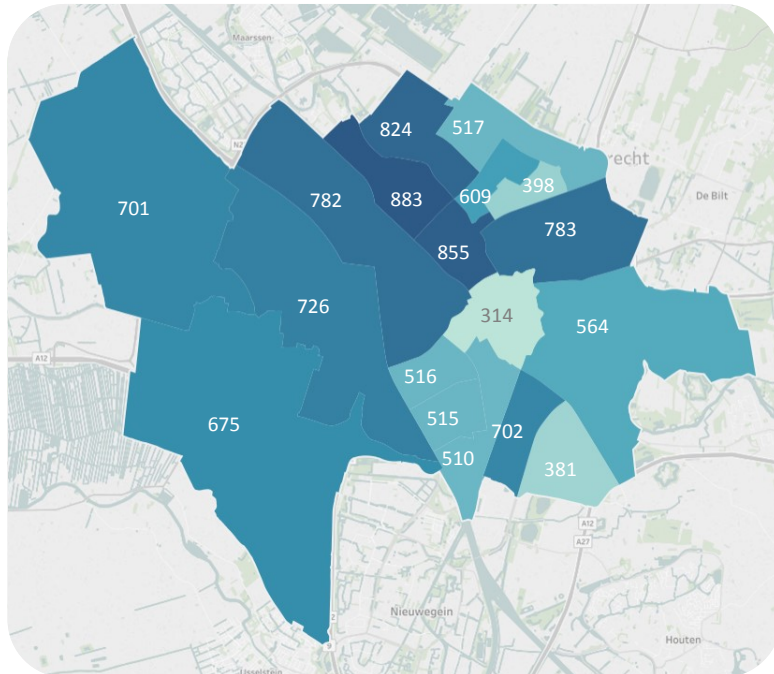
8.3 Wat gaan we komend jaar doen?

- Aanbesteding contract Regiotaxi vanaf augustus 2020 in afstemming met andere vervoersstromen (zoals leerlingenvervoer) en in samenwerking met regiogemeenten en de provincie. Hiervoor is een werkgroep ingericht.
- Er wordt een plan van aanpak opgesteld voor het regionale Programma Vernieuwing doelgroepenvervoer en aanvullend openbaar vervoer.
- De opgave 'Vervoer voor iedereen' wordt uitgewerkt door een opgaveteam;
- Uitwerking maatregelen ter verbetering van de dienstverlening rondom de levering van hulpmiddelen.
- Voorbereiden van aanbesteding van het contract hulp bij het huishouden vanaf januari 2021.
- Afbouw van de Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) per januari 2020 ivm krapte op de arbeidsmarkt.
- Hbh-aanbieder Joost Zorgt is in februari 2019 failliet verklaard. Actief Zorg neemt de raamovereenkomst en leveringsafspraken over.

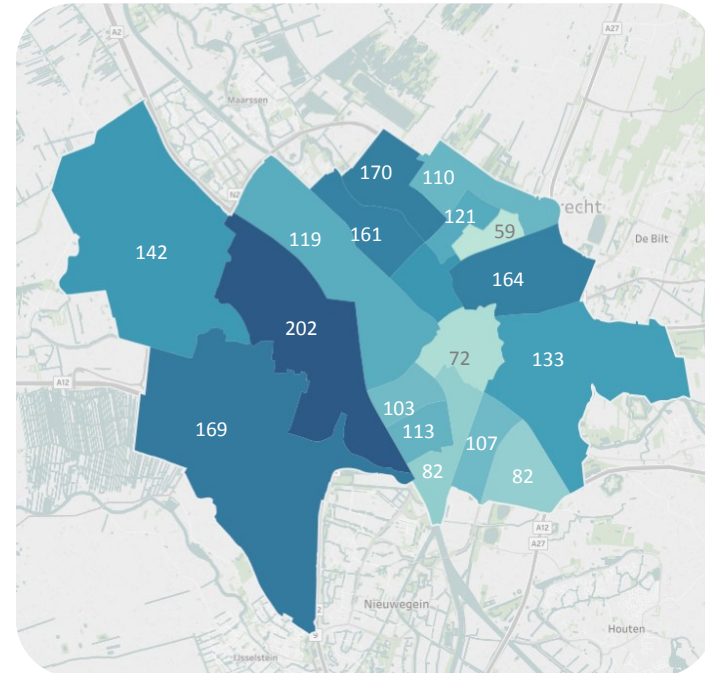
8.4 Beoogd resultaat

- Een bestek voor Regiotaxi Utrecht vanaf augustus 2020 met ruimte voor innovatie en een flexibele insteek.
- Een stabiel, flexibel, betaalbaar, beheersbaar, passend en betrouwbaar vervoerssysteem.
- Verbeterde dienstverlening rondom de levering van hulpmiddelen.
- Een bestek voor de hulp bij het huishouden vanaf januari 2021.

- [Raadsbrief](#) ontwikkelingen doelgroepenvervoer
- [Raadsbrief](#) Stand van zaken overname van JoostZorgt door Actief Zorg



Figuur 5 - aantal inwoners per buurtteamgebied met regiotaxivoorziening. Het aantal ligt tussen 314 in het centrum en 883 in zuilen.



Figuur 4 - aantal inwoners per buurtteamgebied met rolstoelvoorziening in 2018 (ZIN & PGB). Het aantal ligt tussen 72 in het centrum en 202 in Leidsche Rijn.

9A. Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen

Zoveel mogelijk inwoners leiden een zo gewoon mogelijk leven 'thuis in de wijk'

9.1 Wat hebben we gedaan het afgelopen jaar?

Regionale Koers Maatschappelijke opvang en Beschermd Wonen

- HHM heeft in opdracht van gemeente Utrecht onderzoek gedaan naar de toekomstige huisvestings- en begeleidingsbehoefte in de U16;
- Bestuurlijke afspraken gemaakt door U16 gemeenten, instellingen en RWU met als onderdeel daarvan de constatering dat voor de ambulantisering de komende 5 jaar gemiddeld jaarlijks 600 extra woningen voor de doelgroep MOBW nodig zijn.
- Er is gestart met een nadere analyse van de ondersteuningsvragen van mensen op de wachtlijst MOBW;
- In de U16-regio lopen diverse pilots om de transformatie, zoals beschreven in de regionale koers, vorm te geven;
- Er is een communicatiestrategie ontwikkeld voor de regionale koers, waarin ook wordt meegenomen hoe we de buurt en inwoners betrekken bij de nieuwe koers. Ook is de nieuwsbrief Thuis in de wijk voor onder meer professionals ontwikkeld en geprofessionaliseerd en volgen we tien voorbeeldprojecten;
- In navolging op de regionale koers hebben we het programma van eisen voor de aanbesteding MO/BW (inkoop 2020) opgesteld voor de percelen: Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf, Beschermd Wonen bovenregionaal en Herstelacademie.

Openstelling WLZ voor GGZ per 2021:

- Het bureau HHM maakte in 2017 de inschatting dat circa 425 cliënten Beschermd Wonen in de regio Utrecht in aanmerking gaan komen voor toegang tot de Wlz. Dit zijn cliënten die een blijvende behoefte hebben aan permanent toezicht en/of 24 uur zorg in de nabijheid. Vanwege deze overgang van cliënten naar de Wlz wordt landelijk 495 miljoen uit het budget MOBW verschoven naar de Wlz. Over hoeveel cliënten dit gaat en welk bedrag daarmee is gemoeid voor Utrecht is nog niet bekend. In VNG en G4 verband zijn hiervoor aandachtspunten ingebracht.

9.2 Resultaat

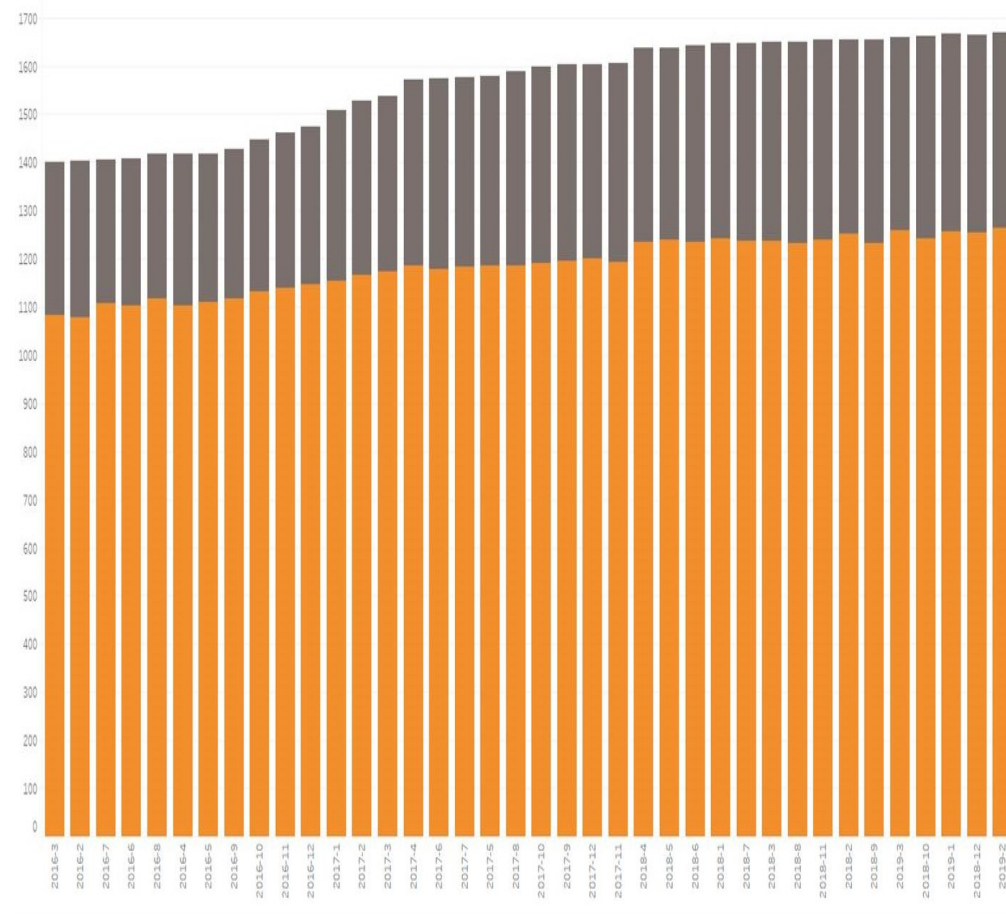
M.b.t. Regionale Koers:

- De toekomstige huisvestings- en begeleidingsbehoefte is in beeld, hierover kunnen nu concrete afspraken worden gemaakt;
- Het onderzoek van HHM maakt duidelijk dat het aantal zelfstandig wonende cliënten kan stijgen van 50% naar 80% wat aansluit bij de regionale koers;
- Een actieve lobby met aandachtspunten richting het Rijk m.b.t. de openstelling Wlz voor GGZ.
- De transformatie regionale koers wordt al ingezet in de U16-regio;
- Er is onderzoek gedaan naar de wachtlijsten. De resultaten uit dit onderzoek gaan in april / mei 2019 naar de Raad.

