

Uitvoeringsnota
Welzijn & Zorg,
vrijwilligerswerk en
mantelzorg 2014

1. INLEIDING

De nota welzijn & zorg, vrijwilligerswerk en mantelzorg is op 18 oktober 2013 door de gemeenteraad vastgesteld. Die nota vormt de nieuwe visie op het brede welzijnsspectrum en is een vervolg op de oude kadernota's die beperkt waren tot individuele organisaties als Wisselwerk, MD Veluwe en De Kap. Per instelling werden in de kadernota's 'oude stijl' de lijnen voor de nabije toekomst (4 jaar) uitgezet. Hoewel verbinding met andere organisaties en beleidsvelden altijd al een aandachtspunt was bij deze nota's, lag de nadruk op de individuele organisaties. Bij de voorjaarsnota 2011 heeft de gemeenteraad nadrukkelijk uitgesproken dat hij taken wil subsidiëren, geen organisaties. Een breder kader lag daarom voor de hand.

Er is een intensief traject aan deze nota vooraf gegaan. De gemeenteraad wenste meer geïnformeerd te worden en heeft daarom een aantal werkbezoeken afgelegd. Daarnaast wilde de gemeenteraad een nadrukkelijker verbinding met zorg, omdat zorg en welzijn steeds meer in elkaars verlengde liggen. Op basis van de visienota is een uitvoeringsnota opgesteld voor 2014.

Waarom ligt er pas in maart 2014 een uitvoeringsnota voor u die slechts geldig is voor het jaar 2014? Ten eerste, dat is vrij laat. Ten tweede, een uitvoeringsnota voor slechts één jaar is niet erg gebruikelijk. Meestal bestrijkt een uitvoeringsnota toch wel een jaar of vier. Hiervoor zijn vier redenen te benoemen:

1. De zoektocht naar een nieuwe manier van verantwoorden: van tellen naar vertellen;
2. De evaluatie van de pilots met welzijnsteams;
3. Nieuwe wet Wmo: algemene voorzieningen;
4. Ontwikkeling sociale wijkteams.

Bovenstaande lichten we graag toe.

1. De zoektocht naar een nieuwe manier van verantwoorden: van tellen naar vertellen

De gemeenteraad heeft verzocht om een heldere verantwoordingsstructuur, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt aan welk maatschappelijk effect een bijdrage is geleverd door de inzet van de diverse zorg- en welzijnsorganisaties. De rekenkamercommissie buigt zich, in opdracht van de raad, momenteel over dit onderwerp. Daarnaast zijn er ook landelijk ontwikkelingen rondom dit onderwerp. Het 'wiel' is nog niet uitgevonden. De legitimiteit van welzijn (wat bereiken we nu eigenlijk met de inzet van welzijn) is al decennialang een discussiepunt. Ambitie van het college is toch om al dit jaar een antwoord te geven op deze vraag en de beweging van kwantitatieve normen naar meer kwalitatieve normen te gaan maken.

2. De evaluatie van de pilots met welzijnsteams

Parallel aan het traject rondom de visienota gingen de diverse organisaties aan de slag met een pilot met stadsdeelgerichte welzijnsteams. Dit was bedoeld om de nieuwe omslag in het welzijnsdomein (betiteld als 'welzijn nieuwe stijl') in samenwerking met elkaar in de praktijk te brengen. De pilots liepen tot en met eind december 2013. De evaluatie van de pilot is in februari afgerond en kon nu pas betrokken worden bij de uitvoeringsnota.

3. De nieuwe wet Wmo: algemene voorzieningen

De landelijke politiek speelt in deze tijd een zeer dominante rol. De decentralisaties van taken naar gemeentes, onder andere op het gebied van de Wmo hebben een enorme invloed op het lokale beleid. Uit de tekst van de Wmo conceptwet is op te maken dat er straks sprake zal zijn van individuele maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen. Maatwerkvoorzieningen zijn alleen toegankelijk zijn voor mensen die na het gesprek met de gemeente een beschikking krijgen. Algemene voorzieningen zijn in principe vrij toegankelijk. Er is geen beschikking nodig om van deze

voorzieningen gebruik te maken. De gemeenteraad zal over de manier van financieren nog een besluit moeten nemen. Bij maatwerkvoorzieningen wordt door het college geanticipeerd op een bestuurlijk aanbestedingstraject. Bij algemene voorzieningen ligt subsidiëring als instrument voor de hand. Die voorzieningen zouden voor iedereen dicht in de buurt moeten zijn. Wijkgericht werken zal dan ook de nadruk krijgen. Deze nieuwe manier van werken zal deels vragen om vernieuwende aanbieders. Dat kunnen ook kleinere en nieuwe initiatieven zijn. Ook is het dan van belang om in de wijken een breed palet van algemene voorzieningen te realiseren. Daarom worden niet alleen de bestaande, huidige aanbieders gesubsidieerd, maar ook kansen gegeven aan nieuwe lokale en regionale aanbieders en aanbieders die uit andere sectoren komen. In de subsidieregeling wordt dan als voorwaarde gesteld dat alleen wijkgerichte samenwerkingsverbanden met een breed aanbod en meerdere aanbieders subsidie kunnen ontvangen. Dit verbreedt het speelveld van het brede welzijnsdomein.

4. Ontwikkelingen sociale wijkteams

In relatie met de nieuwe wet Wmo wordt tevens het sociale wijkteam genoemd om een integrale, daadkrachtige wijkgerichte aanpak vorm te geven. Ook in Apeldoorn zijn er voorbereidingen gaande voor het opzetten van sociale wijkteams. Wat het college tegen wil gaan is onnodige drukte in de wijk. De voorlopige koers is dan ook om de sluitende buurtaanpak die zich richt op multiproblemegezinnen en de welzijnsteams die voortgekomen zijn uit de pilots op te laten gaan in de sociale wijkteams. Dit is van grote betekenis voor de koers van de organisaties die betrokken zijn bij de welzijnsteams.

Bovenstaande ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat de uitvoeringsnota later is afgerond om toch zo goed mogelijk rekening te houden met en te anticiperen op de bewegingen die gaande zijn. Daar er een hoop gaat veranderen in (de aanloop naar) 2015 is gekozen voor de beperkte tijdsduur van een jaar. Gezien de beperkte tijdsduur is besloten om geen aparte inspraakperiode in te lassen voor deze uitvoeringsnota. Wel is er bij het schrijven van de uitvoeringsnota afgestemd met de betrokken partners en de Wmo-raad.

Kapstok van de uitvoeringsnota

De uitvoeringsnota is opgehangen aan drie nieuwe beleidsaccenten voor 2014. Daarbij is voortgebouwd op de door de raad vastgestelde visie. Eerst wordt de Apeldoornse geacht op eigen kracht en met het netwerk zijn of haar problemen op te lossen. Daarbij kan ondersteuning gezocht worden in de vorm van vrijwilligers en als dit niet voldoende is moet ondersteuning van professionals ingeschakeld kunnen worden. De eerste opdracht in de uitvoeringsnota behelst het domein van het eigen netwerk, met nadruk op de mantelzorg. De tweede opdracht betreft de vrijwilligers en de derde opdracht de professionele ondersteuning door welzijnswerkers.

