

# Inhoud

Inleiding .....	2
1 Huidige situatie.....	3
1.1 Maatwerkvoorzieningen .....	3
1.2 Uitgangspunten .....	4
1.3. Algemene Voorzieningen .....	4
1.4. Sociale Teams hoe het was in 2015 tot 2021 .....	5
2. Gewenste situatie; hoe ziet het de Wmo eruit? .....	6
2.1. Ambitie en doelstellingen .....	6
2.2 Contracteren van leveranciers (Maatwerkvoorzieningen) .....	6
2.3. Gewenste aanpassingen .....	7
2.4 Uitgangspunten aanbesteding .....	9
2.5 Sociale Teams .....	15
2.6 Algemene voorzieningen.....	16
2.7 Onafhankelijke cliëntondersteuning .....	17
2.8 Ondersteuning mantelzorg.....	17
2.9 Vrijwilligers .....	18
2.10 Geestelijke gezondheidszorg.....	18
2.11 Samenwerking .....	18

## Inleiding

Iedereen telt mee. Inwoners zijn in staat om regie te pakken op hun eigen leven, zoals zij dat willen leven. Dat geeft kracht en zelfvertrouwen om mee te doen, wat voor anderen te betekenen en voor zichzelf en naasten te zorgen. Er zijn in de wijk voldoende kansen om mee te doen. Inwoners voelen zich gezien en gesteund, de omgeving is stimulerend en uitnodigend. Er zijn voldoende kansen om te leren, werken en talenten en ideeën te ontwikkelen. Daardoor zijn inwoners in staat zelf verantwoordelijkheid te dragen voor de vraagstukken van hun leven, met een sociale basis-infrastructuur die uitnodigend en versterkend is. Waarbij we belemmeringen voor één omzetten naar oplossingen voor iedereen.

Lukt dat niet? Dan ondersteunt de gemeente je met passende hulp. Waar maatwerk nodig is, bieden we dit adequaat en met hoge kwaliteit, vanuit dezelfde onderliggende ambitie.

Van Ziekte en Zorg naar Gezondheid en Gedrag is de gehanteerde methodiek voor de inzet in de wijken evenals voor het maatwerk. Aanbieders en medewerkers team preventie en toegang zijn geschoold in de methodiek en gaan uit van positieve gezondheid.

In 2015 is een start gemaakt met de transformatie. De gemeente kreeg toen de Wmo overgedragen vanuit het Rijk. In het verbindend kader Sociaal Domein is vastgelegd verder te gaan met transformeren om passende ondersteuning voor inwoners ook op de lange termijn goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. De doelstelling daarbij is o.a. versterken van de sociale infrastructuur in de wijken en inzetten op preventie, zodat passende ondersteuning vroegtijdig en via wijkaanbod geboden kan worden.

In 2019 heeft een verkenning plaatsgevonden op de wijze waarop Deventer uitvoering geeft aan de Wmo. In een zestal bijeenkomsten met 250 betrokkenen is verkend hoe in Deventer de Wmo is vormgegeven en welke kansen nog zijn uit te nutten voor een meer optimale vorm en samenwerking. Helder werd dat er een goede basis is gelegd.

Het college heeft op basis van de verkenning het voornemen uitgesproken om **de huidige werkwijze van de Wmo in basis te handhaven**. Wel zal, ten behoeve van optimalisatie, de werkwijze worden aangevuld met (een aantal) nieuwe en/of aangescherpte uitgangspunten. Nog meer uitgaan van de eigen kracht, ondersteuning in de eigen leefomgeving, verdere inzet van de methode van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag en inzetten op kwalitatief goede ondersteuning zijn daar voorbeelden van. Net zoals in voorgaande jaren zullen in 2021 initiatieven in de wijken verder worden uitgewerkt en tot verdere verbeteringen leiden.