M.b.t. wachtlijsten

- 50 extra plaatsen beschermd thuis gecreëerd waarbij ook een woning beschikbaar is gesteld.
- Start van de pilot 'Snel onder dak' naar mogelijkheden van de particulier woningmarkt en in krimpregio's voor de plaatsing van daklozen.
- Onderzoek naar de wijze van registreren van wachtenden, de wens tot wachtlijstbeheer en de begeleiding van wachtenden.

- [Raadsbrief](#) over voortgang regionale koers



Figuur 6 - aantal unieke cliënten in beschermd wonen intramuraal (oranje) en beschermd wonen ambulant (grijs), maart 2016 – februari 2019. Het % cliënten intramuraal is ongeveer 75 en het % cliënten ambulant 25.

9B. Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen

Zoveel mogelijk inwoners leiden een zo gewoon mogelijk leven 'thuis in de wijk'

9.3 Wat gaan we doen komend jaar?

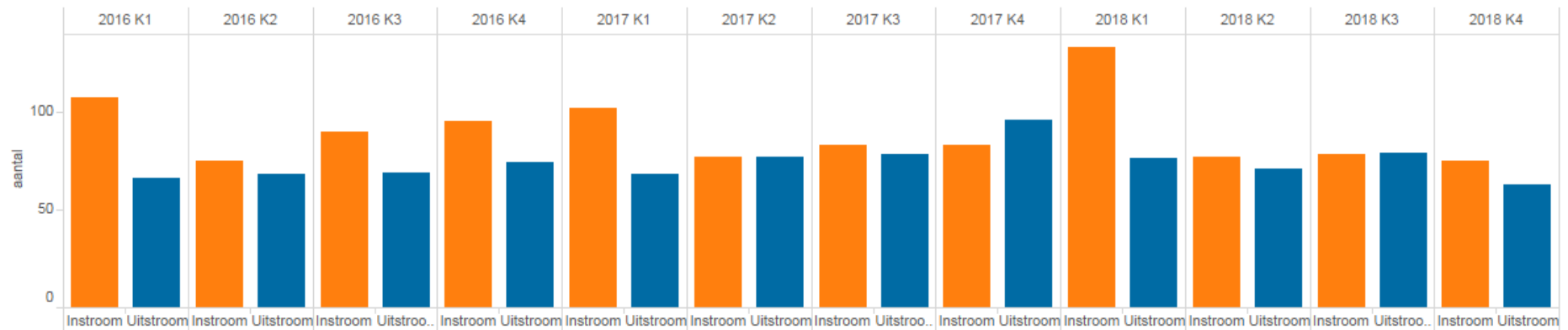
Regionale koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen

- Corporaties, zorgaanbieders en gemeente maken afspraken over de wijze en het tempo waarop de extra woonopgave de komende jaren wordt gerealiseerd en de toewijzing van woningen aan bijzondere doelgroepen wordt gemonitord;
- Herijking door regionale U16 werkgroep van de bestaande afspraken over het ter beschikking stellen van corporatiewoningen cliënten MO/BW.
- De U16-gemeenten werken aan uitvoeringsplannen 2021 hoe de transformatie vorm te geven om te zorgen dat in iedere gemeente een basisset aan voorzieningen en ondersteuning aanwezig is. Ook worden afspraken middels een convenant gemaakt over onderlinge samenwerking en financiën.
- Er komen financiële wijzigingen vanwege de doordecentralisatie naar regiogemeenten. Datum is onzeker, de gemeente pleit er voor voldoende tijd te nemen zodat kan worden voldaan aan de voorwaarden, zoals voldoende woningen en de lokale basisset.
- In maart is het objectief verdeelmodel MO/BW gepubliceerd, deze kent een aantal onzekerheden. Hij wordt nog aangepast en geactualiseerd. In Q1 en Q2 duiden we de informatie en wat dit betekent voor de gemeenten in de U16-regio, en voor de zomer wordt de raad hierover geïnformeerd.
- De ontwikkelde communicatiestrategie implementeren waarbij een belangrijk onderdeel is de communicatievoorziening naar cliënten die in 2019 al de stap van Beschermd Verblijf naar Beschermd Thuis (= zelf huren) zal maken. Voor de communicatievoorziening naar deze cliënten, zien we de professionals van zorgaanbieders als belangrijkste intermediair.
- Utrecht neemt deel aan de landelijke implementatiewerkgroep WLZ en in 2019 aan de regionale tafel die georganiseerd gaat worden.
- Met betrekking tot de wachtlijsten, gaan de op basis van het verrichte onderzoek geformuleerde acties uitvoeren. Namelijk: herzien van het systeem van registratie van wachtenden, vormgeving van centraal wachtlijstbeheer en vastleggen wat overbruggingszorg voor cliënten die wachten op plaatsing dient te omvatten.
- Een Utrechtse projectgroep voor WLZ wordt vormgegeven, die een proces inricht om meer zicht te krijgen op de doelgroep, de toegangscriteria WLZ doorgrondt, en zicht krijgt waar cliënten verblijven en een plan maakt voor goede communicatie.

9.4 Beoogd resultaat

- Afspraken over de woonopgave zijn onderdeel van de stedelijke prestatieafspraken met corporaties en het woonakkoord. U16 brede accordering van de bestuurlijke afspraken U16 in juni 2019
- Nieuwe afspraken U16 gemeenten, corporaties en het Vierde Huis over het proces van woningtoewijzing, cliëntbegeleiding en monitoring die aansluiten op het proces van ambulantisering.
- Een werkbaar verdeelmodel en een werkbare invoeringsdatum van de doordecentralisatie.
- Door de aanbesteding zorgpartijen selecteren die de gewenste transformatie vormgeven.
- Een convenant over onderlinge samenwerking en financiën tussen U15-gemeenten en alle U16-gemeenten hebben een uitvoeringsplan
- Cliënten die het aangaat zijn tijdig en goed geïnformeerd zijn over de openstelling van Wlz en wat dit voor hen betekent.
- Een verdere vermindering van het aantal wachtenden en de totstandkoming van centraal wachtlijstbeheer.
- Een overbruggingszorg afgestemd op de zorg- ondersteuningsbehoefte van de wachtende.

In- en Uitstroom Beschermd wonen (intramuraal)



Figuur 7 in- en uitstroom van unieke cliënten beschermd wonen intramuraal. In kwartaal 4 van 2018 was de uitstroom bijvoorbeeld iets lager dan de instroom (75 in, 70 uit). Terwijl in- en uitstroom in kwartaal 3 van 2018 praktisch gelijk waren.

10A. Daklozenopvang

Zoveel mogelijk inwoners leiden een zo gewoon mogelijk leven 'thuis in de wijk'

10.1 Wat hebben we afgelopen jaar gedaan?

- Er is een project voorkomen terugval in dakloosheid gestart samen met alle ketenpartijen;
- De visie toekomst op de daklozenopvang is verder uitgewerkt;
- Een plan van aanpak daklozenopvang opgesteld naar aanleiding van het rekenkamer onderzoek Knel in de Keten;
- De omvorming van de nachtopvang naar 24 uren opvang voorbereid;
- In navolging van de regionale koers en de toekomst van de daklozenopvang hebben we het programma van eisen voor de aanbesteding daklozenopvang opgesteld voor de percelen: Voor 2020-2022 zal de daklozenopvang via centrumgemeente Utrecht worden ingekocht. Hiervoor hebben we een hoofd- en deelopereenkomst opgesteld;
- Er is samen met de G4 een onderzoek gestart naar de stijging van het aantal daklozen;
- Er is een onderzoek gestart naar de gebruikersruimte 'de Stek' in samenwerking met Volksgezondheid en Veiligheid.

10.2 Resultaat

- Herstart, de nieuwe inloopvoorziening voor daklozen is geopend. In de inloop wordt ook ingezet op activering. Dit is ook de locatie waar het Stadsteam Herstel is gevestigd en waar medische zorg wordt verleend;
- Het Stadsteam Herstel is verder doorontwikkeld;
- Er is capaciteit voor ondersteuning van kinderen in de opvang;
- Nieuw proces briefadressen en centrale postuitgifte op het Stads Kantoor;
- Verbouwing van de Sleep Inn is gestart om meer eenpersoons kamers in de daklozenopvang te realiseren. Er zijn bewonersavonden geweest voor de omwonenden van de nachtopvang over omvorming naar 24 uren opvang;
- Analyse van de wachtlijsten en 50 extra plaatsen gerealiseerd;
- G4 onderzoek naar de stijging van daklozen is afgerond;
- Verbeteren huidige registratie voor Stadsteam Herstel en Herstart;
- Start schuldenschooling voor professionals.

