



**Plan van Aanpak MENS,
vervolg-pilotfase september 2009 – maart 2011**

definitieve versie 17 november 2009

Inhoud

1	Achtergrond, uitgangspunten en doelstellingen.....	3
1.1	Adviezen evaluatie, adviesraden en gemeenteraad	3
1.2	Speerpunten.....	4
1.3	Werkgebieden pilot.....	4
1.4	Evaluatie en rapportage	5
2	Integrale wijkteams.....	6
2.1	Wijkzorgteam als onderdeel van het integraal wijkteam	6
2.2	Wijkdienstenteam als onderdeel van het integraal wijkteam	6
2.3	Vaste contactpersoon.....	6
3	Wijkservicecentra	8
3.1	Informatie, advies, en dienstencatalogus.....	8
3.2	Adviseur wwz: persoonlijke regieondersteuning	9
3.3	Sociaal Isolement.....	10
3.4	Wijkrestaurant	10
3.5	Wmo loket.....	11
3.6	Zorgsteunpunt	11
3.7	Thuisbasis wijkdienstenteam.....	11
3.8	Ondersteuning van zorgmijders, vergeten en kwetsbare mensen.....	11
3.9	Wijk- en dorpsgericht werken	12
3.10	Accommodaties.....	12
4	Participatie wijkbewoners	13
4.2	MENS ambassadeurs	13
4.3	Bewonersraden	14
4.4	Welzijnsactiviteiten.....	14
4.5	Wijkprogramma's MENS	14
5	Overige activiteiten.....	16
5.1	Mantelzorgvriendelijk wonen.....	16
5.2	Kleinschalig wonen	16
5.3	Acute 24 uurs-zorg	16
5.4	Domotica	16
5.5	Netwerk MENS 18+	17
5.6	Tenslotte	17
6.1	Organisatieontwikkeling	18
6.2	Klankbordgroep project MENS.....	18
6.3	Communicatie.....	18
6.4	Evaluatie, uitrolscenario(`s) en besluitvorming door de raad	19
7	Financiën	20

1 Achtergrond, uitgangspunten en doelstellingen

In juni 2009 heeft de gemeenteraad van De Bilt besloten tot een verlenging met 1,5 jaar van de pilotfase van het Wmo-innovatieproject MENS. De raad heeft tevens besloten ten behoeve hiervan een plan van aanpak te willen behandelen in haar vergadering van 29 oktober 2009. De uitkomsten van de raads- (en commissie) vergadering zijn in dit Plan van Aanpak verwerkt.

Dit plan van aanpak houdt rekening met de aanwijzingen en adviezen, die kunnen worden afgeleid uit de discussie rond de evaluatie van de eerste twee jaar van de pilotfase.

Doelstelling eerste pilotfase

De doelstelling, die indertijd in het projectplan werd geformuleerd luidt als volgt: Uiterlijk per april 2009 is in de wijken Maartensdijk en De Bilt West een integraal pakket aan diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg gerealiseerd, dat uitgaat van de individuele vraag van bewonerscliënten en dat voldoet aan de eisen van een lage drempel, goede bereikbaarheid en kwaliteit. Deze diensten zijn gericht op maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid. Het gaat om een pakket kerndiensten dat in ieder geval in de wijk verkrijgbaar moet zijn. Waar mogelijk is een koppeling gelegd met wijk- en dorpsgericht werken (wijkbeheer), met de re-integratiedoelstellingen van de Wet werk en bijstand en de (vernieuwing van de) Wet sociale werkvoorziening en met de uitvoering van het beleid op basis van de Woonvisie.

Ook in deze verlengde pilotperiode is de oorspronkelijke doelstelling van MENS, geformuleerd bij de start van het project in 2007, in zijn algemeenheid op de hoofdpunten nog van kracht. In de eerste pilotperiode is al veel gerealiseerd. Hiervoor wordt verwezen naar diverse publicaties (evaluatierapporten voorjaar 2009, website, informatieboekje april 2009). Een aantal onderwerpen zijn echter niet gerealiseerd of staan (te) kort op de rails. De komende periode wordt dus besteed aan het alsnog ontwikkelen van in de eerste periode niet gerealiseerde onderdelen en het doorontwikkelen en verfijnen van onderdelen, die pas kort geleden zijn aangepakt.

Bij de uitvoering echter zullen de punten verwerkt worden die voorkomen uit behandeling van de evaluatie in de commissie en de raad. Dit geldt ook voor de aanbevelingen uit de evaluatie en de adviezen van de adviesraden.

1.1 Adviezen evaluatie, adviesraden en gemeenteraad

De evaluatie van 2 jaar MENS door Alleato geeft op de volgende punten adviezen voor het vervolg:

- 1 Verdere ontwikkeling en uitvoering van sociaal steunpunt, wijkgerichte sociale activering en wijkserviceteams.
- 2 Samenwerking tussen Helpdesk en WMO-loket van de gemeente verbeteren.
- 3 Zorg voor voldoende communicatiemiddelen/-budget.
- 4 Betrek meer partijen bij de wijkservicecentra.
- 5 Doorontwikkeling van de eerste stappen van participatie van bewoners bij MENS.
- 6 Meer aandacht voor activiteiten voor mensen in een kwetsbare positie.

De adviesraden hebben de volgende punten naar voren gebracht waaraan de komende 1,5 jaar aan moet worden gewerkt:

- 7 Expliciteer de probleemdefinitie (WAR).
- 8 Aandacht voor meten (OR en WAR).