2. MANTELZORG

Mantelzorgers zijn van toenemend belang als het gaat om zorg voor en welzijn van de Apeldoornse inwoners. Er is het college alles aan gelegen om te zorgen dat mantelzorgers de zorg voor hun naaste zo lang mogelijk vol kunnen houden en niet overbelast raken.

Accentverschuiving 2014

De ondersteuning van mantelzorgers is sinds een aantal jaren belegd bij De Kap. De Kap organiseert vanuit het steunpunt mantelzorg de individuele en groepsgewijze ondersteuning van mantelzorgers. Nadruk lag op het bereiken van zoveel mogelijk mantelzorgers en deze in te laten schrijven bij het steunpunt mantelzorg. De verantwoordelijkheid voor mantelzorgondersteuning wordt echter breder gedeeld door partners als zorg- en welzijnsorganisaties en werkgevers. Daarom wil het college het accent verschuiven in de opdracht met betrekking tot mantelzorgondersteuning. Kern daarvan is het delen van de kennis rondom mantelzorg(ondersteuning) met partners die mantelzorgers in hun werkveld tegenkomen. De Kap wordt daarmee naast steunpunt veel meer een expertisecentrum in Apeldoorn.

Wat betekent dat voor de verantwoording?

In de verantwoording zal minder nadrukkelijk gekeken worden naar het aantal ingeschreven mantelzorgers bij het steunpunt mantelzorg, maar meer gekeken naar de manier waarop het steunpunt haar kennis en expertise deelt met relevante partners.

Opdracht 1: Het stedelijk knooppunt van mantelzorgondersteuning wordt doorontwikkeld

Met De Kap heeft Apeldoorn een stedelijk knooppunt ten behoeve van mantelzorgondersteuning. Opdracht is het bieden van toegang tot ondersteuning aan mantelzorgers die dat nodig hebben om de zorg voor hun naaste beter vol te kunnen houden. Hieronder verstaan we zaken als informatie, advies en begeleiding, praktische hulp, respijtzorg en emotionele steun. Daarnaast dient De Kap haar rol als expertisecentrum informele zorg op te pakken met als doel het creëren van brede herkenning en erkenning van mantelzorgers bij alle betrokkenen in Apeldoorn. Van belang is o.a. het onder de aandacht brengen van het thema mantelzorg en het bieden van tools ter ondersteuning van mantelzorgers bij werkgevers en zorg- en welzijnsorganisaties.

3. VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers vormen een zeer belangrijk element van de sociale basisinfrastructuur in Apeldoorn. De inzet van de talloze vrijwilligers is onmisbaar. Een goede relatie tussen vrijwilligers en professionals is daarbij van groot belang. Om de subsidiemiddelen ten behoeve van vrijwilligers(ondersteuning) zo efficiënt mogelijk in te kunnen zetten is samenwerking een vereiste.

Integraliteit

Het huidige vrijwilligersveld is versnipperd. Er is een netwerk van vrijwilligersorganisaties in de thuissituatie¹, een bekende algemene hulpdienst waar hulpvragen terecht komen (De Kap), een loket voor werving en deskundigheidsbevordering (het Verenigingsburo), een vereniging voor belangenbehartiging en netwerken van sportverenigingen (Vereniging Sportraad Apeldoorn) en diverse andere (kleinere) organisaties met vrijwilligersprojecten. Voor veel inwoners en professionals is het onduidelijk waar ze met (welke) vragen terecht kunnen.

Efficiënte en effectieve besteding van middelen voor vrijwilligersondersteuning

In Apeldoorn worden verschillende diensten aangeboden ter ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Er is een vacaturebank voor het werven van vrijwilligers, er worden verschillende vormen van deskundigheidsbevordering georganiseerd en netwerkvorming en uitwisseling tussen vrijwilligersorganisaties wordt gestimuleerd. Deze diensten worden voornamelijk binnen het Verenigingsburo vormgegeven, maar worden ook (deels) uitgevoerd door organisaties als De Kap, de Vereniging Sportraad Apeldoorn en overige welzijnsinstellingen. De manier waarop deze diensten worden vormgegeven sluit niet altijd aan bij de verwachtingen en behoeften van de verschillende vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Daarbij zijn er nog meer mogelijkheden om de uitruil van kennis en expertise te bevorderen, en is het van belang dubbelingen en overlap in het aanbod van diensten op te heffen. Met als doel een vindbare, effectieve en efficiënte vrijwilligersondersteuning

Wijkgericht vrijwilligerswerk

Wijkgericht werken is een speerpunt van de gemeenteraad Apeldoorn. In Apeldoorn zijn er diverse ontmoetingsplekken in de stadsdelen waar er, in de aanloop naar de decentralisatie van de AWBZ naar de Wmo een beweging gaande is om begeleiding meer groepsgewijs vorm te geven. (Groepsgewijze) vrijwillige dienstverlening is een waardevolle en noodzakelijke aanvulling op de doorontwikkeling van de ontmoetingsplekken.

Daarbij is het van belang om meer verbinding te leggen tussen de vrijwilligers en professionals die in de wijken actief zijn en meer gebruik van elkaar zouden kunnen maken. Ze zouden bij wijze van

¹ Het Schakelpunt, loket voor vrijwillige hulpvragen en netwerk van zorgvrijwilligersorganisaties is per 1 maart opgeheven. Taken zijn overgedragen aan De Kap.

spreken elkaars telefoonnummer moeten hebben. Daarbij blijft het respecteren van de grenzen van vrijwilligers van groot belang.

Vrijwilligerswerk en participatie

Binnen het Project Talent worden diverse ‘meedoen’ plekken (plekken waar men kan meelopen en meewerken) ontwikkeld voor mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt. Mensen moeten hier naar worden toegeleid en begeleid worden op de plek zelf. Toeleidingstrajecten bestaan er al binnen de vrijwillige maatjesprojecten. Vrijwilligersorganisaties kunnen tevens een belangrijke rol spelen in het bieden van ‘meedoen’ plekken.

Accentverschuiving 2014²

Voorheen lag de nadruk op afspraken met individuele organisaties en projecten. Bovenstaande bevindingen leiden tot de wens om het accent te verschuiven naar de ontwikkeling van een stedelijk knooppunt voor vrijwilligers, bewoners en verenigingen. Dit vergt verregaande samenwerking tussen de organisaties, waaronder De Kap en het Verenigingsburo. Daarbij moet de dienstverlening beter afgestemd zijn op de behoeften van de vrijwilligers(organisaties).

Een ander punt betreft de verschuiving van ‘zorgen voor’ naar ‘zorgen dat’, ook binnen het vrijwilligersdomein. Dit komt terug in de nadruk op de tijdelijke ondersteuning en het toewerken naar een doelstelling bij sommige vormen van vrijwilligerswerk. Dit betekent nadrukkelijk niet dat langdurige ondersteuning van vrijwilligers niet evenzeer gewaardeerd wordt.

Wat betekent dit voor de verantwoording?

Er komt meer nadruk te liggen op concrete samenwerkingsafspraken en behoeftepeiling in plaats van alleen de aantallen aan klantcontacten en hulpvragen.