- [Raadsbrief](#) over de stand van zaken daklozenopvang
- [PvA daklozenopvang](#) naar aanleiding van rekenkamerrapport 'Knel in de Keten
- [Raadsbrief](#) over omvorming nachtopvang naar 24 uren opvang

10B. Daklozenopvang

Zoveel mogelijk inwoners leiden een zo gewoon mogelijk leven 'thuis in de wijk'

10.3 Wat gaan we komend jaar doen?

- Verbouwen van de benedenverdieping van de Sleep Inn en verbouwen van de NOiZ naar meer eenpersoonskamers ten behoeve van de nieuwe daklozenopvang;
- Het doorontwikkelen van een integrale blik op de verschillende monitoringsinformatie over daklozen en de registratie verder ontwikkelen. Dit ondersteunt de integrale screening in een zo vroeg mogelijk stadium en biedt de mogelijkheid om op termijn meer stedelijk informatie te genereren over de omvang en samenstelling van de groep;
- Doorontwikkeling van Stadsteam Herstel en Back Up en we gaan extra aandacht besteden aan het omgevingsbeheer;
- Aanbesteding voor de gebruikersruimte en Stadsteam herstel voorbereiden en 1 juli is de gunning van de aanbesteding daklozenopvang;
- Pilot snel onderdak waarbij alternatieven voor het snel huisvesten van mensen die nu op een wachtlijst staan worden onderzocht;
- Integrale blik op de verschillende monitorings-informatie over daklozen en de registratie verder ontwikkelen. Dit ondersteunt de integrale screening in een vroeg stadium en biedt de mogelijkheid om op termijn meer stedelijk informatie te genereren over de omvang en samenstelling van de groep.

10.4 Beoogd resultaat

- Verder realiseren van de visie toekomst op de daklozenopvang door onder andere de transformatie van de nachtopvang naar 24 uur opvang voor te bereiden en de nieuwe uitvragen voor te bereiden.
- Verbeteren van de sturingsinformatie door de integrale blik in het sociaaldomein op de monitoringsinformatie over daklozen.

Nachtopvang		2018		2017	
Aantal		675		732	
GESLACHT	Man		85%		85%
	Vrouw		15%		15%
NIEUWE INSTROOM	Nieuwe instroom	383	57%	445	61%
	Al bekend	292	43%	287	39%
GEMIDDELDE BEDBEZETTING DUUR IN DE NACHTOPVANG	Aantal bezoekers per nacht	90	(tot dec)*	78	
	1 tot 8 dagen		46%		52%
	1 week tot 1 maand		20%		18%
	1 maand tot 3 maanden		16%		17%
	3 tot 6 maanden		11%		8%
	6 maanden of langer		8%		6%

**In december kwamen er extra bedden bij, de instroombedden van Leger des Heils. Die zijn niet meegerekend in de gemiddelde bedbezetting.*

Tabel 1 – Aantal cliënten in de nachtopvang. In 2017 waren dit er 732 en in 2018 waren het er 675. De man-vrouw verhouding blijft gelijk, namelijk 85% man en 15% vrouw.

11A. Aanpak personen met verward gedrag en de Wet verplichte ggz

Veilige en inclusieve wijken ook voor mensen met verward gedrag

11.1 Wat hebben we gedaan afgelopen jaar?

- Herstel en Clientregie centraal: gebruik van de crisiskaart en werken aan herstel o.a in de herstelacademie Enik
- Melden en vroegsignalering bij buurtteams
- Professionals, vrijwilligers en burgers leren hoe om te gaan met mensen met psychiatrische problematiek en stigmatisering te voorkomen
- Adempauzeplekken voor crisis in de thuissituatie
- Geen vervoer in de politieauto maar in een neutraal busje met ggz professionals
- Geen beoordeling in politiecel maar 24/7 openstelling van de crisisopvang
- Samenwerking zorg en veiligheid in de wijken door buurtteams, zorgprofessionals, woningcorporaties, wijkagent, huisarts en zo nodig opschaling naar het Veiligheidshuis
- Schakelpunt zorg en veiligheid schakelt tussen zorg- en veiligheidsketen
- Start voorbereiding op de nieuwe wet verplichte ggz die ingaat per 1/1/2020

11.2 Resultaat

- Steeds meer mensen maken gebruik van de crisiskaart. Ook [digitaal via PsyNet](#)
- Buurtteams en stadsteam herstel ontvangen meldingen en vroegsignalering
- Wijkagenten, woningcorporaties, vrijwilligers, burgers nemen in toenemende mate deel aan de cursus mental health first aid
- Op basis van de ervaringen in Lunetten, Lombok en Kanaleneiland is er een draaiboek voor buurtteams en andere organisaties een draaiboek opgesteld over “Samen Sterk Zonder Stigma”
- Briefadressen en aanpak onverzekerden geregeld
- Projectgroep implementatie Wvggz gestart met onder andere leden vanuit de Wmo, Veiligheid en Volksgezondheid.

[Raadsbrief](#) Evaluatie proeftuinen GGZ in de wijk voor mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

11 B. Aanpak personen met verward gedrag en de Wet verplichte ggz

Veilige en inclusieve wijken ook voor mensen met verward gedrag

11.3 Wat gaan we doen komend jaar?

- Gemeenschappelijke opgave uitwerken zorg en veiligheid (ook in het kader van het integraal veiligheidsplan);
- Doorontwikkelen veiligheidshuis naar zorg- en veiligheidshuis;
- Structurele financiering regelen voor neutraal vervoer bij crisis (lobby landelijke betaaltitel);
- Deskundigheidsbevordering buurtteams en sociaal makelaars in herkennen van en omgaan met mensen met psychiatrische problematiek (subsidieaanvraag ZonMW);
- Voorbereiden uitvoering nieuwe taken gemeente om het kader van de Wet verplichte ggz (Wvvgz) en Wet Zorg en Dwang (Wzd), zoals: hoorplicht bij crisismaatregel en melden en verkennend onderzoek bij dwangmaatregel en. Daarnaast een kwartaaloverleg met de ketenpartners (ggz, en het Openbaar Ministerie)

11.4 Beoogd resultaat

- We zijn gereed voor de invoering van de WvGGZ per 1 januari 2020;
- Neutraal vervoer van mensen in crisis is structureel geregeld;
- Veiligheidshuis is zorg- en veiligheidshuis geworden met bestuurlijke verantwoordelijkheid vanuit veiligheid én zorg.

12A. Ervaringwijzer

Een vernieuwende vorm van cliëntervaringsonderzoek

12.1 Wat hebben we afgelopen jaar gedaan?

- Ervaringwijzer ontwikkeld en 'praktijk klaar' gemaakt
- Met inzet van vijfdejaars studenten geneeskunde ervaring opgedaan met Ervaringwijzer
- Gesprekken met Ministerie van VWS, VNG en andere gemeenten over inzet van deze nieuwe manier van cliëntervaringsonderzoek

12.2 Resultaat

- Een werkend, nieuw instrument met potentie om de kwaliteit van dienstverlening bij de aanbieders van zorg en ondersteuning vanuit de Wmo het hele jaar door actief te meten en volgen. De Ervaringwijzer bevindt zich in een pilotfase, waarin we deze nieuwe applicatie nog verder willen verfijnen en ontwikkelen

12.3 Sturing en monitoring

- De Ervaringwijzer past bij sturing en monitoring van de kwaliteit van hulp en begeleiding die onze Wmo-aanbieders bieden, waarbij we continu in gesprek zijn om dienstverlening waar mogelijk en nodig te verbeteren.

[Raadsbrief](#) stand van zaken Ervaringwijzer.



12B. Ervaringwijzer

Een vernieuwende vorm van cliëntervaringsonderzoek

12.4 Wat gaan we komend jaar doen?

- Verschillende aanbieders gaan aan de slag met de Ervaringwijzer
- Focus op buurtteams, taalscholen en aanbieders Sociale Prestatie en Dagondersteuning
- Borgen dat de partij(en) met wie wij voor 2020 een contract sluiten, van meet af aan met de Ervaringwijzer gaan werken.
- In gesprek met de Universiteit Utrecht over de mogelijkheden om vijfdejaars studenten geneeskunde ervaring op te laten doen met Ervaringwijzer
- Gesprekken met Ministerie VWS, VNG en andere gemeente over implementatie van deze manier van werken op andere plekken in het land.

12.5 Beoogd resultaat

- Een werkend, nieuw instrument met potentie om de kwaliteit van dienstverlening bij buurtteams en Wmo-aanbieders het hele jaar door actief te meten en volgen. De Ervaringwijzer bevindt zich in een pilotfase, waarin we deze nieuwe applicatie nog verder willen verfijnen en ontwikkelen

12.6 Sturing en monitoring

- De resultaten van de Ervaringwijzer krijgen een structurele plek in onze kwartaalgesprekken met het buurtteam, aanbieders van aanvullende zorg en in voortgangsberichten en interactieve momenten met Commissie- en Raadsleden.

13. Toezeggingen

13.1 - Toezegging 2018/T252: samenwerking BTO's met de UU en de HU

- In 2018 is netwerk ingericht met betrokken professionals. Kernteam van Vidius, huisartsen, Hogeschool Utrecht, Universiteit Utrecht, buurtteam Sociaal en gemeente Utrecht (rol gemeente: ondersteunen bouw netwerk, samenwerking en kennisdeling).
- Inzet vanuit het netwerk op volgende punten:
 - (praktische) werkafspraken professionals sociaal/medisch
 - Informatievoorziening
 - Welzijnsweek voor studenten
 - Kennisdeling via symposium (Vidius) en Taskforce
 - Agenderen 'gezond studieklimaat'
- Activiteiten in 2018:
 - Conferentie zorg(en) voor de Utrechtse student
 - Besturendag VIDIOUS 'hoe herken je overspannenheid'?
- Vervolg in 2019 met onder andere welzijnsweek UU, website VIDIOUS, co-challenge prestatiedruk studenten, symposium VIDIOUS psychisch welzijn, uitwisseling met andere studentensteden, onderzoeken mogelijkheden gezamenlijk punt op de Uithof.