- 9 Vraaggerichtheid: aandacht voor het belang/baat van bewoners (OR en Gehandicaptenplatform).
- 10 Zorgdragen voor wijkzorgteams en wijkdienstenteams (OR en Gehandicaptenplatform).
- 11 Positie van de coördinator (OR).
- 12 Aandacht voor het opvangen van lacunes ontstaan door het wegvallen in de begeleiding vanuit AWBZ. (WAR).
- 13 Communicatie/toegankelijkheid en bekendheid (WAR).

De beraadslagingen in de raadscommissie en de behandeling van de evaluatie in de raad hebben het volgende opgeleverd:

- 14 Meet, voorzover mogelijk, het gebruik dat gemaakt wordt van de MENS-voorzieningen;
- 15 laat de MENS-voorzieningen aansluiten bij de behoefte in de wijken en dorpen;
- 16 betrek de inwoners en de bestaande activiteiten en voorzieningen zoveel als mogelijk bij MENS.
- 17 Tenslotte is in de Voorjaarsnota 2009 voorgesteld en door de raad overgenomen de voorziening voor zgn. zorgmijders aan te haken bij MENS.

Deze onderwerpen komen in dit Plan van Aanpak aan de orde. Bij de verschillende onderdelen in het volgende hoofdstuk is tussen haakjes een verwijzing naar een of meerdere van de bovenstaande onderwerpen aangegeven.

1.2 Speerpunten

Periode 2^e pilotfase

De pilot is verlengd met 1,5 jaar, dwz. van 01 09 2009 – 01 03 2011. Echter, per 1 november 2010 zal er een evaluatie moeten liggen wil de besluitvorming en advisering ook daadwerkelijk aan het eind van die 1,5 jaar kunnen plaatsvinden. Dit houdt in dat de resultaten, die per ca. september/oktober 2010 bereikt zijn, zullen worden geëvalueerd.

Uiteraard zullen de werkzaamheden tot 01 03 2011 onverkort doorgaan doch de resultaten hiervan kunnen niet meegenomen worden in de formele evaluatie.

Speerpunten

Deze planning vereist derhalve dat de voorgenomen werkzaamheden en beoogde resultaten niet te ambitieus kunnen en mogen zijn. Hierover is tijdens een overleg met de convenantpartijen op 3 september jl. uitvoerig gesproken en de opmerkingen uit deze bijeenkomst zijn in dit plan meegenomen.

De speerpunten waaraan in de tweede pilotperiode wordt gewerkt zijn:

- 1^e Integraal wijkteam.
- 2^e Versterking wijkservicecentrum.
- 3^e Versterking participatie (activering, sociale cohesie, vraagsturing).
- 4^e Overige activiteiten

De indeling van het plan hierna volgt deze onderwerpen.

1.3 Werkgebieden pilot

De oorspronkelijke pilotgebieden omvatten De Bilt West en Maartensdijk. Omdat er een koppeling wordt gemaakt met de percelen van de voor huishoudelijke hulp (integrale wijkzorgteams) en wijkgericht werken wordt voorgesteld de werkgebieden van de pilots hierbij aan te laten sluiten voor deze tweede pilotfase. Dit houdt in dat het zal gaan om twee gebieden, die respectievelijk omvatten:

- De Bilt-Oost, de Bilt-West en Groenekan;
- Maartensdijk, Hollandse Rading en Westbroek.

Uitgangspunt is dat dit budgettair neutraal kan gebeuren. Hiertoe wordt een koppeling gemaakt tussen de functies adviseur wwz en de adviseur zorg en welzijn (zie ook 2.2); ook de capaciteit van de Helpdesk wordt aangepast en efficiënter benut.

Uiteraard lopen de oorspronkelijke werkgebieden qua betrokkenheid van bewoners en informatievoorziening voorop. Het is dan ook niet waarschijnlijk dat in de nieuwe onderdelen van deze gebieden alles binnen de gestelde periode kan worden ontwikkeld. Het gaat er in de komende periode meer om dat bewoners van de nieuwe gebieden (De Bilt Oost, Groenekan, Hollandse Rading en Westbroek) ook gebruik kunnen gaan maken van de diensten van het wijkservicecentrum en het integraal team. Hiertoe zullen zij oa. in aparte bijeenkomsten vanaf november 2009 worden geïnformeerd. (zie verder hoofdstuk 4, Participatie)

1.4 Evaluatie en rapportage

Naast de eindevaluatie per 01 03 2011 zullen er tevens jaarrapportages verschijnen, te beginnen met 2009. Het jaarverslag over 2009 verschijnt in het eerste kwartaal van 2010. Hierin zijn ook cijfers opgenomen over het bereik van de verschillende onderdelen van MENS (vgl. advies 8).

2 Integrale wijkteams

Stand van zaken

Het integraal wijkteam is in de eerste pilotfase niet gerealiseerd. Op basis van de te sluiten contracten met de instellingen huishoudelijke hulp kan het zorgteam worden gerealiseerd, dat gekoppeld gaat worden aan het dienstenteam, dat vanaf september 2009 wordt voorbereid.

(betr. adviezen 1, 6, 8, 9, 10, 12, 14)

2.1 Wijkzorgteam als onderdeel van het integraal wijkteam

De contractuering van instellingen voor huishoudelijke hulp zal moeten resulteren in de mogelijkheid om in de (uitgebreide) pilotgebieden te gaan werken met integrale wijkzorgteams¹ (huishoudelijke hulp en awbz zorg), die afstemming en samenwerking hebben met integrale wijkdienstenteams en de overige functies van het wijkservicecentrum. Gezamenlijk vormen zij het integraal wijkteam. Hierbij zijn de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en een psycho-sociale beperking eveneens betrokken.