Opdracht 2: Ontwikkeling van een stedelijk Vrijwilligersburo³

In het stedelijke Vrijwilligersburo vindt ‘matching’ en ondersteuning plaats. De *matching* tussen vraag en vrijwillig hulpaanbod is wat het college betreft enerzijds gericht op A. *praktische vrijwillige hulp* en B. *maatjes/1-op-1 vrijwilligers*.

Praktische is hulp is bijv. hulp bij administratie, tuinonderhoud, klussen en boodschappen. Deze hulp kan kortdurend, maar ook langdurig van aard zijn en wordt waar dit kan groepsgewijs aangeboden in een ontmoetingsplek (bijv. formulierenbrigade).

‘Maatjes’ is een veelgebruikt begrip in het vrijwilligersdomein. Onder maatjes/1-op-1 vrijwilligers verstaat het college het 1-op-1 contact wat van tijdelijke aard is en een duidelijke participatiedoelstelling kent. De deelnemers worden toegeleid naar **ontmoetingsplekken** en/of **‘meedoen’plekken** en/of het **netwerk** wordt vergroot. Doel is om de maatjesprojecten zoveel mogelijk te stroomlijnen in visie, doelstelling, werkwijze en financiering. Met een deel van de maatjesprojecten die de gemeente subsidieert zijn daarin al stappen gezet.

Naast de matching vindt er ondersteuning voor vrijwilligers en verenigingen plaats door middel van:

- werving,
- deskundigheidsbevordering
- stimuleren van netwerken en uitwisseling (op gebied van vrijwillige zorg, sport, cultuur, jeugd etc.)
- Instellen van een representatieve vrijwilligersraad cq klankbordgroep die gevraagd en ongevraagd advies geeft aan het Vrijwilligersburo en de gemeente.

² Deze accentverschuiving komt tegemoet aan de motie M15, aangenomen op 14 november 2013, waarin het college wordt opgeroepen in de aanloop naar de decentralisaties maatregelen te nemen om de ondersteuning aan vrijwilligers te optimaliseren.

³ Vrijwilligersburo zou de nieuwe naam worden van het samenwerkingsverband van o.a. Verenigingsburo en De Kap. Ervaring leert dat Verenigingsburo niet voor alle vrijwilligers en organisaties een herkenbare en aanspreekbare naam is.

De deskundigheidsbevordering voor de sector vrijwillige zorg kan voor een deel worden geleverd door professionals vanuit de sectoren GGZ, verstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel etc. Dat wat niet lokaal georganiseerd kan worden, kan worden ingekocht door het Vrijwilligersburo.

Verwacht wordt dat trainingen integraal aangeboden worden aan vrijwilligers van alle verenigingen en instellingen, en heel specifiek ook aan vrijwilligers in de ontmoetingsplekken.

De Kap heeft enkele taken van het Schakelpunt overgenomen en extra taken gekregen ter versterking van de informele zorg. De daarvoor nog aan te trekken functionaris onderhoudt en stimuleert de netwerkvorming tussen organisaties die actief zijn in de informele zorg. Daarnaast stimuleert deze innovatieve projecten binnen dit domein.

De vrijwilligersraad cq klankbordgroep moet nog samengesteld worden. Gedacht wordt aan een samenstelling van bestuursleden en middelmanagement uit de diverse sectoren. Daarbij wordt ook gedacht aan de verbinding formeel en informeel, door bijvoorbeeld ook vrijwilligerscoördinatoren uit de zorgorganisaties uit te nodigen.

4. WELZIJN EN ZORG

Zoals in de inleiding al gemeld werd is in april 2013 gestart met twee pilots waarbij het werken volgens Welzijn Nieuwe stijl in wijkgerichte welzijnsteams⁴ centraal staat. Partners binnen de welzijnsteams waren MEE Veluwe, MD Veluwe, Don Bosco, Wisselwerk en De Kap. Vele aspecten van het nieuwe welzijn worden in deze teams met elkaar geoefend en doorontwikkeld. Integraal werken, het kennen van de wijk, de verbinding met en tussen vrijwilligers, buurtbewoners, professionals en ontmoetingsplekken, ruimte nemen als professional en resultaatgericht werken spelen hierbij een belangrijke rol. Deze ontwikkeling zetten we door. Het speelveld van organisaties wordt echter breder. Subsidie ten behoeve van algemene voorzieningen⁵ kunnen voor 2015 ook door andere grote en kleine organisaties aangevraagd worden. De sociale wijkteams worden in de loop van 2014 opgezet. Bepaalde delen van welzijn, zoals onder andere ondersteuning aan kwetsbare inwoners (de “15% groep”) en de hulpverlening in het kader van de sluitende buurtaanpak die ontwikkeld is ten behoeve van multiproblemhulpverlening gaan hierin op. Er bestaan daarnaast geen aparte welzijnsteams, straatgroepenteams en buurtteams meer, wel netwerken van zorg- en welzijnsprofessionals die aan ontmoetingsplekken en CJG’s gekoppeld zijn.

Wijkgerichte sociale infrastructuur

Het college wil toe naar een dekkend netwerk van professionals die in nauwe verbinding met de overige (netwerk)organisaties en de sociale basisinfrastructuur actief zijn in een stadsdeel. Nadruk ligt op de aansluiting op (kwetsbare) bewoners, (potentiële) vrijwilligers en de ontmoetingsplekken. De ontmoetingsplekken en de beschikbare activiteiten staan overzichtelijk en toegankelijk weergegeven op de website ‘Ontmoet elkaar in Apeldoorn’ (www.ontmoetelkaarinapeldoorn.nl).

De welzijnsprofessionals vormen een netwerk van professionals per stadsdeel die zich richten op het vormgeven en in stand houden van algemene voorzieningen. Preventief werken is hun kernopgave om waar mogelijk duurdere vormen van zorg en ondersteuning te voorkomen. Een goede aansluiting tussen welzijn en zorg is daarbij van groot belang.

Het netwerk van professionals staat in verbinding met vrijwilligers, zorgprofessionals (waaronder ook de ambulante begeleiders) en de professionals van belangrijke partners als de politie en de woningbouwcorporaties. Deze professionals worden gekend en makkelijk benaderd door de buurtbewoners en in de buurt en in de ontmoetingsplekken in de wijken. Het netwerk onderhoudt

⁴ Partijen: MD Veluwe, Wisselwerk, Don Bosco, MEE Veluwe en De Kap

⁵ De Wmo 2015 kent straks algemene voorzieningen en individuele maatwerkvoorzieningen. Algemene voorzieningen kenmerken zich doordat zij in beginsel vrij toegankelijk zijn. Dat wil zeggen: zonder dat eerst een diepgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers heeft plaatsgevonden.

contacten met de Centra voor Jeugd en Gezin en de Sociale Wijkteams en leidt waar nodig bewoners hier naar toe. De laatst genoemde teams starten dit voorjaar.

Accentverschuiving 2014

Voorheen lag de nadruk op de diverse producten die de organisaties bieden, bijvoorbeeld jongerenwerk, sociaal raadslieden, ouderenadviseurs etc. We behouden de waardevolle expertise die de verschillende medewerkers vanuit deze functies hebben, maar richten ons op samenwerking in bredere netwerken (welzijn en zorg), en de generalistische manier van werken, zoals het methodische werken, het betrekken van de informele zorg en het ontwikkelen van groepsgewijs aanbod.