13.2 – Toezegging 2018/T192: Verloop en werving personeel Buurteams en de wachttijden

Het lukt buurtteamorganisatie Sociaal nog steeds om goed gekwalificeerd personeel met potentie aan te trekken. Gedurende 2018 traden er bij de buurtteams Sociaal 106 medewerkers in dienst, onder wie zeventien medewerkers die werden overgenomen van U-Centraal en 23 stagiaires. Zestig medewerkers verlieten de organisatie, onder wie twintig stagiairs die hun stageperiode hadden afgerond.

Op de volgende pagina het gemiddelde aantal werkdagen na aanmelding tot het eerste kennismakingsgesprek bij de buurtteams Sociaal, uitgesplitst per buurtteam. Deze cijfers zijn eerder vermeld in de jaarrapportages van buurtteam Sociaal op basis van de informatie uit het KTSD (real time monitoring systeem van de buurtteams).

In 2015 waren de cijfers in KTSD nog erg onbetrouwbaar en liep er gedurende het jaar een overdracht van de caseload van bestaande partijen. Pas vanaf 2017 ontstaat er een enigszins stabiel beeld. Om de beschikbare capaciteit op een goede manier over de buurtteams te verdelen, is de organisatie deels flexibel ingericht met een decentrale ambulante pool waarmee kan worden geschoven op momenten van onverwacht hoog verzuim of onverwachte vacatures in een wijk.

13. Toezeggingen

13.3 – 2019/M6 GGZ wachtlijsten - niet wijzen maar doen!

Gemiddeld aantal werkdagen tot eerste kennismaking	2018	2017	2016	2015
BT Sociaal – Binnenstad	2,7	3,2	1,9	6,5
BT Sociaal – De Meern	4,2	6,5	2,3	5,2
BT Sociaal – Dichters- en Rivierenwijk	6,4	4,5	7,9	7,4
BT Sociaal – Hoograven / Tolsteeg	5,4	7,4	13,9	15,6
BT Sociaal – Kanaleneiland Noord	4,1	4,1	4,1	7,4
BT Sociaal – Kanaleneiland Zuid	4,1	5,7	8,3	8,8
BT Sociaal – Leidsche Rijn	4,4	5,4	4,6	8,1
BT Sociaal – Lunetten	5,3	8,4	3,8	5,6
BT Sociaal – Noordoost	4,2	4,0	3,0	6,8
BT Sociaal – Ondiep Pijlsweerd	2,7	3,8	2,9	5,3
BT Sociaal – Oost	5,1	4,4	3,6	6,3
BT Sociaal – Overvecht Centrum	4,8	8,0	3,6	26,2
BT Sociaal – Overvecht De Gagel	4,7	5,7	2,8	5,5
BT Sociaal – Overvecht Spoorzoom	5,8	5,8	4,2	15,2
BT Sociaal – Overvecht Vechtzoom	4,2	6,1	5,3	16,1
BT Sociaal – Vleuten	3,4	4,7	2,8	6,1
BT Sociaal – West	4,6	6,3	7,1	4,5
BT Sociaal – Zuilen	6,2	6,1	5,2	8,5

Tabel 2 – gemiddeld aantal werkdagen tot kennismaking met het buurtteam. In de binnenstad was dit in 2015 nog 6,5 werkdag en in 2018 nog 2,7 werkdag. In Vleuten was dit in 2015 nog 6,1 werkdag en in 2018 nog 3,4 werkdag.

- Wij brengen de mogelijkheden binnen het sociale domein en bij Enik onder de aandacht bij de behandelinstellingen GGZ. Dit zodat zij cliënten, die wachten op behandeling, desgewenst hier naar toe kunnen verwijzen en (dreigende) bijkomende problemen alvast kunnen worden opgepakt. Mensen kunnen dan bijvoorbeeld al steun krijgen van lotgenoten;
- Naast de regionale brede Taskforce wachttijden wordt een lokaal overleg wachtlijsten GGZ georganiseerd, waarin voor Utrecht Stad wordt aangestuurd op concrete stappen om tot oplossingen te komen;
- Dit onderwerp wordt geagendeerd op de verschillende overlegtafels met oa. VWS, Zorgverzekeraars en VNG.

13.4 – Toezicht op kwaliteit

- In het Plan van Aanpak Daklozenopvang naar aanleiding van het rekenkamerrapport Keten in de Knel hebben wij toegezegd met een notitie te komen over de toezicht op kwaliteit.
- U vindt deze notitie als bijlage bij deze rapportage.

Kwaliteit en toezicht in sociaal domein

Inleiding

Er is geen eenduidige formulering van wat kwaliteit is en ook geen handboek hoe kwaliteit beoordeeld moet of kan worden. Wie op internet zoekt naar de definitie van kwaliteit, krijgt een lijst van verschillende definities te zien. Hieruit blijkt wel dat kwaliteit een diffuus begrip is, dat op verschillende manieren gebruikt kan worden.

Daarbij is het van belang te realiseren dat het Wmo-beleid een beweging kent van een integraal beleid, er is samenwerking en samenhang nodig om de doelstelling van de Wmo te realiseren. Dit vraagt dan ook om nieuwe kwaliteitsinstrumenten en maatregelen.

In deze notitie schetsen wij de wettelijke kaders (hoofdstuk 2), op welke manieren wij naar kwaliteit kijken (hoofdstuk 3), de instrumenten die wij daarop inzetten en ontwikkelen (hoofdstuk 4), hoe wij omgaan met partnerschap en rekenschap (hoofdstuk 5) en onze invulling van toezicht op de Wmo (hoofdstuk 6)

Wettelijke kader

In de Wmo 2015 wordt een aantal kwaliteitseisen gesteld. Zowel voor de gemeente als voor de aanbieders gelden specifieke eisen.

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is. Die voorziening moet volgens de Wmo aan de volgende kenmerken voldoen:

- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
- Verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Verder stelt de Wmo een aantal eisen aan de aanbieder ten aanzien van:

- een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten
- een regeling voor medezeggenschap van cliënten.
- een meldcode voor signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling
- melding van calamiteiten en geweld bij verstrekking van de voorziening
- verklaringen omtrent het gedrag voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met cliënten in contact kunnen komen.

Ten aanzien van toezicht laat de wettekst ruimte voor eigen invulling door gemeenten. In de wet is opgenomen dat het college personen aanwijst die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van hetgeen in de Wmo is vastgelegd.

Op dit moment loopt het 'traject integraal toezicht sociaal domein' waarbij het uitgangspunt is dat passende zorg en ondersteuning vraagt om een (levensbrede) blik op de behoefte aan ondersteuning en kenmerken van de betrokken persoon en diens situatie. Bekeken wordt wat dit betekent voor de inrichting van het toezicht. Het traject is gestart vanuit de behoefte van gemeenten en Toezicht Sociaal Domein (de samenwerkende inspecties) om te bezien hoe het toezicht in het sociaal domein het best kan bijdragen aan een lerend stelsel in de uitvoering. In vier proeftuinen werken twintig gemeenten, Wmo-toezichthouders en de IGJ samen aan de ontwikkeling en professionalisering van het integraal toezicht binnen het sociaal domein.

In hoofdstuk 6 wordt toegelicht hoe wij dit in Utrecht georganiseerd hebben.

Hoe kijken wij naar kwaliteit

We schrijven geen standaard handreiking voor het beoordelen van kwaliteit, maar een manier van werken, van leren en ontwikkelen waarbij wel de verschillende aspecten worden beschouwd en met elkaar in verband worden gebracht. Door de inzet van verschillende instrumenten en deze op verschillende manieren te combineren krijgen wij een integraal en samenhangend beeld van de kwaliteit.

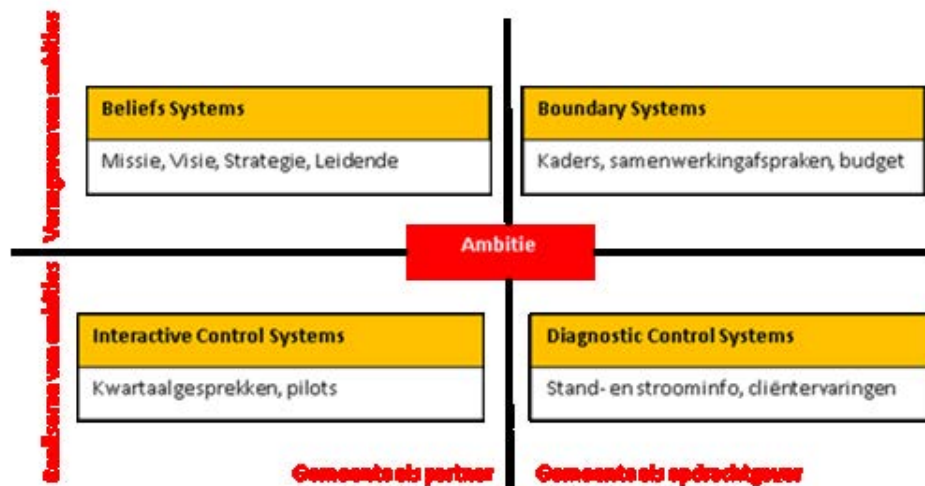
Hierbij sluiten wij aan bij deze definitie van kwaliteit:

Geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst, dat van belang is voor het voldoen aan gestelde eisen of vanzelfsprekende behoeften. Een operationele definitie van kwaliteit is: **'(steeds beter) voldoen aan de noden en wensen van de klant'**. Kwaliteit heeft professionele, organisatorische en relationele aspecten.