Het integraal wijkteam werkt voor iedereen in de wijk die op enig moment behoefte heeft aan eenvoudige vormen van zorg- en dienstverlening, dus niet alleen voor speciale doelgroepen of zorggeïndiceerden. De aansturing van het wijkzorgteam is in handen van de teamleider zorg; dit is een medewerker van de zorgaanbieder, die verantwoordelijk is voor het zorgteam van het betreffende perceel.

2.2 Wijkdienstenteam als onderdeel van het integraal wijkteam

Het wijkdienstenteam levert individuele servicediensten (in- en om het huis; persoonlijke steundiensten). De persoonlijke servicediensten worden geleverd door professionals, vrijwilligers en/of mensen die een re-integratietraject doen. De dienst ondersteunende begeleiding, die per 01 01 2009 uit de ABWZ is geschrapt is hier een onderdeel van. Dit is een aanvulling op de door de gemeente gesubsidieerde ondersteunende begeleiding.

De wijkdienstenteams worden gevormd door medewerkers met een re-integratietraject, sociaal activeringstraject danwel vrijwilligers of jongeren met een maatschappelijke stage. De aansturing is in handen van de teamleider dienstenteams De Bilt (nieuwe functie, die bij voorkeur een onderdeel wordt van een bestaande functie; dit is nu nog niet bekend).

Voor het wijkdienstenteam is een apart projectplan beschikbaar. Het voorbereiden van de wijkdienstenteams start vanaf 01 09 2009. Het onderwerp wijkdienstenteams zal met de adviesraden worden besproken.

Beide teamleiders (zorg en diensten) werken nauw samen om de dienstverlening goed op elkaar af te stemmen.

2.3 Vaste contactpersoon

Cliënten van het integrale team (zorg en/of diensten) hebben een vaste contactpersoon, die als accounthouder optreedt. De accounts kunnen verdeeld worden over de teamcoördinator zorg en teamcoördinator persoonlijke diensten. Deze vaste contactpersoon is de aangewezen persoon om kwaliteit te bewaken en problemen of klachten op te lossen.

Beoogde resultaten voor 1. en 2. per 01 03 2011

¹ Dit geldt overigens ook voor de overige twee percelen, waar de pilot MENS niet wordt uitgevoerd.

- In beide pilotwijken functioneert een integraal wijkteam.
- De zorgcliënten uit de wijk en mensen, die individuele diensten nodig hebben, maken van dit integraal wijkteam gebruik.
- Gebruikers van de diensten beoordelen de kwaliteit van de diensten minimaal als ruim voldoende.
- Van de wijkbewoners is 50% bekend met het bestaan van het integraal wijkteam.
- Van de in het gebied opererende huisartsen en andere professionele (paramedische) zorg- of dienstverleners is per 1 september 2009 75% bekend met het bestaan van het integraal wijkteam.

3 Wijkservicecentra

Stand van Zaken

In De Bilt West is het wijkservicecentrum MENS in 't Hoekie gevestigd, in Maartensdijk in Dijkstate. De voornemens zijn om ook andere functies een plek te geven in het WSC.

(betr. adviezen 1,2,4,5,9,10,11,14,15,17)

De wijkservicecentra MENS zullen in de komende periode worden versterkt. Momenteel omvatten de wijkservicecentra de volgende functies tbv van de wijkbewoners:

- 1 Informatie en advies dienstverlening wwz.
- 2 Persoonlijke ondersteuning: adviseur wwz.
- 3 Doorbreking sociaal isolement (onderdeel wsc: sociaal steunpunt).
- 4 Wijkrestaurant (in De Bilt is het wijkrestaurant in Weltevreden gepland, in Maartensdijk in Dijkstate).

De bedoeling is dat de volgende functies in de wijkservicecentra worden ondergebracht

- 5 Wmo loket.
- 6 Zorgsteunpunt, zijnde de uitvalsbasis van het integraal zorgteam.
- 7 Thuisbasis wijkdienstenteam.
- 8 Ondersteuning van zorgmijders.
- 9 Gemeentelijke contactambtenaar wijkgericht werken (incl. buurtbemiddeling) en medewerker(s) wijkbeheer.
- 10 Accommodaties

Momenteel worden de accommodaties van Dijkstate en Buurthuis 't Hoekie gebruikt. In Maartensdijk is per 1 september 2009 het serviceloket van de gemeente eveneens in Dijkstate gevestigd.

In De Bilt zal gezocht moeten worden naar een andere accommodatie, omdat de beschikbare ruimte nu te klein is.

Beoogd resultaat per 01 03 2011

- In De Bilt en in Maartensdijk functioneren wijkservicecentra MENS minimaal met de bovengenoemde functies.
- In De Bilt West en Maartensdijk kent 60% van de bevolking en in de toegevoegde gebieden kent 40% van de bevolking het wijkservicecentrum MENS en weet waarvoor het dient.
- In De Bilt en Maartensdijk kent 75% van de huisartsen en andere (paramedische) dienstverleners het wijkservicecentrum MENS.

3.1 Informatie, advies, en dienstencatalogus

Stand van zaken

De Helpdesk wwz is volledig operationeel. Deze dienst wordt organisatorisch en inhoudelijk doorontwikkeld.