Wat betekent dit voor de verantwoording?

Voorheen lag de nadruk op inputgestuurde kwantitatieve afspraken per product per instelling. Dat kwam neer op zaken als: het aantal trajecten maatschappelijk werk of het aantal uren sociaal-cultureel werk. Het college wil een accentverschuiving van tellen naar vertellen en legt de nadruk op samenwerking en de baat die bewoners ervaren bij de ondersteuning.

Opdracht 3: vorming van een integraal dekkend netwerk van welzijnsprofessionals in de wijken in aansluiting op het CJG, de activiteiten in de ontmoetingsplekken en de ontwikkelingen van het sociale wijkteam

Ontwikkelopdracht is de vorming van een integraal dekkend netwerk van professionals in de wijken in aansluiting op het CJG, de ontmoetingsplekken en de ontwikkelingen van het sociale wijkteam. Zij bieden waar nodig en mogelijk laagdrempelige, preventieve en kortdurende ondersteuning welke aansluit bij de behoefte en vraag van de bewoners. Dit gebeurt door kortdurende individuele ondersteuning en groepsgewijze ondersteuning waarbij de volgende uitgangspunten leidend zijn:

- Versterken zelfredzaamheid...
- Versterken participatie...
- Versterken sociale samenhang...
- Versterken gezond leven...
- Versterken effectiviteit en efficiency (in)formele ondersteuning...

zodanig dat Apeldoorners zo lang mogelijk zelfstandig, volwaardig en met aanvaardbare kwaliteit en gezondheid deel kunnen nemen aan de samenleving.

Onderdeel van de opdracht is om een onderbouwd inzicht te geven in de ondersteuningsvragen die leven per stadsdeel en ondersteuning welke ipv wijkgericht beter stedelijk kan worden georganiseerd.

5. EFFECTEN, DOELEN, RESULTATEN EN INDICATOREN

Het maatschappelijk effect

Situaties die het meest gewenst zijn in belang van de Apeldoornse samenleving noemen we een maatschappelijk effect. Het maatschappelijk effect zoals deze in de MPB 2014-2017 is opgenomen luidt:

Burgers nemen zo lang mogelijk zelfstandig, volwaardig en met een aanvaardbare kwaliteit en gezondheid deel aan de samenleving.

Hoofddoel en subdoelen

Het hoofddoel, gebaseerd op de visienota Welzijn, luidt als volgt:

De Apeldoornse inwoner wordt in staat gesteld verantwoordelijkheid te nemen voor zichzelf, zijn naaste omgeving en mede-inwoners

Als subdoelen zijn geformuleerd:

- ***Opdracht 1: Er wordt een stedelijk knooppunt ten behoeve van mantelzorgondersteuning doorontwikkeld***

- *Oprichting 2: Er wordt een stedelijk knooppunt (Vrijwilligersburo) met dienstverlening ten behoeve van matching en ondersteuning van vrijwilligers(organisaties) ontwikkeld*
- *Oprichting 3: Er wordt een dekkend signalerings- ondersteunings- en toelidingsnetwerk per stadsdeel gevormd*

De subdoelen zijn nader geconcretiseerd zoals te zien in de doelenboom in bijlage 1.

Resultaten en indicatoren

Om de doelen te kunnen meten zijn resultaten en indicatoren benoemd. Deze zijn terug te vinden in onderstaande tabel.

6. VERANTWOORDING EN STURING

Sturen op maatschappelijke effecten gaat over:

- subsidies nadrukkelijker en gericht inzetten om gemeentelijke beleidsdoelen te realiseren;
- sturen op effecten in plaats van uitvoeringsprestaties en activiteiten van subsidieontvangers;
- samenwerken vanuit vertrouwen en maatschappelijke partners ruimte geven om vanuit eigen inzicht en professionaliteit te kunnen werken;
- een duidelijke rolverdeling: de gemeente gaat over het ‘wat’ en partners over het ‘hoe’;
- een andere manier van verantwoorden.

Wat kunnen we meten?

Al vele jaren wordt er binnen het welzijnsdomein gezocht naar manieren om de effecten, de meerwaarde van welzijn, te meten. Verschillende stromingen binnen dit veld zijn de ‘new public management’, maatschappelijk ondernemerschap, evidence based praktijken en nu ‘welzijn nieuwe stijl’. Het vraagstuk over de wijze waarop de meerwaarde van welzijn kan worden aangetoond is echter nog steeds niet opgelost.

Waarom is het meten van welzijn zo moeilijk?

Probleem van de kip of het ei

Een van de problemen is het feit dat het vrijwel onmogelijk is om een causale relatie aan te tonen tussen welzijn en maatschappelijk effect. Leidt A tot B? Leidt welzijn tot meer sociale cohesie? Er kunnen namelijk een heleboel andere variabelen verantwoordelijk zijn voor een verhoogde (of verlaagde) sociale cohesie in de buurt. Veelal is de inzet van welzijn preventief van aard. Welzijn voorkomt dat er daadwerkelijk problemen ontstaan. Het aantonen van effecten van preventieve effecten vraagt om kostbaar en langjarig onderzoek.

Wat wel mogelijk is, is het aantonen van een verband. Er is een verband tussen de inzet van welzijn en de verhoogde sociale cohesie in de buurt.

Het probleem van meervoudige perspectieven

Meten kan op verschillende manieren. Je kunt gebruik maken van objectieve indicatoren, bijvoorbeeld het aantal hulpvragen of de score op een bepaald instrument. Daarnaast kun je afgaan op de expertise van de professional. Wat vindt de professional van het effect van zijn/haar interventie? Politiek-bestuurlijke opvattingen spelen ook een belangrijke rol. Passen de activiteiten bijvoorbeeld binnen de beleidsdoelstellingen die de gemeente gesteld heeft? Ten slotte kan er gekeken worden naar de bewoner zelf. Wat zijn de ervaringen van de bewoners met welzijn? De ene manier is niet per se beter dan de andere manier. Vaststaat dat er niet één manier is die volledig is en altijd van toepassing op de vorm van ondersteuning die geboden wordt.

Het probleem van meervoudige vormen van welzijnssteuning

Het meten van ‘welzijn’ is niet mogelijk. Welzijn is namelijk een breed begrip. Welzijn kent verschillende vormen van ondersteuning. Bij één probleem en één interventie is er sprake van individuele ondersteuning. Daarnaast is er binnen welzijn veelal sprake van groepsgewijze ondersteuning en activiteiten ten behoeve van preventieve ondersteuning. Niet elke vorm van ondersteuning is op een zelfde manier te meten.

Wat dan wel?

Meten is onmogelijk is niet het eindantwoord van het college. Er gaat dit jaar ruim 6 miljoen om in het brede welzijnsbeleid. De gemeenteraad heeft duidelijk aangegeven dat hij er belang aan hecht om inzicht te krijgen in de opbrengsten van deze investering. Op die manier kan de gemeenteraad zijn controlerende taak optimaal uitvoeren. Getuige ook het lopende rekenkameronderzoek naar het meten van maatschappelijke effecten binnen het sociale domein en onderzoeken in het land is het helder dat dit niet zo makkelijk is. Toch heeft het college getracht om in 2014 de aanzet te geven tot een nieuwe manier van verantwoorden.