Wij vinden het van belang instrumenten te ontwikkelen op verschillende niveaus:

- de inwoners
hoe werkt ons stelsel, en hoe gaat het met de inwoners en cliënten
- de organisaties
hoe zorgen we ervoor dat de organisaties de juiste kwaliteit leveren en hierbij steeds blijven leren
- professionals
hoe ondersteunen we de inzet van hoogwaardige professionals, en hun leerproces tot responsieve professional
- gemeente als lerende organisatie
hoe zorgen wij ervoor dat wij zelf steeds blijven reflecteren op onze visie, rol en handelen richting onze partners in de stad.

Met deze insteek sluiten wij aan bij onze manier van sturen gebaseerd op het Utrechts sturingsmodel.



Dit model gaat uit van een gecontroleerde balans tussen creativiteit en beheersing bij het ontwikkelen en realiseren van organisatiestrategieën door het vinden van een balans tussen vier controle-gebieden. Anders gezegd: sturen en beheersen langs vier lijnen, die onderling in balans moeten zijn:

- Beliefs Systems: Missie, visie, strategie; zoals onze leidende principes;
- Boundary Systems: De kaders waarbinnen de verandering moet plaatsvinden;
- Diagnostic Control Systems: Het meten van daadwerkelijke prestaties;
- Interactive Control Systems: In gesprek zijn met het veld over de voortgang van de innovatie en de mogelijke doorontwikkeling.

Aan de linkerkant van het model is de gemeente vooral partner in het veld, waarbij de gemeente ruimte geeft en inspireert. Gezamenlijk met ketenpartners denken we na over de richting en komt de innovatie in co-creatie en vaak in de vorm van pilots tot stand. Aan de rechterkant van het model is de gemeente vooral de opdrachtgever, die de grenzen aangeeft en de daadwerkelijke prestaties wil meten.

Ook laat het model onderscheid zien tussen het vormgeven van ambities en het realiseren van de ambities. Aan de bovenkant van het model worden ambities gesmeed en tegelijkertijd de begrenzing ervan bepaald. Aan de onderkant van het model meten we in hoeverre ambities worden gerealiseerd en bespreken we met onze opdrachtnemers of bijsturing nodig is.

Wij kiezen daarom kwaliteit te beschouwen vanuit de volgende invalshoeken:

- Wij zijn **nieuwsgierig**
 - Naar wat nodig is in de praktijk.
Het perspectief van cliënt staat centraal, vanuit praktische casussen zoeken we steeds naar kansen om de lessen breder te kunnen benutten. Dit staat centraal bij het ontwikkelen van kwaliteit.
 - Naar beschikbare kennis, kritische beschouwingen, inspiratie.
Dit halen wij op door in gesprek te gaan met burgers, cliënten, professionals, kennisinstituten en andere gemeenten.
 - Naar hoe het werkt.
Hoe prikkelen we kansen ter verbetering en voorkomen we belemmeringen.

- Wij willen **leren**
 - Kwaliteit betekent voor ons terugkijken (hoe gaat het) en vooruit (hoe leren we), en op basis hiervan bepalen wat de volgende stap is in de ontwikkeling.
 - Leren doen we van en met elkaar:
 - in betekenisvolle context vanuit de gewenste samenhang voor de cliënt
 - in ontwikkeltrajecten en pilots die praktisch, verrijkend en inspirerend zijn.
 - in de driehoek:
 - praktijk: wat is nodig?
 - Kennis: wat is bekend?
 - Beleid: hoe faciliteren wij het proces van leren?
 - Leren gaat snel én duurzaam:
we spelen snel in op vragen en kwesties, we leren en we laten anderen mee profiteren.

- Wij durven te **duiden** en te **kiezen**
 - We durven elkaar als partners in de stad vanuit onze leidende principes aan te spreken op onze toegevoegde waarde voor kinderen, gezinnen en cliënten.
 - We durven kritisch te zijn als de betrokkenheid, kennis of kunde niet voldoende zijn.
 - We durven te kiezen voor zorg die de grootste toegevoegde waarde heeft voor inwoners, kinderen en gezinnen.

- We leggen **verantwoording** af

We laten zien wat we doen:

- dat betekent dat aan de hand van informatie laten zien hoe we ervoor staan.
- we delen wat we leren
- we geven aan welke consequenties we trekken uit de duiding van kwaliteit.

De instrumenten

In dit hoofdstuk geven wij aan welke instrumenten wij gebruiken en ontwikkelen om naar kwaliteit te kijken. Wij beschrijven dit op het niveau waarop wij deze toepassen

De inwoners

hoe werkt ons stelsel, en hoe gaat het met de inwoners en cliënten

Wij beschikken over verschillende meetinstrumenten, zoals:

- de inwonersenquête
- de volksgezondheidsmonitor (VMU)
- cliëntervaringsonderzoek
- informatie uit de iWmo, een informatiestandaard die inzicht geeft in de gegevensstromen tussen gemeenten en zorgaanbieders

Daarnaast halen wij vanuit de data-gedreven sturing en kenniskringen informatie op uit relevante bronnen, zowel vanuit de gemeente zelf als vanuit lokale en landelijke partijen (zoals huisartsen, zorgverzekeraars en onderzoeksbureaus). Wij organiseren verschillende bijeenkomsten om met professionals, organisaties, inwoners en cliënten in gesprek te gaan over de ontwikkelingen: wat zijn de ervaringen en waar liggen de ontwikkelopgaven in het kader van de transformatie. Met pilots oefenen wij met nieuwe manieren van erken en inzet van zorg en ondersteuning die aansluit bij de leefwereld van de inwoners. Indien mogelijk trekken wij hierin samen op met andere gemeenten en 'verdiepen' met hen aan de hand van gezamenlijke thema's. Via het Kennisnetwerk Utrecht Sociaal(Wmo) halen wij kennis op van de kennisinstututen in de regio.

Wij ontwikkelen daarop verder door:

- **Beter benutten van de (gemeentelijke) informatie**
 - de beschikbare informatie verder te verrijken en beter te benutten. Door meer ervaring in het gebruik van de iWmo, verrijking met informatie uit andere bronnen en een groeiend historisch bestand krijgen wij een steeds beter beeld van de cliëntstromen en de ontwikkelingen daarin.
 - in een gezamenlijke actie met de opstellers van de VMU de resultaten vanuit deze monitor aan te sluiten bij de doelstellingen voor de Wmo zodat deze ook beter te gebruiken zijn in de sturing.

- de opbrengst aan kennis vast te leggen en te delen.
- **Meer zich op wat er leeft bij cliënten en in de stad**
- het verbeteren van het cliëntervaringsonderzoek, zowel op kwantitatief als kwalitatief niveau door ontwikkeling van de Ervaringwijzer. De uitkomsten vanuit dit onderzoek gebruiken voor verbetering van het beleid en in de gesprekken en afspraken met de aanbieders
- in de verschillende bijeenkomsten die wij al organiseren in de stad met professionals, organisaties, inwoners en cliënten de informatie vanuit het cliëntervaringsonderzoek, spiegelinformatie en uit de gesprekken met cliënten(organisaties) te delen. Dit met het doel deze te kunnen duiden en daarmee een verdere verdieping te geven aan deze informatie. Daarmee krijgen wij een beeld van de resultaten op onze ontwikkelopgaven en dit kan aanleiding zijn voor het bijstellen of het formuleren van nieuwe ontwikkelopgaven.
- Meer inzicht in het aanbod en gebruik, en vooral ook de wensen en signalen in de sociale basis. Dat doen wij door ophalen van gegevens en het voeren van gesprekken in de stad, wijk en buurt.
- **Investeren op leren**
- Vanuit de driehoek praktijk-beleid en kennis: samen met onze partners stellen wij een kennis en leeragenda op ons verder te verdiepen in aansprekende en veelzeggende vormen van leren, duiden en verantwoorden.
- Aanjagen en faciliteren van het stelsel-leren op basis van casuïstiek, zoals de verder implementatie van de aanpak citydeal inclusieve stad
- **Durven kiezen op basis van de informatie en het leren**
- Meer ervaring op doen met het leren over en duiden van de gegevens over de jaren heen, het combineren vanuit verschillende bronnen en vanuit deze contact keuzes maken
- Het waarderen van lef en durf om elkaar aan te spreken en te investeren in hoe om te gaan met de spanning die dit kan opleveren tussen mensen en organisaties.

De organisaties

hoe zorgen we ervoor dat de goede organisaties de juiste kwaliteit leveren en hierbij steeds blijven leren

Met onze inkoop- en subsidieprocedures selecteren wij organisaties die onze leidende principes onderschrijven en bereid zijn met ons in partnerschap al lerend de kwaliteit van de zorg continue te ontwikkelen en verbeteren.

Vanuit het iWmo berichtenverkeer krijgen wij per organisatie en op voorzieningenniveau inzicht in het aantal cliënten in zorg, de wachttijd, de doorlooptijd en de reden van beëindiging van zorg.

Daarnaast zijn er bronnen van de instellingen zelf, zoals jaarverslagen, eigen cliëntervaringsonderzoeken, klachten in omvang, aard en afhandeling. Ook kunnen wij voor een deel van de instellingen voor de Wmo, voor zover zij (ook) vallen onder de Zvw en Wlz, kennis nemen van de rapporten van de inspecties. Verder publiceert het CBS gegevens over de instellingen.

Door onze invulling van het inhoudelijk gedreven accounthouderschap, waarbij wij met (grote) organisaties minimaal een keer per kwartaal gesprekken voeren, krijgen wij naast bovenstaande bronnen, ook informatie over hun werkwijze, de kwaliteit en innovatie. Dit beeld wordt verrijkt door het ophalen van waardering van verwijzers, samenwerkingspartners en inspecties.