Informatie en advies over de beschikbare dienstverlening op de terreinen wonen, welzijn en zorg worden geleverd door medewerkers van de Helpdesk MENS, dat een onderdeel vormt van het wijkservicecentrum. Vrijwilligers, die speciale scholing en bekwaamheden hebben ontwikkeld voeren deze werkzaamheden uit. Een professional (0.2 fte) coördineert de Helpdesk.

Er is een digitale dienstencatalogus ontwikkeld, die doorontwikkeling vereist en waarvoor een permanent beheer noodzakelijk is. Hiervoor zal een beheergroep

van enkele Helpdeskmedewerkers ingericht worden, die samen met de communicatiemedewerker de uitvoeringswerkzaamheden verricht.

De Helpdesk heeft de volgende taken:

- verzorgen van informatie en advies aan wijkbewoners op de gebieden wonen, welzijn en zorg (loketfunctie);
- registreren van klantcontacten;
- het meewerken aan de klanttevredenheidsonderzoeken, die periodiek op zo objectief mogelijke wijze zullen worden uitgevoerd; hiervan wordt verslag gedaan in de jaarverslagen en eindevaluatie;
- ondersteuning bij het vinden van specialistische zorg- en dienstverleners;
- het verzorgen van minimaal 2 voorlichtingsavonden over actuele onderwerpen per jaar;
- het in samenwerking met de communicatiemedewerker maken en (regelmatig) verspreiden van foldermateriaal ed. in de wijk ten behoeve van bewoners en onder de professionele dienstverleners in de wijk;

De Helpdesks in beide pilotwijken vormen nu nog geen gezamenlijk organisatorisch verband. Hier wordt van af 1 september 2009 wel naar toegewerkt.

Dit kan door gezamenlijke vergaderingen, regelmatige uitwisseling (job rotation) en gezamenlijke vrijwilligersactiviteiten.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

- Realisatie van één organisatorische eenheid Helpdesk informatie en advies wonen, welzijn, zorg.
- Voor de kwaliteit van de dienstverlening wordt door cliënten minimaal op een voldoende gescoord.

3.2 Adviseur wwz: persoonlijke regieondersteuning

Stand van zaken

In beide wijken is de adviseur wwz actief en bekend. De functie wordt doorontwikkeld.

In Maartensdijk en De Bilt levert de adviseur wwz persoonlijke regieondersteuning in complexere situaties.

De adviseur wwz heeft een tijdelijk contact met de cliënt; het gaat om het ondersteunen van een toeleidingsproces naar individuele of collectieve woon-, welzijns- en/of zorgdiensten, die door professionals en/of vrijwilligers worden geleverd. De adviseur wwz speelt dus een rol als er nog geen sprake is van een dienstenpakket, dat de cliënt afneemt bij een aanbieder. Daarom is het van belang dat de adviseur een onafhankelijke positie heeft.

Voor de niet-pilot wijken wordt de functie adviseur zorg en welzijn, zoals die nu onder de SWO ressorteert aangepast en eveneens een adviseursfunctie wwz. Dan houdt dit in dat de diensten van de adviseur wwz voor alle wijken beschikbaar zijn.

In totaal is er voor deze functie 1.2 fte beschikbaar; (2 x 0.3 adviseur wwz en 1 x 0.6 adviseur z&w), totaal gaat het om een caseload van 80. (per 0.3 fte kan een caseload van 20 worden bediend). De formatie van de adviseurs wwz wordt momenteel zeker voor De Bilt als te gering ervaren. In De Bilt zal dit (waarschijnlijk) onvoldoende blijken te zijn als De Bilt Oost en Groenekan aan het werkgebied worden toegevoegd. Voor mensen die een beroep op deze functie willen doen is een wachtlijstsituatie uiterst ongewenst.

In de komende periode zullen de uitvoerders van deze functies een organisatorisch verband vormen. Hierdoor is inspringen bij elkaars caseload

mogelijk. Verder zal nauwlettend de groei van de vraag in de gaten worden gehouden.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

Als het aantal fte bij groei niet wordt uitgebreid kan in totaal een caseload van 80 personen/gevallen worden bediend.

- Realisatie van een organisatorische eenheid Adviseurs wwz.
- Voor de kwaliteit van de dienstverlening wordt door cliënten minimaal op een voldoende gescoord.

3.3 Sociaal Isolement

Stand van zaken

Per 01 09 2009 start de operationele fase van het onderdeel doorbreking sociaal isolement (werktitel Sociaal Steunpunt).

Mensen, die zorg hebben over buurtbewoners die dreigen te vereenzamen of te verkommeren en niet weten wat hiermee te doen kunnen hierover contact opnemen met het wijkservicecentrum. De adviseur wwz onderneemt hierop actie. Er is een goede afstemming met het Meldpunt Zorg en Overlast. Signalering kan geschieden door iedereen, zoals professionals, wijkbewoners, winkeliers en vrijwilligers. Voor de informatievoorziening over dit onderwerp zal in het najaar van 2009 een voorlichtingstraject starten. De voortgang van dit onderwerp zal worden besproken met de adviesraden.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

In de pilotwijken kennen 60% van de bewoners de mogelijkheid om de adviseur wwz in te schakelen bij vermeende vereenzaming en verkommering.

In de pilotwijken kent 75% van de professionals (huisartsen, wijkagenten, huismeesters en andere dienstverleners) de mogelijkheid om vermeende, zorgelijke eenzaamheid te melden bij het wijkservicecentrum.