In dit beleidskader Wmo wordt een beschrijving gegeven van de huidige uitvoering Wmo in gemeente Deventer, met uitzondering van de hulpmiddelen en woningaanpassingen. De geschetste uitgangspunten voor de Wmo zijn uiteraard wel van toepassing op hulpmiddelen en woningaanpassingen, maar deze kennen een eigen procedure voor contractering. Vervolgens wordt een weergave geschetst van wat we hiervan aan sterke punten meenemen en welke kansen we zien om nog beter invulling te geven aan de doelstelling van de Wmo.

# 1 Huidige situatie

In 2015 zijn taken voor de Wmo gedecentraliseerd naar gemeenten vanuit de idee dat:

1. Gemeenten de ondersteuning efficiënter kunnen inrichten;
2. Gemeenten immers alternatieven in hun wijken goed kennen;
3. Mensen daardoor minder maatwerkindicaties nodig hebben;
4. Mensen hierdoor netwerken in de eigen woonomgeving kunnen opbouwen;
5. Mensen hierdoor meer als persoon worden gezien.

De afgelopen 4 jaren heeft de gemeente gewerkt aan een systeem voor goede ondersteuning voor bewoners. In de gemeente Deventer vinden veel bewonersinitiatieven plaats die bijdragen aan onze stevige sociale infrastructuur in wijken en dorpen. Al dan niet via een buurthuis vinden allerlei buurtactiviteiten plaats. Daarnaast is ingezet op algemene voorzieningen om aanvullend laagdrempelig en in een vroeg stadium ondersteuning te kunnen geven in de eigen leefomgeving. Dit samen levert een palet waardevolle initiatieven met veel sociale impact.

Daar waar eigen kracht, netwerk en algemene voorzieningen onvoldoende zijn om goed te kunnen meedoen worden inwoners ondersteund in de vorm van maatwerkvoorzieningen. De Wmo is bedoeld om zelfredzaamheid en participatie van bewoners te bevorderen. Dit hoofdstuk beschrijft op hoofdlijnen hoe de Wmo in Deventer nu georganiseerd is.

Binnen de Wmo wordt onderscheid gemaakt tussen maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen:

## 1.1 Maatwerkvoorzieningen

Definitie: Maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen en hulpvormen die op de leefsituatie en gezondheid van de persoon zijn afgestemd, hulp voor het individu op basis van een beschikking. Een maatwerkvoorziening wordt toegekend naar aanleiding van vraagverheldering en kan worden afgegeven in de vorm van een persoonsgebonden budget (PGB) of in Zorg in Natura (ZIN). In Deventer krijgt 10% van de beschikkingen vorm in PGB, 90% wordt ingezet als Zorg in Natura.

Bij een PGB ligt de regie voor invulling en uitvoering van de toegekende ondersteuning bij de client. In geval van ZIN regelt de gemeente deze zaken. In deze nota richten we ons voornamelijk op de vormgeving van ZIN, omdat dit de grootste groep cliënten betreft en een basis heeft in contractering door de gemeente. Voor PGB gelden uiteraard in de uitvoering dezelfde ambities.

In Deventer kennen we voor ZIN een systeem waarbij aanbieders worden gecontracteerd voor het leveren van maatwerkvoorzieningen door een raamcontract. Voorbeelden van maatwerkvoorzieningen zijn ondersteuning bij schoon huis, persoonlijke ondersteuning en ondersteuning bij activiteiten dag en respijtzorg. Voor elke voorziening wordt met gekwalificeerde zorgaanbieders een raamovereenkomst worden gesloten.

De huidige ZIN aanbieders zijn geselecteerd middels een open house procedure\*. Voor deze procedure is gekozen op basis van het uitgangspunt 'de cliënt kiest'. De gemeente stelt enkel randvoorwaarden en bepaalt een vast tarief. Geïnteresseerde, geschikte partijen komen in aanmerking voor een overeenkomst. De cliënt kiest uit de gecontracteerde partijen haar zorgaanbieder. Ieder kwartaal kunnen aanbieders zich inschrijven als aanbieder van Zorg in Natura (ZIN). Met de huidige 120 aanbieders is sprake van een divers aanbod.