Helaas kan het voorkomen dat organisaties ons teleurstellen en niet de kwaliteit leveren die wij voor onze inwoners beogen. Aangezien er altijd cliënten en professionals betrokken zijn, vraagt dit een zorgvuldig traject waarin organisaties worden aangesproken en de kans krijgen de nodige acties te ondernemen om de kwaliteit op het gewenste niveau te brengen. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, zal dit aanleiding zijn de overeenkomst te ontbinden.

Wij ontwikkelen daarop verder door:

➤ **Verrijken van het beeld van de organisaties**

- Systematisch ophalen van waardering over de organisaties bij verwijzers, samenwerkingspartners en inspecties en deze bespreken in de kwartaalgesprekken
- Ontwikkelen van een kader voor inkoop- en subsidietendertrajecten waarin criteria/voorwaarden zijn uitgewerkt waardoor zorg wordt gecontracteerd die aansluit bij de leidende principes en passend is in het stelsel

➤ **Passende financieringsmodellen, die**

- Organisaties de juiste prikkels geven om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor de inrichting van kwalitatief goede en passende zorg
- Maatwerk voor de cliënt of (wijk)inwoners mogelijk maken
- Handvatten bieden voor bepalen van de hoogte van het budget

De professionals

hoe ondersteunen we de inzet van hoogwaardige professionals, en hun leerproces tot responsieve professional

Ruimte voor professioneel handelen is als één van onze leidende principes. Van de professional verwachten dat die in overleg met de cliënt, doet wat er nodig is en daar zijn eigen professionele afweging in maakt. Voor de Wmo gaan wij er hierbij van uit dat de professional volgens de waarden voor cliëntregie (zie bijlage 1) handelt waarbij de regie voor cliënten merkbaar is in de ondersteuning: gelijkwaardigheid, autonomie, aandacht & betrokkenheid en vertrouwen geven & betrouwbaar zijn.

In de Wmo is opgenomen dat de professional de zorg verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard. Daarbij hebben wij in de leveringsvoorwaarden vastgelegd dat de professional moet voldoen aan de kwaliteitseisen die zijn vastgelegd in de wetten die op de organisatie van toepassing zijn.

Het generalistisch werken van de buurtteammedewerkers wordt verder doorontwikkeld en indien daarvoor gewenst wordt specialistische kennis aan de buurtteammedewerkers overgedragen..

Beschikbare kennis worden o.a. gedeeld via diners pensants, themabijeenkomsten en de Academische Werkplaats en het Kennisnetwerk Utrecht Stad en nieuwsbrieven. Op wijkniveau organiseren wij sociale wijktafels om professionals en deelnemers vanuit de verschillende organisaties en domeinen elkaar beter te leren kennen en met elkaar te spreken over de problematiek en behoeften in de wijk.

Wij ontwikkelen verder door:

- Te leren van het interactief (electronisch) platform dat beschikbare kennis makkelijk toegankelijk te maken (ASK)
- Het opzetten van een Professionals Ervarings Onderzoek (PEO) om te onderzoeken hoe de professional de ruimte ervaart om te handelen naar eigen professional inzicht
- In de leveringsafspraken met de organisaties afspraken op te nemen over het opleidingsplan, reflectie en intervisie in de dagelijkse praktijk, als stimulans om continu te blijven werken aan ontwikkeling van kwaliteit en werkwijzen die aansluiten bij onze leidende principes. In de kwartaalgesprekken worden deze afspraken gemonitord.
- Kennisinstellingen en opleidingen (via de Werkplaats en KUS) te stimuleren om (toekomstige) professionals beter toe te rusten op het werken in een getransformeerde uitvoeringspraktijk

Gemeente als lerende organisatie

hoe zorgen wij ervoor dat wij zelf steeds blijven reflecteren op onze visie, rol en handelen richting onze partners in de stad.

Met de transitie is geïnvesteerd in een nieuwe invulling van de rol van de beleidsambtenaar. Hiervoor zijn programma's ontwikkeld als de Urban Professional en het Opdrachtgeverschap. Door het voeren van kwartaalgesprekken en het afleggen van werkbezoeken worden onze professionals gevoed door de praktijk.

Om de rol als opdrachtgever goed te kunnen vervullen is de datagedreven sturing opgezet, en wordt er veel informatie beschikbaar gesteld vanuit verschillende bronnen als de iWmo, de Vmu, de (kwartaal)rapportages van de buurtteams, klachtenregistraties, wachtlijstregistraties voor MO/BW, resultaten van inwonersenquêtes en cliëntervaringsonderzoeken. Veel van deze informatie is op wijk- en buurtniveau beschikbaar.

De cijfers helpen ons om de beweging in kaart te brengen, maar moeten wel verrijkt worden met duiding in de vorm van uitwisseling van ervaringen en verhalen met betrokken partijen. Sturen en verantwoorden gaat dan niet alleen om het afvinken van indicatoren, maar juist om het realiseren van de opgaven binnen daarvoor afgesproken kaders. Met het sturingsmodel Simons (zie toelichting blz 3 en 4) zoeken wij een juiste balans binnen deze onderdelen. Deze manier van sturen en verantwoorden gaat uit van de bedoeling en doen wat nodig is.

Wij hebben onze rol als opdrachtgever en partner van de buurtteamorganisatie laten toetsen door een visitatiecommissie. Deze heeft in haar rapport [Een positief verhaal](#) ook aanbevelingen gedaan voor de verdere ontwikkeling van het Utrechts Model.

Wij ontwikkelen verder door:

- Een nieuwsgierig lerende houding te ontwikkelen naar wat er in de stad gebeurt en leeft, en hoe dat onze beleidskeuzes kan voeden, onder andere door:
 - Implementeren van het gebruik van beschikbare informatie voor de beleidsontwikkeling en beleidskeuzes.
 - Integraal kijken naar de informatie door hierover in gesprek te gaan met kenniskringen samen met de stakeholders.
- Doorontwikkelen van het accounthouderschap, ook voor subsidierelaties
- Bewuster invullen van het model Simons en kijken naar de onderlinge verbanden tussen de vier kwadranten, en dit ook implementeren in de invulling van het accounthouderschap.
- Ontwikkelen van gespreksvoering : hoe voer je het goede gesprek en hoe kan je de beschikbare informatie duiden en gebruiken in het gesprek

- Laten uitvoeren van visitaties

Toezicht Wmo

Krachtens de Wmo 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het toezicht op de Wmo. De wijze waarop gemeenten het toezicht invullen laat de wetgever grotendeels vrij.

Onder toezicht wordt verstaan het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of een zaak voldoet aan de gestelde eisen, het zich vormen van een oordeel daarover (in licht van de geldende eisen) en het zo nodig interveniëren naar aanleiding daarvan. Gemeenten moeten het toezicht zelf inrichten en kan deze afstemmen op de lokale situatie. Wel legt de Wmo de gemeente de plicht op een toezichthouder aan te wijzen die fungeert als meldpunt voor calamiteiten en incidenten. Het toezicht op de kwaliteit en het toezicht op basis van incidenten kunnen niet los van elkaar worden gezien.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- thematisch toezicht
- risicogericht toezicht
- melding en afhandeling van calamiteiten

Utrecht werkt vanuit leidende principes en heeft ook een het Utrechts sturingsmodel dat daar bij aansluit. Toezicht op de kwaliteit van de geboden zorg is in Utrecht daarom onderdeel van het accounthouder- of opdrachtgeverschap. In de praktijk dit alle zorgaanbieders een vast aanspreekpunt hebben die onder meer kwartaalgesprekken met hen voert over de geleverde kwaliteit en gedurende het jaar de gemaakte afspraken monitort.

Het thematisch en risicogericht onderzoek wordt uitgevoerd of laten wij uitvoeren naar aanleiding van signalen en ervaringen in de praktijk, ontwikkelopdrachten of pilots, klachten en de incidenten en calamiteiten. Voorbeelden van thematisch onderzoek zijn de onderzoeken die worden gedaan door het team Meetellen of de Academie van de Stad, visitaties. Voorbeeld van risico-gestuurd onderzoek zijn de onderzoeken naar oneigenlijk gebruik. De instrumenten die wij hiervoor kunnen inzetten, zijn beschreven in voorgaande hoofdstukken.

De functie van gemeentelijk Wmo-toezichthouder na een calamiteit of incident is er

als eerste voor om te beoordelen of de burger, in het kader van de WMO, de benodigde zorg en ondersteuning heeft gekregen en of deze voldoende passend is geweest. De toezichthouder kan hiervoor de nodige expertise en ondersteuning inroepen. Minstens zo belangrijk is dat het Wmo-toezicht ingezet wordt om te leren van incidenten en calamiteiten en wanneer nodig het beleid te verbeteren.

Zie [Toezicht op de WMO Utrecht](#) voor een toelichting op het Wmo toezicht en de procedure bij incidenten en calamiteiten.

Landelijk wordt gewerkt aan een nieuwe visie op integraal toezicht in het sociaal domein. Dit traject komt voort vanuit de behoefte van gemeenten en Rijks toezicht om te bezien (los van de huidige rollen, posities en verantwoordelijkheden) hoe het toezicht in het sociaal domein de meeste meerwaarde kan bieden aan een lerend stelsel dat integrale en kwalitatief goede uitvoering bevordert. Van belang is om uit te gaan van de behoefte van de inwoner/cliënten en niet vanuit een bepaald wettelijk kader. In bijlage 3 is het inspiratiedocument opgenomen met de uitgangspunten voor dit integraal toezicht.