De oplossing ziet er als volgt uit: de verschillende hulpvragen vragen om verschillende vormen van ondersteuning. Dit vraagt om diverse manieren van sturen en inzet van diverse instrumenten om de inzet te kunnen evalueren. Sturen op individuele ondersteuning gebeurt daarbij voornamelijk op basis van output binnen goede prijs-kwaliteitverhoudingen, op basis van de expertise van de professional, werkwijze en samenwerking van professionals. Sturen op groepsgewijze ondersteuning kan vooral plaatsvinden door ervaringen van de bewoners in beeld te brengen. Daarvoor worden verschillende instrumenten gehanteerd, van evidence-based methodieken, tot samenwerkingsafspraken, tot vertelsessies.

Het evalueren van beleid zou als doel moeten hebben om samen te leren, eerder nog dan primair 'af te rekenen.' Daarnaast valt er bij evaluatie ook veel te doen aan de voorkant: als uit cijfers en bevindingen blijkt dat bepaalde hulpvragen in een stadsdeel toenemen, legitimeert dit de inzet van welzijnssteuning in dat stadsdeel.

In bijlage 3 is het verantwoordingsformat te vinden die in de beschikkingen worden meegestuurd.

7. FINANCIËN

De betrokken instellingen zijn nadrukkelijk gezamenlijk verantwoordelijk voor het bereiken van de gewenste resultaten. Dit zal daarom niet alleen terugkomen in de verantwoording, maar ook in de beschikkingen.

Naast onderstaande opdrachtnemers vervult de projectleider Talent binnen het daarvoor bestemde budget in de opdrachten met betrekking tot welzijn en vrijwilligers een belangrijke aanjaagrol.

Taken	Opdrachtnemers	Budget
- Kortdurende individuele ondersteuning - Groepsgewijze ondersteuning - Matching tussen vraag en vrijwillig hulpaanbod t.b.v. 1-op-1 vrijwilligers en praktische vrijwilligershulp - Ondersteuning voor vrijwilligers en verenigingen o.g.v. werving, deskundigheidsbevordering, stimuleren van netwerken en uitwisseling - Informatie, advies en begeleiding, praktische hulp, respijtzorg en emotionele steun voor Apeldoornse mantelzorgers - Kennis en vaardigheden	Wisselwerk	€ 3.059.925,-
	De Kap	€ 397.294,-
	MD Veluwe	€ 2.560.220,-
	Don Bosco	€ 259.357,-
	MEE Veluwe	€ 0,- (nu nog AWBZ gefinancierd)
	Overig (Slachtofferhulp, MOA-Present, Unie van Vrijwilligers, Vrijwillige Hulpdienst Uddel, Vriendendienst DaAr)	€ 152.954

o.g.v. informele zorg worden overgedragen aan Apeldoornse organisaties, zodat zij in staat en bereid zijn om mantelzorgers te ondersteunen waar dat gewenst en noodzakelijk is		
--	--	--

8. CONCLUSIE

Welzijn, vrijwilligerswerk en mantelzorg: drie beleidsvelden die samen een stevige basis moeten vormen voor de toekomst van Apeldoorn. In deze uitvoeringsnota zijn er naast het gewenste maatschappelijke effect hoofddoelen, subdoelen, resultaten en indicatoren benoemd. Zij vormen een drietal opdrachten aan alle gesubsidieerde instellingen op het gebied van welzijn, vrijwilligerswerk en mantelzorg:

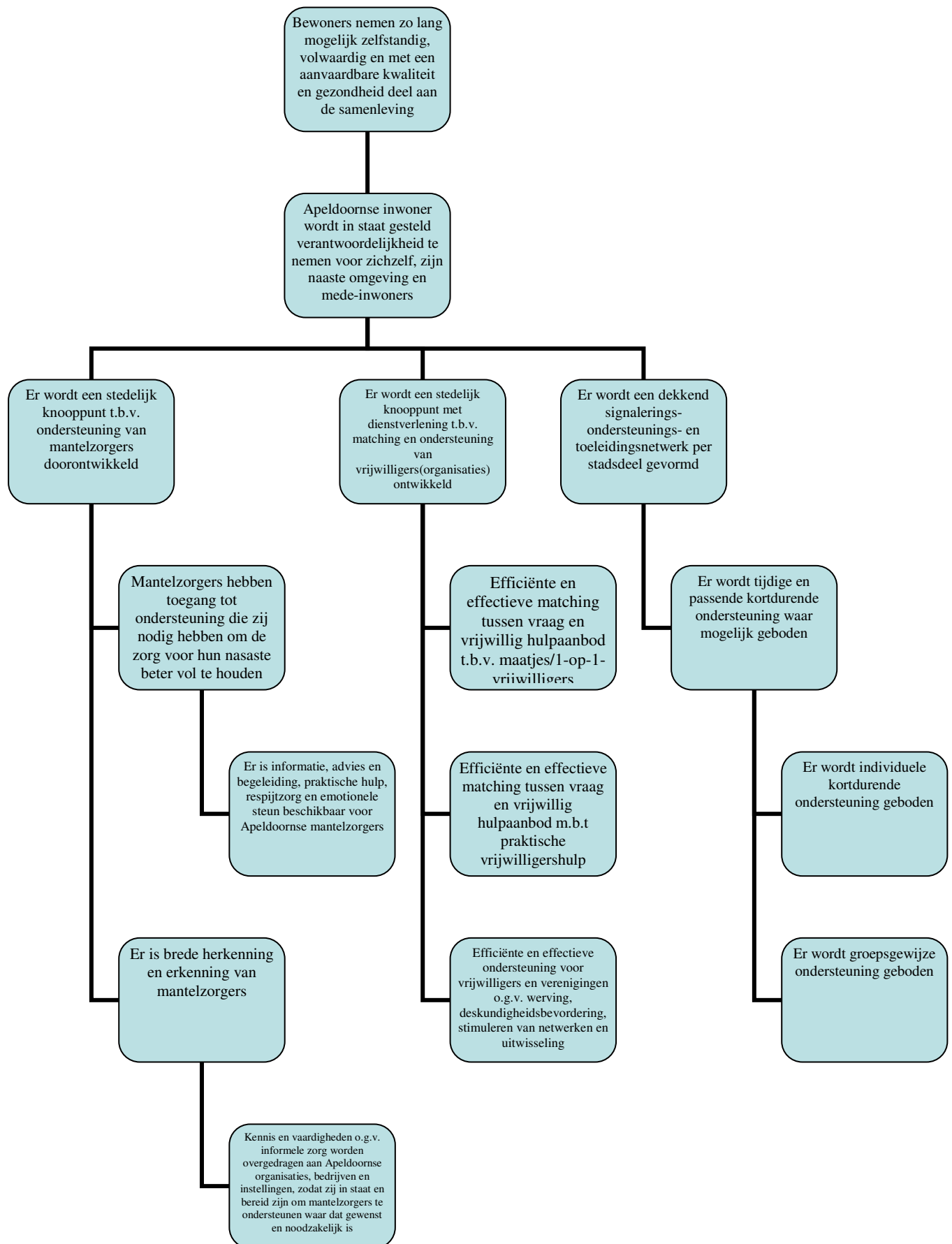
Opdracht 1: Het stedelijk knooppunt van mantelzorgondersteuning wordt doorontwikkeld