De cliënt kiest zelf, nadat tijdens het keukentafelgesprek met de toegang is besloten tot een maatwerkvoorziening, voor een aanbieder van de toegewezen maatwerkvoorziening. Uitvoering van de maatwerkvoorziening gebeurt dan op basis van de tijdens het keukentafel opgestelde ondersteuningsplan. De zorgaanbieder geeft uitvoering aan het ondersteuningsplan (wat) en stelt hiervoor een uitvoeringsplan op (hoe).

In het ondersteuningsplan staan de Smart geformuleerde doelen en evaluatiemomenten waar cliënt en aanbieder aan gaan werken. Financiering van de ondersteuning gaat op basis van een uur-prijs voor geleverde ondersteuning. Uitbetaling geschiedt maandelijks door de gemeente rechtstreeks aan de aanbieder.

## 1.2 Uitgangspunten

De raad heeft voor contractering van zorgpartijen Wmo 2019 uitgangspunten bepaald. Dit waren de volgende:

- Cliënt staat centraal
- Eigen kracht optimaal vormgeven, met behulp van netwerk en informele zorg
- Keuzevrijheid voor de cliënt
- Cliënt en aanbieder hebben er geen last van als iemand van ene naar andere domein (jeugd - > Wmo) overgaat
- Werk centraler stellen, stimuleren dat iemand van zorg naar werk komt
- Innovatie stimuleren om de transformatie vorm te geven
- Kwaliteitsvoorwaarden opnemen waarmee sturing kan plaatsvinden op kwaliteit en kosten
- Langdurige en wederkerige relatie met aanbieders
- Vertrouwen hebben in professionaliteit van aanbieders
- Ruimte voor kleine aanbieders
- Administratieve lasten terugdringen (voor gemeenten en aanbieders)
- Doelmatige ondersteuning
- Waar mogelijk sluit de formele ondersteuning aan op de informele ondersteuning
- Rechtmatige ondersteuning

## 1.3. Algemene Voorzieningen

Binnen de kaders van de Wmo wordt voor algemene voorzieningen de definitie gehanteerd: een algemene voorziening is een vrij toegankelijke voorziening, zonder dat eerst diepgaand onderzoek wordt verricht en zonder dat een beschikking wordt afgegeven.

Iemand die een melding doet kan, nadat het Sociaal Team de vraag verhelderd heeft, worden doorverwezen naar een algemene voorziening. Ook kunnen bewoners op eigen initiatief gebruik maken van een algemene voorziening, deze zijn vrij toegankelijk. Een algemene voorziening kan toegankelijk zijn voor specifieke groepen of voor iedereen. Gemeente Deventer is vrij in de beleidskeuze welke algemene voorzieningen zij aanbiedt.

### De huidige situatie algemene voorzieningen

Sinds de decentralisatie in 2015 stimuleert de gemeente Deventer algemene voorzieningen door subsidie. Gedachte hierachter is brede algemeen toegankelijke voorzieningen in de wijk, waarbij samengewerkt wordt met de sociale teams om zo in een vroeg stadium en laagdrempelig vraagstukken van bewoners op te pakken. Bewust zijn hier bij aanvang geen strakke kaders aan gekoppeld om zoveel mogelijk te kunnen aansluiten bij ontwikkelingen zoals ze in de wijken ontstaan. Belangrijkste criteria waren samenwerking met sociaal team en aantoonbaar terugdringen maatwerkgebruik in de wijk.

In gemeente Deventer zijn de afgelopen jaren algemene voorzieningen ontstaan in de wijken en dorpen, waar omwonenden makkelijk binnen lopen. Door contact met bewoners kunnen algemene voorzieningen inspelen op vragen die leven in de wijken bij individuele bewoners. Zo kan individueel maatwerk worden geleverd waar dat nodig is en collectief aanbod worden gerealiseerd waar de vraag dat toelaat. Hier gaat een preventieve werking van uit. Verergering van vraagstukken of inzet van maatwerkvoorzieningen wordt zoveel mogelijk voorkomen.