3.4 Wijkrestaurant

Stand van zaken

In Maartensdijk is een wijkrestaurant in Dijkstate. Bekendheid, imago, programmering etc. zal de komende periode moeten worden verbeterd wil de term wijkrestaurant hierop van toepassing zijn. In De Bilt is men druk doende met de voorbereidingen voor een wijkrestaurant in Weltevreden.

De wijkrestaurants beogen een mogelijkheid te bieden voor een prettige combinatie van ontmoeting en lekker en gezond eten. Voor de doelgroep van MENS kan dit een belangrijke voorziening zijn. Het kan daarnaast ook aantrekkelijk zijn voor andere wijkbewoners, die niet zozeer tot de doelgroep van MENS behoren.

In Maartensdijk zit in Dijkstate het restaurant, dat ook toegankelijk is voor wijkbewoners. Dit restaurant wordt gerund door Cordaan en het lukt maar minimaal om het restaurant om te vormen van een 'instellingsrestaurant' (waar met name de mensen uit de woon-zorgappartementen komen) tot een restaurant, dat meer (ook) is gericht op de wijk.

In De Bilt wordt gewerkt aan de vestiging van een wijkrestaurant in Weltevreden. Omdat het hier vanuit een 0-situatie wordt ontwikkeld wordt er veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van het concept. Ook zullen mensen vanuit re-integratietrajecten werkzaam zijn in het restaurant.

Er is een peiling gedaan onder een groep wijkbewoners naar de behoefte en de inschatting van de kans van slagen. Hier zijn positieve resultaten gekomen.

Economische rendabiliteit is uitgangspunt.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

In De Bilt is een start gemaakt met het wijkrestaurant in Weltevreden (mits het bedrijfsplan aanleiding geeft om tot operationalisering over te gaan). In Maartensdijk is door inschakeling van wijkbewoners een stap gemaakt richting wijkrestaurant.

3.5 Wmo loket

Stand van zaken

Het is de bedoeling dat het Wmo loket ook in de wijkservicecentra een aantal dagdelen bereikbaar is. Hoe deze deconcentratie er uitziet is nu nog niet bekend. Vanaf september 2009 zullen concrete stappen worden ondernomen om dit te realiseren. Belangrijk argument voor het decentraal aanbieden van deze dienstverlening is effectiviteit en nabijheid van deze dienstverlening.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

Het Wmo loket is door wijkbewoners ook te bezoeken in het wijkservicecentrum.

3.6 Zorgsteunpunt

Beoogde resultaten per 01 03 2011

Het zorgsteunpunt is de uitvalsbasis van het wijkzorgteam (zie onder 2.1) en is gevestigd in het wijkservicecentrum.

3.7 Thuisbasis wijkdienstenteam

Beoogde resultaten per 01 03 2011

Het wijkdienstenteam (zie onder 2.2) is gevestigd in het wijkservicecentrum.

3.8 Ondersteuning van zorgmijders, vergeten en kwetsbare mensen

Stand van zaken

De kwartiermaker van Kwintes opereert nu vanuit het Trefpunt. De samenwerking met het WSC wordt structureler tot stand gebracht zowel in De Bilt als in Maartensdijk.

Per 1 januari 2009 wordt de ondersteuning van deze doelgroep gekoppeld aan MENS. Het gaat hierbij om de functie kwartiermaker, die opereert vanuit de convenantpartner Kwintes. In beide pilotwijken zal de kwartiermaker actief zijn. Het gaat hierbij om ontmoeting, toeleiding en overdracht naar reguliere hulpverleningsinstellingen. Er is sprake van een goede samenwerking en afstemming met zorg en welzijnspartijen en met het Meldpunt Zorg en Overlast.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

In de wijkservicecentra is de kwartiermaker van Kwintes actief, die ondersteuning biedt aan vergeten en kwetsbare mensen, om een zelfstandig leven vorm en inhoud te geven. Mensen die om verschillende redenen een helpende hand nodig hebben die ze op andere plekken niet vinden of er geen vertrouwen meer in hebben. Het zijn mensen die moeilijk passen in ons zorgsysteem. Er wordt structureel samengewerkt en afgestemd met relevante partijen zorg en welzijn en met het Meldpunt Zorg en Overlast.

3.9 Wijk- en dorpsgericht werken

Stand van zaken

Er is nu geen koppeling tussen wijk- en dorpsgericht werken, wijkbeheer en wijkservicecentra.

Wijk- en dorpsgericht werken van de gemeente en wijkbeheer van de SSW worden gekoppeld aan de wijkservicecentra in de wijken, in die zin dat de wijkcontactambtenaren en wijkbeheerders er enkele dagdelen kantoor houden en op die wijze zichtbaarder worden voor de wijkbewoners, die hen dan ook ter plekke kunnen raadplegen.

Ook de buurtbemiddelingsfunctie van wijk- en dorpsgericht werken gaat opereren vanuit het wijkservicecentrum. Hiertoe worden in het najaar van 2009 afspraken gemaakt.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

In de wijkservicecentra houden de wijkcontactambtenaren en de buurtbemiddelaar kantoor en zijn hier voor wijkbewoners bereikbaar.

3.10 Accommodaties

Stand van zaken

Momenteel is het wijkservicecentrum in Maartensdijk ondergebracht in Dijkstaete en in De Bilt in 't Hoekie.

Door het samenwerken met het Wmo-loket e.a. vanuit deze accommodaties en de uitbreiding van functies is er meer ruimte nodig. Bekeken zal worden of dit toch gerealiseerd kan worden binnen de huidige accommodaties en anders zullen andere, tijdelijke (voor de pilotperiode) oplossingen worden gezocht.