Opdracht 2: ontwikkeling van een stedelijk Vrijwilligersburo

Opdracht 3: vorming van een integraal dekkend netwerk van professionals in de wijken in aansluiting op het CJG en de ontwikkelingen van het sociale wijkteam

De opdrachten behelzen accentverschuivingen die we in 2014 willen doorvoeren. Daarbij zal ook de verantwoording deels van kleur verschieten: van tellen naar meer vertellen. Dit zal niet meteen vlekkeloos en perfect verlopen, maar een begin is er gemaakt met het sturen op maatschappelijk effect waarbij we als opdrachtgever ruimte blijven bieden aan de opdrachtnemers. In 2015 zullen we voor een nieuwe uitdaging gesteld staan als het gaat om het opstellen van een subsidieregeling voor algemene voorzieningen binnen de kaders van de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Verwachting is dat we daarbij dan kunnen oogsten van wat we in 2014 met deze uitvoeringsnota hebben gezaaid.

Bijlage 1. Doelenboom



Bijlage 2. Verantwoordingsformats oude stijl

Programmalijn jeugd & jongeren

Kansen voor het kind: Op Stap en Homestart	
Ureninzet Op Stap	3282
Ureninzet Home Start	1556
Aantal bereikte gezinnen Op Stap	60
Aantal themabijeenkomsten	12
Aantal gezinnen met HS ondersteuning	60
Aantal beschikbare vrijwilligers	35
Jongeren van 4 tot 24 jaar	
Prestatieafspraken	
SPM buurtactiviteiten 4-12-jarigen	4.200
Ureninzet vindplaatsgericht jongerenwerk	6.689
Ureninzet Accommodatiegebonden jongerenwerk	4.083
De accommodaties zijn in totaal 87 uren per week opengesteld	
Aantal kinderen betrokken bij activiteiten SPM	
Aantal ouders/vrijwilligers betrokken bij activiteiten SPM	
Vindplaatsgericht jongerenwerk	
- aantal groepen	80
- aantal groepen waarbij aanpak is gerealiseerd	50
- totaal bereik jongeren	850
Accommodatiegericht jongerenwerk	
- Gemiddeld aantal bezoekers per week	
- Aantal accommodaties	
- openstelling in uren/week	
- Aantal vrijwilligers	
Ureninzet coördinatie straatgroepenteams	1167

Programmalijn ouderen en mensen met een beperking

Ouderenadviseurs	
Ureninzet ouderenadviseurs	4900
Aantal huisbezoeken	4861
Aantal uren netwerkbijeenkomsten	700
Aantal nieuwe klanten	
Aantal nieuwe hulpvragen	
Welzijnsarrangementen in ontmoetingsplekken	
Ureninzet Groene Hoven	389
Ureninzet SCW	4861
Ureninzet projectleiding GSO	700
Aantal ontwikkelde wsg	
Aantal	

samenwerkingspartners	
Aantal deelnemers	

Programmalijs leefbaarheid	
Ureninzet buurtregisseurs	4511
Ureninzet buurtbemiddeling	700
Aantal meldingen	700
Aantal bemiddelingen	
Aantal afgesloten bemiddelingen	

Programmalijs Verenigingen en vrijwilligers	
Ureninzet verenigingsondersteuners	5911
Aantal cliëntcontacten	
Aantal bemiddelingen	
Percentage van activiteiten in de sport	18%
Aantal nieuwe hulpvragen	
Ureninzet maatschappelijke stage	1405
Aantal bemiddelde stageplaatsen	

Algemeen maatschappelijk werk	
Cliënten	
Afgesloten trajecten	1370
Korte contacten	
Wachttijd aanmelding tot intake	
Wachttijd intake tot hulpverlening	
Wachttijd aanmelding tot hulpverlening	
Probleemcategorieën AMW in %	
Soorten interventies	
Reden beëindiging AMW	
Cliënttevredenheid	
Preventieve woonbegeleiding	
Aantal cliënten	25
Schoolmaatschappelijk werk	
Aantal interventies	160
Civil society	
Buddyzorg	77
seniorenvoorlichting	
Aantal huisbezoeken	1100
Sociaal raadslieden	
Aantal trajecten	1100
Overig	
Aantal klachten	
Aantal agressie-	

incidenten	
Aantal meldingen verwijsindex	

Algemene vrijwillige hulp	
Aantal vrijwillige coördinatoren	12
Aantal vrijwilligers	200
Aantal korte hulpvragen	400
Geschatte uren	15.00
Totaal aantal adressen lange hulpvragen	400
Totaal aantal geschatte uren	15000
Dinge Doen vrijwilligers	
Aantal nieuwe coördinatoren	3
Vrijwilligers	10
Aantal hulpvragen	80
Waarvan langdurig	10
Vrijwillige intensieve thuiszorg	
Aantal coördinatoren	2
Aantal vrijwilligers per coördinator	25
Te verwachten aanvragen	25
Te verwachten inzetten	25
Aantal bezoeken	400
Bezoekdienst na partnerverlies	
Vrijwillige coördinatoren	2
Aantal vrijwilligers	25
Aantal bezochte adressen	60
Koffieochtenden	12
Gem. aantal vrijwilligers	24
Steunpunt mantelzorg	
Aantal ingeschreven mantelzorgers	350
Individuele gesprekken	25
Lotgenoten groepen	20
Bezoekers	20
Inloopmiddagen; bezoekers	30
Alzheimer cafe bezoekers	100
Dag vd mantelzorg	1
Nieuwsbrief	4
Voorlichting	12

Bijlage 3: Verantwoordingsformats nieuwe stijl

Verantwoording met betrekking tot mantelzorg

Subdoel mantelzorg	Resultaten	Indicatoren	Norm	Verantwoording
Er is informatie, advies en begeleiding, praktische hulp, respijtzorg en emotionele steun beschikbaar voor Apeldoornse mantelzorgers die aansluit bij de vraag van de mantelzorgers	Er vindt individuele ondersteuning van mantelzorgers plaats	Aantal hulpvragen	Ondersteuning van min. 800 mantelzorgers	Tellen - Rapportage
		Aard van de hulpvragen		Vertellen - Rapportage
	Er vindt groepsgewijze ondersteuning van mantelzorgers plaats	Aantal hulpvragen		Tellen - rapportage
		Aard van de hulpvragen		Vertellen - rapportage
	Mantelzorgers zijn tevreden met de geboden hulp. Hulp sluit aan op de behoefte van de mantelzorgers Inzicht in wat gemist of juist hoog gewaardeerd wordt door de mantelzorgers	Klanttevredenheid sonderzoek	Tevredenheid minimaal voldoende	Rapportage
Kennissen en vaardigheden op het gebied van informele zorg worden overgedragen aan Apeldoornse organisaties, bedrijven en instellingen, zo dat zij in staat en bereid zijn om mantelzorgers te ondersteunen waar dat gewenst en noodzakelijk is	Er wordt bewustwording gecreeërd rondom mantelzorg	Ouders, jonge mantelzorgers en organisaties worden voorgelicht over dit thema en ontvangen handvatten voor ondersteuning		Vertellen - Rapportage
		Werkgevers worden toegerust om mantelzorgvriendelijk werkklimaat binnen bedrijf te realiseren		Vertellen - rapportage
		Welzijnsprofessionals worden voorgelicht over dit thema en ontvangen handvatten voor ondersteuning		Vertellen - rapportage
		Zorgprofessionals worden voorgelicht over dit thema en ontvangen		Vertellen - rapportage

		handvatten voor ondersteuning		
	Mantelzorgers worden gewaardeerd	Organiseren van een Dag van de Mantelzorg in Apeldoorn		Rapportage
		Adviseren college besteding budget mantelzorgcomplement		Advies

Rapportage

De Kap levert een rapportage aan die inzicht biedt in de mate waarin er bijgedragen wordt aan het gewenste maatschappelijke effect en biedt mogelijke aandachtspunten voor de toekomstige inzet en focus van het brede welzijnsbeleid.