Voorbeelden van algemene voorzieningen zijn; Verbindingscentrum De Fontein, Verbindingscentrum De Vijfhoek, Wijk voor Elkaar/Helios, De Spil, Enkhuis, Hiphuis, Villa Voorstad (inmiddels als buurtvoorziening Buurtfabriek verder gegaan), Bij de Halte, Wijk16, Vriendendiensten, Zelfregiecentrum, Elegast.

De algemene voorzieningen blijken dus van grote maatschappelijke waarde. Bewoners ontmoeten elkaar, vinden er een leuke tijdsbesteding, antwoord op vragen en pakken vrijwilligerswerk op. Het draagt bij aan positieve gezondheid. Gelijktijdig zagen we zeker in de eerste jaren een groei van de vraag naar maatwerk.

Op dit moment continueren we de investeringen in de huidige algemene voorzieningen en volgen we de ontwikkelingen hiervan.

#### **1.4. Sociale Teams hoe het was in 2015 tot 2021**

Het sociaal team was de toegang voor een maatwerkvoorziening en doorverwijzer naar andere voorzieningen. Ook werd er soms lichte ondersteuning gegeven en werd voorzien in opbouwwerk in de wijk

Door een keukentafelgesprek krijgt in deze periode het sociaal team zicht op de individuele ondersteuningsvraag. Als een maatwerkvoorziening niet noodzakelijk is verwijst het sociaal team indien noodzakelijk naar eigen kracht, het eigen netwerk of algemene voorzieningen.

Hulpmiddelen en woningaanpassingen werden toegekend door team Publiekscontacten Zorg. Ook zij voeren een keukentafelgesprek met de client en beoordelen op basis daarvan of en welke voorziening noodzakelijk is. Deze taak is geen onderdeel van de werkzaamheden van het sociale team, dit is apart belegd.

## 2. Gewenste situatie; hoe ziet het de Wmo eruit?

In 2015 zijn taken voor de Wmo gedecentraliseerd naar gemeenten met de uitgangspunten zoals hierboven beschreven. Dat wijzigt niet, zelfredzaamheid en participatie blijven uitgangspunt voor de Wmo.

De afgelopen 4 jaren heeft de gemeente gewerkt aan een systeem voor goede ondersteuning voor bewoners. Er staat een mooie basis. Gemeente Deventer mag trots zijn op hoe zij de Wmo heeft neergezet! De Wmo biedt ondersteuning aan inwoners die dat nodig hebben en stimuleert zelfstandigheid en participatie. Er is een goede stap gezet in het creëren van een basisinfrastructuur in de wijken en dorpen. Deze voorzieningen stimuleren de eigen kracht. In een vroeg stadium ondersteunen en helpen bij het voorkomen van vraagstukken op het gebied van zelfredzaamheid en participatie is hiermee gerealiseerd. Er is keuzevrijheid voor cliënten en met aanbieders wordt gewerkt vanuit vertrouwen.

Begin 2020 heeft het college besloten de huidige werkwijze voort te zetten, aangevuld met een aantal nieuwe uitgangspunten.

Dit hoofdstuk beschrijft op hoofdlijnen welke uitgangspunten we hanteren om de Wmo na 2021 verder vorm te geven. We starten met de ambitie en werken van daaruit verder met een beschrijving van het maatwerk als sluitstuk en top van de piramide. Daaropvolgend komen we uit bij de basis die gevormd wordt door bewoners initiatieven, eigen kracht en algemene voorzieningen.

### 2.1. Ambitie en doelstellingen

In het Verbindend Kader sociaal domein 2019-2022 staan de ambitie en de doelstellingen van het college in het sociaal domein beschreven.