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
Gelijkwaardigheid	<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>
Autonomie	<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</p>

	<p>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). 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>Aandacht en betrokkenheid</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>Vertrouwen geven en betrouwbaar zijn</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</p>

	<p>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>
--	---

Bijlage 2

Inspiratiedocument:

Naar een nieuwe visie op integraal toezicht in het sociaal domein

10 januari 2019

Inspiratie om bij te dragen aan.....

- ✓ Denken en handelen vanuit de leefwereld van een burger die een zorg- en ondersteuningsbehoefte heeft in het sociaal domein, en niet vanuit wetten/regels/domeinen.
- ✓ Continue reflectie over hoe toezicht de meeste waarde kan toevoegen voor de lerende uitvoeringspraktijk.
- ✓ Aandacht voor -het vak- toezicht en wat ervoor nodig is om dat goed te doen (vanuit perspectief burger, gemeente, uitvoering, rijk, toezichthouders, inspecties).
- ✓ Een (lokaal) stelsel en uitvoering van goede kwaliteit, waar de burger op kan vertrouwen.

Van en voor wie?

Dit inspiratiedocument is “samenwerkend en lerend” tot stand gekomen. Dat wil zeggen samen met belanghebbenden zoals gemeenten, rijksinspecties, cliëntenorganisaties, VWS, VNG, BZK, Wmo-toezicht, enz.

De start van het traject kwam voort vanuit de behoefte vanuit gemeenten en rijkstoezicht om te bezien (los van de huidige rollen, posities en verantwoordelijkheden) hoe het toezicht in het sociaal domein de meeste meerwaarde kan bieden aan een lerend stelsel dat integrale en kwalitatief goede uitvoering bevordert. Uiteindelijk is het in ieders belang (burger, overheid, uitvoering) dat er een stelsel staat met een goede kwaliteit.

De inspiratie is bedoeld voor iedereen die bezig is met, of afnemer is van een of andere vorm van toezicht in het sociaal domein. Dat wil zeggen lokale toezichthouders, inspecties, gemeenten, aanbieders, gemeenteraden, enz.

Aanleiding

Nederland telt 17 miljoen inwoners waarvan een deel een zorg- en/of ondersteuningsbehoefte heeft. Er zijn vele organisaties die zorg en ondersteuning bieden in het Sociaal Domein, waarvoor gemeenten na de decentralisaties verantwoordelijk zijn geworden. Het is in ieders belang dat de kwaliteit van de zorg en ondersteuning goed is. Goede kwaliteit betekent hier: zorg en ondersteuning die past bij wat mensen nodig hebben en de situatie waarin zij zich bevinden, en die samenhangend, effectief en veilig is. Het toezicht in het sociaal domein draagt bij aan deze kwaliteit en het vertrouwen van de burger in het (lokale) gedecentraliseerde stelsel.

Met de decentralisaties in het sociaal domein is het werk van gemeenteambtenaren, professionals die zorg en ondersteuning bieden en inspecteurs veranderd. Het werk dat ze

doen moet nog beter aansluiten op de leefwereld, wensen en mogelijkheden van burgers.¹ Dit betekent dat iedere partij vanuit de nieuwe taken en verantwoordelijkheden, nog meer dan eerst, met andere partijen moet samenwerken.

Omdat de burger met zijn of haar ondersteuningsbehoefte in deze visie centraal staat, is het sociaal domein in haar volle omvang gezien en niet in “wettelijke kokers” gedacht. Bovendien is ook gezocht naar de samenhang van het sociaal domein met andere zorg (denk aan – langdurige of gedwongen- zorg, publieke gezondheid) en andere domeinen (denk aan – passend- onderwijs, schuldhulpverlening, wonen, veiligheid).

Dit inspiratiedocument beschrijft wat dat betekent voor en vraagt van het –toekomstig- toezicht in het sociaal domein. Want om bij te kunnen dragen aan een goede uitvoering, is ook goed toezicht nodig. Of dit nu op lokaal of op rijksniveau georganiseerd is. En toezichthouders die zich tot elkaar verhouden, elkaar weten te vinden en met elkaar kunnen en willen samenwerken om ook vanuit het toezicht de leefwereld van de burger met een zorg- en/of ondersteuningsvraag centraal te stellen. Deze constatering doet niets af aan het feit dat alle toezichthouders/inspecties in het sociaal domein een wettelijke opdracht hebben waaraan uitvoering gegeven moet worden. Ook daarin kan de toezichthouder keuzes maken, bijvoorbeeld handhaven naar de letter van de wet of juist de bedoeling van de wet (en meer vanuit het perspectief van de burger). Dat deel waar toezichthouders elkaar vinden, wat raakt aan de leefwereld van de burger, voegt extra waarde toe waar het gaat om samenhangende en effectieve hulp.

Waar het gaat om de kwaliteit van de zorg en ondersteuning zijn er veel meer instrumenten naast toezicht om deze te verbeteren, denk aan rapporten van (lokale) Rekenkamers, Ombudsmannen, het gebruik van kwaliteitssystemen, een goede inkoopfunctie, enz. Ieder van deze instrumenten vervult hierin een rol en is het delen van kennis en afstemming nodig om overlap te voorkomen en gaten te vermijden.

Toezicht in het sociaal domein

In het sociaal domein is sprake van meerdere wetten en daarin worden verschillende toezichttaken beschreven die bij verschillende toezichthouders zijn belegd. Soms heeft het toezicht de taak te beoordelen of organisaties en professionals voldoen aan wettelijke vereisten, dit wordt nalevingstoezicht genoemd. Soms heeft toezicht de taak onderzoek te doen naar de werking van het stelsel. Dan wordt gekeken hoe het geheel van organisaties die zorg en ondersteuning bieden werkt, waarbij ook signalen kunnen worden afgegeven over belangrijke systeemkenmerken van het stelsel. Toezichtstaken vanuit de verschillende wetten zijn ook op verschillende wijze georganiseerd en ingericht wat het soms ingewikkeld maakt om via toezicht bij te dragen aan de gewenste zorg aan ondersteuning voor de cliënt.

¹ We gebruiken de term burgers in brede zin. Het kan gaan om ouders, jongeren, kinderen, volwassenen en ouderen die binnen het sociaal domein te maken hebben met zorg en verschillende vormen van (financiële) ondersteuning.

Deze nieuwe visie op toezicht is vooral bedoeld ter inspiratie voor het toezicht in het sociaal domein waarbij de burger met een ondersteuningsbehoefte centraal staat. In de zoektocht om te komen tot deze visie stond voorop om de gewenste transformatie in de uitvoering binnen het sociaal domein te stimuleren of zelfs te versnellen. En het toekomstig toezicht zo in te richten en uit te voeren dat het optimaal kan bijdragen om zorg en ondersteuning aan de kwetsbare burger te verbeteren. Daarbij helpt het als de invulling van toezicht is gestoeld op gedeelde uitgangspunten, die worden gevoed vanuit de uitvoeringspraktijk. In dit document verwoorden we deze uitgangspunten om zo tot inspiratie te zijn voor toezicht en de uitvoeringspraktijk om met elkaar te komen tot nog betere zorg en ondersteuning voor kwetsbare burgers.

In dit traject wordt tevens gekeken wat nodig is om invulling te kunnen geven aan deze uitgangspunten. Wat heeft de lerende uitvoeringspraktijk nodig om tot betere inrichting en uitvoering van zorg en ondersteuning te komen, hoe kan integraal toezicht daar het beste aan bijdragen maar ook of bestaande (wettelijke) kaders wel goed aansluiten bij deze gedeelde uitgangspunten. In vier proeftuinen wordt gekeken hoe de uitgangspunten uit de visie in de praktijk nog beter ingevuld kunnen worden. Hierdoor doen we ervaring op met wat er voor (het ontwikkelen van) nieuwe vormen van lerend integraal toezicht nodig is en kunnen we doordenken wat dat betekent voor de inrichting van het stelsel. Op basis van deze ervaring en op basis van de feedback die bij het uitdragen van deze visie is en wordt verzameld, worden aandachtspunten geformuleerd die het werken vanuit deze nieuwe visie belemmeren. Een volgende stap is om deze aandachtspunten op te pakken en te adresseren.

Toezicht al volop in beweging.....

De notitie is tot stand gekomen in het kader van het traject “samen werken aan nieuwe vormen van integraal toezicht in het sociaal domein”, onderdeel van het Programma Sociaal Domein.

Zoals beschreven zijn er veel partijen actief in het toezicht in het sociaal domein of raken daaraan. Ook zijn er zijn veel initiatieven zoals het ‘paradigma traject’ vanuit SZW, het ‘white paper’ van het VNG/KCHN en ontwikkelingen, bijvoorbeeld de doorontwikkeling van het Wmo-toezicht of de visie die is ontwikkeld op het sectorale IGJ toezicht op netwerkzorg, die bijdragen aan of een bijdrage kunnen leveren aan dit traject. Daarom is het belangrijk deze visie met elkaar te bespreken zodat deze vanuit deze gesprekken verrijkt kan worden. Daarnaast worden uitgangspunten vanuit deze visie beproeft in de praktijk, waarin vernieuwde vormen van toezicht worden uitgetoetst en op waarde worden bekeken.

Inspireren stopt niet met het opleveren van een document. Dus wordt er door de afzenders van dit document, in samenwerking met het programma sociaal domein, nagedacht hoe het gedachtengoed verder kan worden gebracht. Ideeën daaromtrent zijn welkom!

Onze gezamenlijke visie verwoorden we aan de hand van vier uitgangspunten.

1. Toezicht draagt bij aan de kwaliteit van het leven van (kwetsbare) burgers

De leefwereld van de burger staat centraal en alles wat we doen levert een bijdrage aan de kwaliteit van het dagelijkse leven van burgers. Dat is niet altijd makkelijk want in dat dagelijkse leven komen verschillende wet- en regelgeving en paradigma's die daarachter zitten bij elkaar. Toch zetten we ons in om juist vanuit die praktijk van het dagelijkse leven de verbinding te leggen tussen verschillende vormen van zorg en ondersteuning en vullen we het toezicht zo in dat het daaraan ten dienste staat zodat juist op deze grensvlakken van verschillende domeinen niet de wet- en regelgeving prevaleert, maar de behoefte van de burger.