Klanttevredenheidsonderzoek

Het jaar 2014 zal in het teken staan van een klanttevredenheidsonderzoek die in ieder geval gericht is op de mantelzorgers. Het staat De Kap vrij om hier nader invulling aan te geven. De Wmo-adviesraad wordt erbij betrokken.

Advies

Er komen middelen beschikbaar vanuit het rijk voor de waardering van mantelzorgers. De taak met betrekking tot het waarderen van mantelzorgers in 2015, bereidt De Kap in 2014 voor door middel van een advies aan het college.

Verantwoording met betrekking tot vrijwilligers

Subdoel vrijwilligers	Resultaten	Indicatoren	Norm	Verantwoording
Efficiënte en effectieve matching tussen vraag en vrijwillig hulpaanbod t.b.v. maatjes/1-op-1 vrijwilligers	Intensivering van de samenwerking tussen de coördinatoren	Er is een gezamenlijke werving en deskundigheidsbevordering opgezet, ICT-systemen zijn op elkaar afgestemd en bemensing van een fysieke plek door coördinatoren		Vertellen - rapportage
	uitruil van kennis en expertise tussen de maatjesprojecten en organisaties op het gebied van GGZ, (L)VB, NAH etc.	Aantal cursussen die geboden zijn o.g.v. GGZ, (L)VB, NAH etc.	Minimaal 2	Tellen - rapportage
		Samenwerkingspartners betrokken bij vormgeving cursussen		Vertellen - rapportage
	Toename aantal matches	Aantal koppels	Minimaal 250 koppels	Tellen - rapportage
	Er wordt ingespeeld op gesignaleerde witte vlekken in het hulpaanbod	Ontwikkelde diensten om witte vlekken te vullen		Vertellen - rapportage

	De deelnemers worden toegeleid naar ontmoetingsplekken en/of 'meedoen' plekken	Aantal toeleidingen		Tellen - rapportage
		Aard van de toeleidingen		Vertellen - rapportage
	Vorming van 'meedoen' plekken bij vrijwilligersorganisaties wordt gestimuleerd	Aantal meedoenplekken bij vrijwilligersorganisaties		Tellen – rapportage
Efficiënte en effectieve matching tussen vraag en vrijwillig hulpaanbod m.b.t praktische vrijwillige hulp	Stimuleren van verbinding tussen vrijwilligers en hun dienstverlening aan de ontmoetingsplekken in de wijk.	Ontmoetingsplekken zijn aangevuld met collectieve vrijwillige dienstverlening		Vertellen - rapportage
	Apeldoorners worden geholpen met hun vrijwillige hulpvraag	Aantal matches Aard van de hulpvragen	Minimaal 1300	Tellen - rapportage Vertellen - rapportage
Effectieve en efficiënte ondersteuning voor vrijwilligers en verenigingen o.g.v. werving, deskundigheidsbevordering, stimuleren van netwerken en uitwisseling.	Verenigingsburo en De Kap werken samen in het stedelijk knooppunt 'Vrijwilligersburo'	Aard van de samenwerkingsafspraken		Vertellen - rapportage
	De ondersteuning voor vrijwilligers en verenigingen wordt getoetst aan de behoefte	Instellen van een representatieve vrijwilligersadviesraad		Vertellen - rapportage
	Vrijwilligers hebben de mogelijkheid om getraind te worden op gebied van de kanteling/welzijn nieuwe stijl/presentie	Aantal cursussen	Minimaal 1 cursus	Tellen - rapportage

Rapportage

Er wordt een afgestemde rapportage gemaakt. De rapportage geeft op deze manier een beeld van de situatie op het gebied van vrijwilligersondersteuning, de mate van samenwerking en de mate waarin er bijgedragen wordt aan het gewenste maatschappelijke effect. Het biedt daarnaast mogelijke aandachtspunten voor de toekomstige inzet en focus van het vrijwilligersbeleid.

Verantwoording met betrekking tot welzijn & zorg

Subdoel welzijn & zorg	Resultaten	Indicatoren	Norm	Verantwoording
Er wordt individueel	(Ontwikkelen van)	Aantal bewoners aan wie	Min. 2000	Tellen – rapportage per

kortdurende ondersteuning geboden	Ondersteuning van bewoners en hun sociale omgeving	ondersteuning is gegeven		stadsdeel
		Aantal ondersteuningsvragen die hieruit voortkomen		Tellen – rapportage per stadsdeel
		Aard en type ondersteuningsvragen		Vertellen – rapportage per stadsdeel
		Aantal casussen waarbij informele zorg is georganiseerd		Tellen – rapportage per stadsdeel
	Ondersteuningstrajecten worden gemonitord op kwaliteit	Aard van de methodiek		Vertellen – rapportage per stadsdeel
		Bewoners geven aan dat hun zelfredzaamheid is vergroot door de ondersteuning. Inzicht is gekregen in de stijging op de participatieladder.		Klanttevredenheid onderzoek – rapportage per stadsdeel
		Medewerkers krijgen scholing en intervisie aansluitend op het competentieprofiel ⁶		Vertellen – rapportage per stadsdeel
	Bewoners en hun omgeving krijgen informatie en advies	Aantal vragen		Tellen – rapportage per stadsdeel
		Aard van de ondersteuningsvragen		Vertellen – rapportage per stadsdeel
	Er wordt groepsgewijze ondersteuning geboden	(het ontwikkelen van of actief toeleiden naar) activiteiten die passend zijn en aansluiten bij de vraag en ondersteuningsbehoefte van bewoners en hun omgeving	Het benutte en/of ontwikkelde collectieve aanbod Aard van de samenwerkingsafspraken, samenwerkingsstructuur en effecten van samenwerking met andere netwerken en	
(het ontwikkelen van) activiteiten waarbinnen				

⁶ Zie bijlage 4

	maximaal de talenten, kracht en verantwoordelijkheid wordt aangesproken van bewoners en hun omgeving	voorzieningen		
	Bieden van backup en ondersteuning van bewoners en omgeving bij het oppakken van taken en verantwoordelijkheden in het bestaande en te ontwikkelen aanbod			
	Groepsvoorzieningen worden gemonitord op kwaliteit	Hulpvragers en samenwerkingspartners zijn tevreden		Vertelsessie
	Er wordt tijdige en passende preventieve ondersteuning geboden ten behoeve van de sociale samenhang en leefbaarheid	De activiteiten dragen bij aan het gewenste maatschappelijk effect		Doelenboom

Rapportage per stadsdeel

De welzijnsnetwerken per stadsdeel leveren in gezamenlijkheid de gegevens aan. De rapportages geven op deze manier een beeld van de situatie in het stadsdeel, de mate waarin er bijgedragen wordt aan het gewenste maatschappelijke effect en de aansluiting op de eerder geschetste ontwikkelingen en basisinfrastructuur. De rapportage biedt mogelijke aandachtspunten voor de toekomstige inzet en focus van de welzijnsprofessionals.