#### *Ambitie*

Maximale participatie van Deventer inwoners: mensen werken, versterken zichzelf, doen iets voor een ander, of voor de stad. Iedereen doet ertoe! Onze inwoners zijn verantwoordelijk voor het oplossen van hun eigen problemen. Het heft in eigen hand nemen maakt zelfredzamer, sterker, meer zelfvertrouwen en gelukkiger. Op eigen kracht waar mogelijk, al dan niet met een beroep op de directe omgeving, eventueel de inzet van algemene voorzieningen in wijken en dorpen en alleen inzet van professionele ondersteuning als dat echt nodig is: **“Wie zorg nodig heeft, kan op ons rekenen”**.

#### *Doelstellingen:*

- We versterken de sociale infrastructuur in de wijken en gaan inzetten op preventie, zodat passende ondersteuning en begeleiding naar werk vroegtijdig en via voorliggende voorzieningen geboden kan worden.
- We zorgen ervoor dat onze toegangen (jeugd, Wmo, beschermd wonen, inkomen, werk en bijzonder zorgteam) werken vanuit 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur.
- We creëren en evalueren collectieve en innovatieve vormen van zorg en ondersteuning en vormen van werkend leren, waarmee we bijdragen aan de juiste zorg op de juiste plek.
- We realiseren datagerichte\* sturing op de kwaliteit en uitgaven in de zorg en ondersteuning in Deventer.

Hiermee zorgen we ervoor dat we passende ondersteuning aan onze inwoners ook op langere termijn goed, toegankelijk en betaalbaar houden.

\* het betreft hier geen algoritmes, maar op cijfers gebaseerde beelden van wijken om noodzakelijke inzet aan te passen op de vragen in de wijken.

### 2.2 Contracteren van leveranciers (Maatwerkvoorzieningen)

De huidige raamovereenkomst kan elk jaar worden verlengd voor een periode van 2019 tot en met 2022. Begin 2020 heeft de raad besloten om de nieuwe contractperiode na 2022 op soortgelijke wijze vorm te geven. Voor een zorgvuldige en effectieve contracteringsprocedure (inclusief voorbereiding en implementatie) zijn minimaal 14 maanden nodig vanaf het vaststellen van deze notitie.

Voorstel is daarom de huidige raamovereenkomst tot 2023 te verlengen en de tussenliggende tijd te benutten om uitgangspunten uitvoerig te verkennen met betrokken partijen en ruimte te nemen voor een zorgvuldige implementatiefase. Zo kan een aanbesteding neer worden gezet die de Wmo in Deventer naar een volgende stap brengt.

## 2.3. Gewenste aanpassingen

Zoals besloten naar aanleiding van de verkenning Wmo wordt de huidige werkwijze voortgezet, aangevuld met een aantal nieuwe uitgangspunten. We hanteren in de nieuwe situatie dezelfde wijze van contracteren van zorgleveranciers Maatwerkvoorzieningen (ZIN). Voor elke specifieke voorziening wordt met gekwalificeerde zorgaanbieders een raamovereenkomst gesloten. We houden vast aan het principe dat de cliënt zelf een aanbieder van een maatwerkvoorziening kiest. En ook financieren van de ondersteuning blijft op basis van een uur-prijs voor geleverde ondersteuning. Gemeente Deventer zal dit proces zelfstandig vormgeven. We hanteren in het proces om te komen tot contractering het barrièremodel\*. Dit model is een verfijning van de huidige werkwijze in Deventer. Door deze aanpak maken we het mogelijk eenmaal gecontracteerde partijen met vertrouwen tegemoet te treden en tijdig met hen in gesprek te zijn over de koers die wordt gevaren. Uitgangspunt is het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente Deventer.

Waar eerder ieder kwartaal inschrijving mogelijk was, wordt dat nu een keer per jaar. Aanbieders leveren bij inschrijving eenmalig de gevraagde documenten aan, na toetreding tot de raamovereenkomst werken we samen vanuit vertrouwen.

Dit uitgangspunt is in lijn met landelijke adviezen van de VNG en het informatieplein en krijgt in het hoofdstuk Kwaliteit een nadere duiding.