4 Participatie wijkbewoners

Stand van zaken

Momenteel zijn veel wijkbewoners al betrokken bij het WSC en MENS. Dit is echter lang niet voor iedereen zichtbaar. Aan versterking van de participatie en wordt de tweede pilotfase veel aandacht besteed.

(betr. adviezen 1,5,6,8,9,15,16).

Versterking vraagsturing

De activiteiten, die te maken hebben met het versterken van de participatie van wijkbewoners hebben tot doel er zo goed mogelijk voor te zorgen dat vraag en aanbod op elkaar aansluiten. Een instrument, dat in de eerste pilotfase is ingezet is het bewonerszelfonderzoek geweest. Verder zijn vele vrijwilligers actief bij activiteiten, die MENS (cq. MENS-partijen) in de wijken heeft georganiseerd en organiseert. Bijvoorbeeld de Helpdesk en alle activiteiten, die door de Helpdesk worden georganiseerd worden uitgevoerd door vrijwilligers. Om de vraagsturing te versterken zal de komende tijd gewerkt worden op een drietal fronten.

4.1. Actieve betrokken bewoners

De volgende (collectieve) activiteiten en (individuele) diensten worden voor een belangrijk deel gedragen danwel mede uitgevoerd door actieve wijkbewoners:

-Helpdesk (informatie en adviesfunctie van het wijkservicecentrum).

-Leun- en steundiensten/klussen in en om het huis (zie ook 1.2 wijkdienstenteam).

-Dienstenoverleg (afstemming, initiatieven voor nieuwe diensten/activiteiten nemen ed.).

De komende periode zal de betrokkenheid van wijkbewoners op deze onderdelen gehandhaafd worden en op de volgende onderdelen worden uitgebouwd.

4.2 MENS ambassadeurs

Participatie van bewoners is essentieel om voeling te houden met wat er in de wijk leeft en wat nodig is aan diensten.

Ambassadeurs vormen de onmisbare schakel tussen het project en de bewoners in de wijk. De wijk is opgedeeld in buurten en straten van een omvang waar bewoners zich in herkennen en mee identificeren. Een wijk van 4.000 huishoudens is daarvoor te groot.

Per buurt en straat wordt gezocht naar een aansprekend persoon die als ambassadeur wil / kan functioneren. De ambassadeurs leveren MENS informatie over zaken, vragen en behoeftes die spelen in de wijk. Ook kunnen zij signalen op individueel niveau doorgeven aan de helpdesk, het sociaal steunpunt of de adviseur wwz.

Anderzijds voorziet MENS de ambassadeurs van actuele informatie over het project en over de dienstverlening die beschikbaar is. Deze informatie kunnen zij weer doorgeven aan hun buurtgenoten.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

In beide pilotwijken zijn ca. 50 bewoners actief als ambassadeur voor MENS met een duidelijke spreiding over de wijk, met dien verstande dat het merendeel zal wonen in de oorspronkelijke werkgebieden. De ambassadeurs komen 2 keer per jaar bijeen voor informatie-uitwisseling.

4.3 Bewonersraden

In de komende periode zal de samenwerking worden versterkt of opgepakt met de bewonersraden cq. dorpsraden. Behalve in Maartensdijk zijn in alle kernen van de pilot bewonerscomités of –raden actief. Vanaf november 2009 zullen in bij het werkgebied toegevoegde dorpen deze bewonersraden en de inwoners worden geïnformeerd over de mogelijkheden van MENS.

4.4 Welzijnsactiviteiten

Stand van zaken

Momenteel functioneren de (wijk)welzijnsactiviteiten en de programmering daarvan los van elkaar. Daardoor is er geen meerwaarde die door samenwerking en afstemming kan worden bereikt.

(betr. adviezen 4, 9,15).

Onder welzijn worden (oa.) de activiteiten verstaan op het gebied van

- ontmoeting,
- recreatie,
- educatie,
- cultuur,
- sport en bewegen.

Het gaat hier om collectieve welzijnsdiensten, die vanuit verschillende organisaties en accommodaties door professionals of vrijwilligers worden georganiseerd. Omdat veel van deze functies al los van MENS goed functioneren is het niet nodig om veel tijd te besteden aan ontwikkeling. Tot nu toe bestaat hier weinig samenhang, afstemming en samenwerking tussen de verschillende aanbieders van deze activiteiten. Het is nodig om samenwerking en afstemming te organiseren zodat het programma per wijk efficiënter en vraaggerichter tot stand kan komen. Ook kunnen hiaten makkelijker worden geconstateerd. Op het onderdeel educatie is hiermee al een begin gemaakt. De cursusprogramma's voor 2009 en 2010 van Indigo en het ROC zijn in overleg met MENS tot stand gekomen. Dit zal zich in de toekomst voortzetten. Ook over (preventieve) activiteiten van de GGD zal nader overleg met MENS plaatsvinden.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

In De Bilt en Maartensdijk bestaat een programmaoverleg van aanbieders van welzijnsactiviteiten, dat minimaal 1 x per jaar de programmering met elkaar afstemt van het aanbod op het gebied van welzijn: ontmoeting, recreatie, educatie, cultuur, sport en bewegen. Het (nieuwe) aanbod komt zoveel mogelijk vraaggericht tot stand. Het wijkaanbod wordt voorgelegd aan de bewonerscomités, wijkraden etc.

4.5 Wijkprogramma's MENS

Stand van zaken

Momenteel bestaan er geen wijkprogramma's. Deze worden de komende periode ontwikkeld.