De burger staat centraal, dat betekent:

- **Burger in context:** Denken vanuit de leefwereld van burgers. Oog voor burgers en belangrijke anderen zoals bijvoorbeeld ouders, partners en mantelzorgers. Dat vereist een integrale blik op zorg en ondersteuning van toezicht en het zorgvuldig omgaan met verschillende perspectieven van de verschillende betrokkenen.
- **Burger aan zet:** Het is belangrijk dat de uitvoeringspraktijk uitgaat van mogelijkheden van burgers en voor hen belangrijke anderen en uitnodigt tot het nemen van verantwoordelijkheid en regie. Dit betekent ook dat burgers worden betrokken in het toezicht (het ontwikkelen van toezichtkaders, verzamelen van informatie en het oordeel). Bovendien kan toezicht een rol geven aan burgers als het gaat om het signaleren van knelpunten of het inzetten van verbeteringen.
- **Unieke burgers:** Ruimte geven aan verschillen tussen burgers. Niet iedereen wil of kan hetzelfde. Toezicht dient er bij het opstellen van toezichtkaders en normen rekening mee te houden dat de uitvoeringspraktijk flexibel moet kunnen zijn om maatwerk te bieden en slechts ten dele kan worden gestandaardiseerd.
- **Burger beschermd:** Vertrouwen van burgers vraagt ook waarborgen, zo moeten zeker kwetsbare burgers kunnen rekenen op rechtsbescherming. Daarnaast is het belangrijk dat er oog is voor veiligheid in de uitvoeringspraktijk. Toezicht stelt waar nodig ondergrenzen en grijpt in als de uitvoeringspraktijk onder die grenzen komt (bijvoorbeeld als het gaat om de veiligheid van het kind). Niet overal zijn ondergrenzen nodig. In dialoog tussen uitvoeringspraktijk en toezichthouders kan worden besloten om - binnen grenzen - risico's te aanvaarden als eigen regie en kwaliteit van leven dat vragen.

2. Toezicht stimuleert de lerende uitvoeringspraktijk

Leren doe je met elkaar in een continu proces. Dat geldt voor professionals die werkzaam zijn in de uitvoeringspraktijk, ambtenaren van gemeenten en inspecteurs. Leren betekent dat je elkaar positief en vanuit vertrouwen benadert en elkaar stimuleert om het beter te doen. Reflectie op het (eigen) handelen is hier nauw mee verbonden. Aandacht voor leren betekent ook dat er ingegrepen wordt als dat nodig is. Het helpt om helder te zijn over grenzen en daar consequenties aan te verbinden.

Een lerende uitvoeringspraktijk vraagt:

- **Nieuwsgierig zijn:** naar wie de ander is, aansluiten bij de ander en je kunnen verplaatsen in elkaars perspectief. Dit betekent dat toezichthouders gericht moeten zijn op het aangaan van de dialoog met gemeenten en de uitvoeringspraktijk. Dit kan op verschillende momenten in het toezicht, bijvoorbeeld in de vorm van leerbijeenkomsten waar de opbrengsten van toezicht gezamenlijk worden geduid en verbeterpunten worden benoemd.
- **Kennis delen over wat werkt en wat niet werkt:** zorgen dat goede voorbeelden uit de uitvoeringspraktijk worden verspreid. Dit vereist dat het toezicht niet alleen kijkt naar wat er niet goed gaat, maar ook oog heeft voor wat er goed gaat en zichtbaar maakt hoe professionals erin slagen –met elkaar - goede kwaliteit van zorg te leveren. Daarnaast gaat het erom dat risico's of kennis over wat niet werkt onder de aandacht worden gebracht. Toezicht heeft daarin een signalerende rol.
- **Proactief:** flexibel en creatief steeds zoeken naar betere manieren om het gewenste gedrag uit te lokken. Hiervoor is het belangrijk dat toezichthouders experimenteren met nieuwe methoden van toezicht en daarbij de andere partijen in het sociaal domein betrekken. Vaak is niet direct duidelijk hoe de uitvoeringspraktijk kan worden verbeterd. De ervaringen van alle partijen zijn nodig om dit te bewerkstelligen. We leren (vanuit de praktijk) en laten anderen meeprofiteren.
- **Lef en durf:** we durven los te laten, we hebben het lef om elkaar aan te spreken, we durven risico's, knelpunten, problemen en goede praktijken en ontwikkelingen te benoemen en te agenderen en krachtenvelden positief te beïnvloeden. We zetten waar nodig de interventieladder in en hebben het lef om belemmerende wet- en regelgeving op te ruimen.

3. Toezicht draagt bij aan vertrouwen

Een burger moet kunnen vertrouwen op goede kwaliteit van zorg en ondersteuning en dat misstanden worden aangepakt. Een burger moet er ook op kunnen vertrouwen dat de verantwoordelijkheid om toe te zien op kwaliteit van zorg en ondersteuning genomen wordt. De uitvoeringspraktijk moet erop kunnen rekenen dat ze vanuit vertrouwen gefaciliteerd worden om te doen wat nodig is voor burgers en dat het toezicht deze uitvoeringspraktijk stimuleert waar dat kan maar ook streng is als dat nodig is.

Vertrouwen in elkaar dat betekent:

- **Open en transparant zijn:** open zijn over de werkwijze. Voor toezichthouders betekent dit open zijn over de manier van werken, de gehanteerde normen, het proces van beoordeling en de reden van besluiten.
- **Bouwen aan relaties:** investeren in relaties, met respect voor ieders rol. Om vertrouwen in elkaar te kunnen hebben, moet er onderling contact zijn. De partijen in het sociaal domein moeten de dialoog met elkaar aangaan en die niet alleen laten afhangen van situaties waarin toezicht wordt uitgevoerd. Belangrijk is dat juist als de relatie onder druk staat ook oog blijft voor het opbouwen van vertrouwen.
- **Opmerkzaam zijn:** de werkwijze aanpassen aan wat de situatie vraagt. Dit vergt van toezichthouders dat ze een breed repertoire aan mogelijkheden hebben om hun

toezicht uit te voeren en actie te ondernemen. Uitvoeringspraktijken die goede kwaliteit van zorg leveren moeten worden gestimuleerd tot verdere verbetering. In uitvoeringspraktijken met grote risico's moet snel worden gehandeld om de risico's te verminderen. Toezichthouders moeten niet blind zijn voor misstanden. Ze zorgen ervoor dat deze worden gesignaleerd en aangepakt. Want als misstanden niet worden aangepakt, ondermijnen zij het vertrouwen van de burger in het functioneren van het sociaal domein.

- **Duidelijk zijn:** helder zijn over wat wel en niet mag en zo congruent zijn als mogelijk. Dat is nodig om ervoor te zorgen dat alle partijen erop kunnen vertrouwen dat er geen sprake is van willekeur. Voor toezicht houdt dit in dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld. Het voorgaande vraagt van toezicht dat zij zorgvuldig omgaat met de interveniërende en sanctionerende rol.

4. Toezicht houden is een vak dat waarde toevoegt

Toezicht in deze visie gaat over mensen en is daarmee een vak van en voor ons allemaal. Vanuit de specifieke rol van toezichthouders en de kennis en kunde die zij meebrengen voegen inspecteurs waarde toe aan de kwaliteit van de lerende uitvoeringspraktijk... en deze toegevoegde waarde wordt samen met de uitvoeringspraktijk benut.

Dat vraagt om vakmensen die:

- **Oog hebben voor verbinding:** Voor leren en verbeteren is een dialoog nodig tussen toezichthouders, burgers en de uitvoeringspraktijk. Inspecteurs moeten die dialoog met elkaar aangaan. Vanuit die dialoog kunnen partijen op zoek gaan naar de mogelijkheden en motivatie van de andere partijen om te leren en te verbeteren. Daarbij brengt de toezichthouder vanuit zijn rol, relevante partijen bij elkaar en in beweging. De toezichthouder voegt specifieke kennis en expertise toe om leren en verbeteren te stimuleren. Dit vereist sensitiviteit, op maatschappelijk en bestuurlijk vlak.
- **Onafhankelijk en betrokken zijn:** Toezichthouders zijn betrokken en stimuleren de uitvoeringspraktijk om te reflecteren op de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Toezichthouders stellen zich tegelijkertijd onafhankelijk op, los van (persoonlijke) belangen. Voor onafhankelijkheid en betrokkenheid is het essentieel dat beschikbare kaders gebruikt worden, zoals de Kaderstellende Visie op Toezicht (KVoT). Maar vraagt ook teamgericht werken, zodat vanuit verschillende perspectieven naar het onderwerp van toezicht gekeken kan worden kunnen kijken en dat toezichthouders elkaar kunnen bevragen op de uitkomsten van toezicht.
- **Vakkennis en expertise ontwikkelen:** De toezichtmethode die werkt voor het ene onderwerp hoeft voor een ander onderwerp niet te werken. Toezichthouders gaan steeds op zoek naar de best passende toezichtmethode. Dit vereist dat zij continue willen reflecteren op hun methoden, de partijen die ze betrekken, hun normen en hun oordelen en naar aanleiding van de reflectie aanpassingen willen doen. Toezichthouders zijn bereid hun professie steeds verder te ontwikkelen en richten hun organisatie in om het voorgaande waar te kunnen maken.
- **Makkelijk kunnen schakelen en acteren:** Toezichthouders doen wat nodig is om de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk te verbeteren. Ze schakelen daarbij tussen verschillende aanpakken en benutten hun brede repertoire.