Klanttevredenheidsonderzoek

In het jaar 2014 wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarbij zoveel mogelijk gekeken wordt naar de effecten van de kortdurende ondersteuning die geboden wordt. Tevens geeft dit onderzoek inzicht in de behoeften van de bewoners op het gebied van het welzijnswerk. De uitvoerende organisaties krijgen de ruimte om dit vorm te geven. De Wmo-adviesraad zal hierbij betrokken worden.

Vertelsessies

Welijnsprofessionals spelen een belangrijke rol bij het bieden van groepsgewijze ondersteuning. Het jaar 2014 zal er geëxperimenteerd worden met een vertelsessie gefocust op 1 ontmoetingsplek. Door middel van een bijeenkomst van buurtbewoners, gebruikers, vrijwilligers, professionals, samenwerkingspartners en ambtenaren wordt met elkaar gedeeld wat er goed gaat en welke verbeterpunten er liggen. Dit biedt inzicht in de mate waarin er bijgedragen wordt aan het gewenste

maatschappelijke effect en biedt mogelijke aandachtspunten voor de toekomstige inzet en focus van de welzijnprofessional bij de ontmoetingsplek.

Doelenboom

De winst van preventieve activiteiten zijn moeilijk te meten. Toch kan aan de hand van een doelenboom wel plausibel gemaakt worden waarom een activiteit in een grote mate van waarschijnlijkheid zal bijdragen aan het gewenste maatschappelijke effect. Er wordt 1 preventieve activiteit uitgelicht en in de rapportage uitgelegd door middel van een doelenboom.

Bijlage 4. Competentieprofiel welzijnsprofessional (Movisie)

Competentie	Toelichting
Verheldert vragen en behoeften	De sociaal werker luistert betrokken, actief en met open vizier naar burgers en hun netwerk en biedt hen vertrouwen. Hij bouwt op professionele wijze een vertrouwensrelatie op, geeft ruimte en vraagt door naar verwachtingen, wensen en mogelijkheden om zeker te zijn dat de daadwerkelijke vraag of behoefte helder wordt.
Versterkt eigen kracht en zelfregie	De sociaal werker begeleidt individuen, vrijwilligers, families en groepen bij het vinden van eigen oplossingen voor hun vragen. Hij motiveert, ondersteunt, informeert, adviseert en helpt hen om vaardigheden te ontwikkelen, keuzes te maken, het eigen netwerk aan te boren en hun eigen kracht en die van hun omgeving te versterken om tot gewenste resultaten te komen. Waar burgers niet in staat zijn om de eigen kracht te benutten of geen netwerk hebben, blijft de sociaal werker ondersteuning bieden of draagt hij de zorg over.
Is zichtbaar en gaat op mensen af	De sociaal werker kent burgers en wordt door hen gekend. Hij is een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt en gaat naar burgers toe in hun eigen leefsituatie om latente of door anderen gesignaleerde vragen en behoeften te achterhalen en hen daarbij te ondersteunen. Hij profileert zich zelfbewust met zijn kennis van de lokale samenleving bij samenwerkingspartners en beleidsmakers op zijn werkgebied en op aanpalende terreinen.
Stimuleert verantwoordelijk gedrag	De sociaal werker bevordert dat cliënten, mantelzorgers en burgers afhankelijk gedrag ombuigen in het nemen van eigen verantwoordelijkheid. Hij stelt wedervragen en daagt uit tot nieuwe inzichten. Hij helpt cliënten en burgers belemmerende patronen te doorbreken. Hij zoekt gezamenlijk naar oplossingen die binnen het vermogen van cliënten en burgers liggen en stimuleert tot het aanleren van effectief gedrag.
Stuurt aan op betrokkenheid en participatie	De sociaal werker stuurt aan op betrokkenheid, verantwoordelijkheid en het benutten van het vermogen van burgers om zelf hun situatie te verbeteren. Hij stimuleert dat burgers eigenaar zijn van hun vragen op het gebied van zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang. Hij zoekt de optimale balans tussen zelfwerkzaamheid van de burger en interveniëren en weet het nemen van eigen initiatief als professional goed te doseren.
Verbindt gezamenlijke en individuele aanpak	De sociaal werker verbindt individuele vragen en behoeften met de potenties van vrijwilligers, actieve burgers en organisaties op individueel en collectief niveau. Hij stimuleert hierdoor wederkerigheid, sociale samenhang en de gezamenlijke aanpak van sociale vraagstukken. Hij ondersteunt en coacht actieve burgers en vrijwilligers opdat hun activiteiten een optimaal resultaat hebben.
Werkt samen en versterkt netwerken	De sociaal werker versterkt netwerken van cliënten en burgers. Hij ontwikkelt en ondersteunt samenwerkingsrelaties van burgers, professionals,

	<p>verenigingen, ondernemers en beleidsmakers zodat een integrale en doelmatige aanpak gerealiseerd wordt. De sociaal werker heeft een breed netwerk. Hij deelt verantwoordelijkheden, maakt gebruik van deskundigheid van anderen, draagt zijn eigen deskundigheid over en pakt taken op in interdisciplinaire samenwerking.</p>
<p>Beweegt zich in uiteenlopende systemen</p>	<p>De sociaal werker beweegt zich gemakkelijk in de leefwerelden van cliënten en burgers en kan ook goed overweg met partnerorganisaties en beleidsmakers. Hij kan in zijn contacten met burgers, professionals en instanties van perspectief wisselen en culturen en verschillende leefwerelden bij elkaar brengen. Hij kan omgaan met een grote diversiteit aan vragen, aanpakken en oplossingen op het gebied van zorg en welzijn.</p>
<p>Doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen</p>	<p>De sociaal werker heeft een antenne voor sociale verhoudingen tussen burgers en organisaties. Hij signaleert en herkent mogelijke kansen, problemen en tekorten, waardoor hij preventief en proactief samen met de burger hierop kan inspringen. Hij agendeert tekorten en kansen bij de juiste partijen. Bij dreigende escalatie of acute problemen grijpt hij tijdig in.</p>
<p>Benut professionele ruimte en is ondernemend</p>	<p>De sociaal werker heeft professionele ruimte optimaal nodig om samen met burgers, organisaties en professionals te ondernemen, te experimenteren en nieuwe mogelijkheden te creëren. Waar professionele ruimte ontbreekt, moet hij deze zien in te nemen. Hij biedt de best mogelijke kwaliteit, handelt oplossingsgericht, flexibel en doelmatig en reflecteert systematisch op zijn handelen. Hij maakt effecten zichtbaar, leert van ervaringen en deelt deze met collega's en partners.</p>