(betr. adviezen 1,4, 5,6,7,9,15,16)

In een wijkprogramma zijn de voorgenomen activiteiten voor een bepaalde wijk op compacte wijze beschreven op de gebieden wonen, welzijn en zorg. De komende periode kan als proefperiode dienen om wijkprogramma's te ontwikkelen in beide pilotwijken. Hiertoe overleggen professionele en vrijwilligersorganisaties ter afstemming minimaal éénmaal per jaar over de

(voorgenomen) diensten en activiteiten met het bewonerspanel. De wijkprogramma's kunnen de basis vormen voor het werk van MENS in de wijken. De wijkprogramma's komen in overleg met wijk- of dorpsraden/actieve bewoners tot stand.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

De jaren 2010 en 2011 zullen gebruikt worden om het ontwikkelen van wijkprogramma's tot stand te brengen voor de activiteiten die op de gebieden wonen, welzijn en zorg in de wijk uitgevoerd worden. Voor 2010 gaat het om een 'proefversie'. Op basis van dit proefjaar kan bekeken worden of en hoe hiermee verder moet worden gegaan.

5 Overige activiteiten

5.1 Mantelzorgvriendelijk wonen

Stand van zaken

Momenteel wordt gewerkt aan een voorstel om te bereiken dat mantelzorgers en mantelzorgvragers zonder belemmeringen dicht bij elkaar in de buurt kunnen wonen indien zij dit wensen. Dit wordt de komende periode afgerond dmv een beleidsvoorstel.

(betr. advies 9)

Beoogde resultaten per 01 03 2011

In De Bilt is er een procedure werkzaam voor mantelzorgers en mantelzorgvragers die dicht bij elkaar willen wonen om dit snel en zonder belemmeringen te kunnen realiseren.

5.2 Kleinschalig wonen

Stand van zaken

Er ligt een rapport van Zorgconsult klaar hoe kleinschalig wonen in de gemeente De Bilt kan worden aangepakt. Voor de volgende stappen zal zich een werkgroep moeten buigen, die de kar gaat trekken.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

Op basis van het rapport van Zorgconsult zijn verdere stappen genomen in de richting van kleinschalig wonen voor inwoners van De Bilt, die niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen.

5.3 Acute 24 uurs-zorg

Stand van zaken

Momenteel bestaat er geen afstemming en samenhang voor acute dag-, avond-, nacht-, of weekendzorg. Elke zorgaanbieder heeft zijn eigen voorziening, in De Bilt is er de EHBZ die een sluimerend bestaan leidt en er kan een beroep gedaan worden op GAAF!, een project van Vitras en drie andere zorgaanbieders.

(betr. advies 6)

Er wordt gewerkt aan een eenduidige voorziening voor de acute dag-, avond-nacht en weekendzorg, die voor iedereen (intramuraal en extramuraal, geïndiceerd of niet geïndiceerd) beschikbaar is.

Beoogd resultaat per 01 03 2011

In De Bilt is één voorziening voor acute dag-, avond-, nacht- en weekendzorg voor iedereen in de gemeente die hier een beroep op moet doen. Hiervoor is het nodig dat zorgaanbieders in voldoende mate aan deze voorziening meedoen. Professionele hulpverleners kennen deze voorziening voor 75%. Cliënten van zorgaanbieders (en/of hun mantelzorgers) extramuraal kennen deze voorziening ook voor 75%.

5.4 Domotica

In de Bilt wordt momenteel een pilot uitgevoerd over screen-to-screen zorg. Alle MENS partners nemen deel aan het project. Het project ressorteert onder De

Bilthuysen en de SSW. Over de uitkomsten kan op dit moment nog niets worden gezegd. Vandaar dat hiervoor ook geen resultaten kunnen worden geformuleerd. (betr. advies 6).

5.5 Netwerk MENS 18+

Stand van zaken

Het netwerk MENS 18+ functioneert nu al gemeentebreed. Er moet nog toegewerkt worden naar wijkgerichte besprekingen. Het netwerk is naast de casusbespreking nog met inrichtingszaken bezig. Dit zijn bijvoorbeeld privacyregels, wel of niet een convenant, wie schuift aan, wie wordt geïnformeerd, wie kan ad hoc worden uitgenodigd etc. Naar verwachting zal dit proces nog ongeveer een half jaar in beslag nemen.

Beoogde resultaten per 01 03 2011

Er is een netwerk casusafstemming dat minimaal 1x per 8 weken samenkomt.

Aan tafel zitten: Adviseurs wwz, Politie, Amw, Kwintes, Altrecht, SSW, Schuldhulpverlening, Huisartsenvertegenwoordiging.

De casusbesprekingen vinden methodisch plaats en het is van iedere casus helder wie de casushouder is.

De deelnemers zijn vlg. een meting tevreden over de inhoud en afstemming van het overleg.

5.6 Tenslotte

De komende periode zal het MENS project deel gaan uitmaken van een landelijk netwerk Wmo-werkplaatsen, dat door het ministerie van VWS en de Hogescholen is ingericht. Naar verwachting start dit in oktober 2009.

Ook is tegen die tijd bekend of de SEV (Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting) project MENS als proefproject voor de provincie Utrecht heeft uitgekozen in het kader van een landelijk innovatieproject over de doorontwikkeling woonservicewijken.

Naast genoemde activiteiten in dit plan van aanpak heeft het netwerk MENS ook een meerwaarde doordat betrokken partijen in deze samenhang actief in kunnen spelen op lokale en regionale ontwikkelingen. Het netwerk MENS kan bijvoorbeeld de basis zijn om de ketenzorg dementie lokaal en regionaal - in samenwerking met ziekenhuizen - af te stemmen. Het idee is om deze 'ketenzorg dementie' afstemming voor medio 2011 te realiseren.

6 Organisatie en uitvoeringsvoorwaarden

6.1 Organisatieontwikkeling

Momenteel werken de convenantpartijen MENS samen in een informeel netwerk met werkgroepen. Naast wat kleinere ad hoc werkgroepen rond specifieke onderwerpen functioneren twee werkgroepen permanent, dwz. deze komen minimaal twee maal per jaar bij elkaar

-Managerswerkgroep Zorg

-Ontwikkelingsgroep Wijkservicecentrum.

Twee maal per jaar komen alle convenantpartijen bij elkaar om de stand van zaken op te maken en besluiten over de volgende periode te nemen.

Voor de consolidatie van het gedachtengoed en de resultaten van MENS, alsmede de verdere ontwikkeling en uitbouw is het wenselijk stappen te ontwikkelen richting formele organisatiestructuur.

Beoogd resultaat per 01 03 2011

In De Bilt functioneert de samenwerkingsorganisatie MENS, waarin wonen-, welzijn-, zorgpartijen en de gemeente gezamenlijk verantwoordelijkheid hebben voor de wijkinfrastructuur –voorzieningen wonen, welzijn, zorg– teneinde bewoners (met of zonder psychische, lichamelijke, sociale of verstandelijke) beperkingen, de benodigde dienstverlening te leveren die hen in staat stelt de regie over het eigen leven te behouden en te participeren in de (lokale) samenleving.

6.2 Adviesraden

(Betr. advies 4)

Met de gemeentelijke adviesorganen, te weten WAR, Ouderenraad en Gehandicaptenplatform, zal minimaal twee maal in de 2^e pilotfase worden overlegd (voorjaar 2010, najaar 2010). Op afzonderlijke onderdelen kan uiteraard vaker overleg plaatsvinden.

Beoogd resultaat per 01 03 2011

Tijdens de 2^e pilotfase van MENS zal twee maal over de voortgang overlegd worden met de adviesraden.

6.3 Communicatie

(Betr. advies 13)

De komende periode zal de communicatie zich concentreren op twee onderwerpen:

-voorlichting en informatievoorziening van professionele organisaties over de MENS diensten en voorzieningen en de hieraan verwante voorzieningen, zoals het integraal zorgteam;

-Voorlichting en informatievoorziening aan bewoners over MENS diensten en voorzieningen.

Verder zullen er intern en extern voortgangsgesprekken worden gevoerd, met name met de adviesraden zal dit 2 x per jaar gebeuren.

De volgende instrumenten kunnen hiervoor worden ingezet. Uiteraard is dit afhankelijk van het beschikbare budget.

– Actueel houden website.

– Nieuwsbrief 4 x per jaar digitaal.

- Nieuwsbrief voor bewoners huis aan huis verspreid met korte informatie over MENS, 4 x per jaar.
- Informatiebrieven en flyers voor professionals en wachtkamers, bibliotheken, publieke ruimten.

Het mogelijkheden voor inzet van deze communicatiemiddelen bepaalt mede de resultaten die te maken hebben met bekendheid van de voorgaande onderwerpen.

6.4 Evaluatie, uitrolscenario('s) en besluitvorming door de raad

(betr. advies 14)

Per 01 03 2011 moet er een besluit zijn genomen over de uitrol, zodat er naadloos kan worden aangesloten zonder dat het nodig is om overgangsfase's ed in te bouwen. Vandaar dat eind 2010 de evaluatie van de 2^e pilotfase moet zijn voltooid. Dan is er voldoende tijd om het besluit voor B&W voor te bereiden en de adviezen van de adviesraden in te winnen.

De evaluatie richt zich op de in dit Plan van Aanpak voorgenomen resultaten. Betrokken worden de jaarverslagen van MENS van 2009 en van 2010 waarin cijfers op een rijtje worden gezet van het aantal cliënten en het aantal betrokken bij MENS activiteiten zoals

-helpdesk,

-adviseur wwz,

-ambassadeursschap

-overige activiteiten, die worden gedragen en uitgevoerd door vrijwilligers

-deelnemers van specifieke MENS cursussen.

Onderdeel van de evaluatie zijn de (klanttevredenheids)onderzoeken onder bewoners/cliënten om nut, bekendheid en kwaliteit te meten onder bewoners.

Op basis van de evaluatie word(en) één of meerdere scenario('s) ontwikkeld voor de uitrol.

7 Financiën

De begrotingsposten voor 1,5 jaar zien er als volgt uit:

-Kosten wijkservicecentra, 2 x (Adviseurs wwz, Helpdesk, Sociaal Steunpunt Vrijwilligers, Huisvesting en Organisatie)	€ 150.000,=
Eénmalig projectgebonden kosten -Projectorganisatie (projectleiding, wijkprojectleiding, communicatie en ondersteuning onvoorzien)	€ 330.000,=
Eénmalig projectgebonden kosten -Onderzoekskosten (klanttevredenheidsonderzoek, evaluatieonderzoek)	€ 36.000,=
<i>Totale kosten</i>	€ 516.000,=
Af: subsidie provincie *)	- 20.000,=
Benodigd	€ 496.000,=

*) Subsidie van de provincie Utrecht voor Sociaal Steunpunt
(doorbreking Sociaal Isolement) bedraagt € 20.000,=