Om duurzaam een samenwerking met partijen aan te gaan is het wenselijk hierin zekerheid te bieden. Dit maakt investeren in de stad meer rendabel voor aanbieders en geeft een goede basis voor contacten voor de langere termijn. Om die reden wordt een contract aangegaan met aanbieders voor de duur van 4 jaar met de mogelijkheid deze 3x te verlengen voor 2jaar.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt;*

*We contracteren met het barrièremodel.*

*Toetreding kan eens per jaar*

*Contractering gebeurt op basis van een raamovereenkomst*

*Financiering gebeurt op basis van een uur-prijs voor geleverde ondersteuning (P\*Q)*

*Een contract aan te gaan voor de periode van 4 jaar met de optie tot verlenging van 3x voor 2 jaar.*

\* Barrièremodel; werpt niet alleen drempels op (preventie zorgfraude) maar pakt ook lopende misstanden aan (toezicht). Alle inzet is erop gericht zorggeld beschikbaar te hebben en houden voor inwoners die dat nodig hebben. Dit model kent 3 fasen.

### **Fase 1: Strengere eisen aan de voorkant**

Bij de aanbesteding stellen we strenge eisen aan de voorkant. Bij screening wordt getoetst of de inschrijvende aanbieder voldoet aan de selectie-eisen. Zorgaanbieders die in het verleden aantoonbaar hebben gefraudeerd of waar de kwaliteit ernstig ondermaats was, krijgen geen overeenkomst. Zorgaanbieders moeten aantonen dat ze financieel gezond zijn, en aan alle wettelijke verplichtingen voldoen. Dit is vergelijkbaar met wat gemeente Deventer heeft uitgevraagd in 2018 voor de contractering van 2019.

Eenmaal gecontracteerd;

### **Fase 2: Pre-monitoring**

Van de gegunde aanbieders maken we een risicoschatting op het gebied van rechtmatigheid en kwaliteit. Dat doen we op basis van de vragen die de aanbieders bij inschrijving hebben beantwoord. Met deze zogenaamde pre-monitoring kunnen gemeenten inschatten of de inschrijver feitelijk in staat zal zijn aan al de eisen en voorwaarden te voldoen en of de eiser in staat is kwalitatief goede zorg te bieden. Als we hierop risico's zien, volgt nader onderzoek. Dit is een verfijning van de al gehanteerde methodiek van contractering 2018 middels het plan van aanpak.

### **Fase 3: Stoplichtmodel**

De uitkomsten van de pre-monitoring worden bijgehouden bij in het stoplichtmodel. Informatie over de zorgaanbieders, wordt afgezet tegen risico-indicatoren. Met dit stoplichtmodel worden de risico's op fraude of ondermijning in beeld gebracht. Als een aanbieder rood scoort, wordt overgegaan tot actie: opvragen van nadere informatie, bezoeken van de aanbieder en/of starten een onderzoek. Rood, oranje of groen is geen oordeel, maar risico-inschatting, een signaal.

Uitkomsten van de acties bij 'rode aanbieders' leiden ertoe dat gemeente besluit dat de aanbieder verbetermaatregelen moet nemen of de overeenkomst met de aanbieder te beëindigen. Het stoplichtmodel is dynamisch. De informatie over de aanbieders wordt voortdurend bijgewerkt. Aanbieders kunnen van een rood licht naar een oranje of groen licht gaan. Omgekeerd is ook mogelijk. Het model geeft informatie voor de toezichthouders welke aandacht er aan de aanbieders

gegevens moet worden. Dit betreft een verfijning van de methode die de gemeente Deventer al hanteert in de vorm van een casustafel en signaleringslijst.



## 2.4 Uitgangspunten aanbesteding

De uitgangspunten voor de volgende aanbesteding Wmo zijn:

### Cliënt

1. Participatie en zelfredzaamheid van de cliënt staat centraal
2. Keuzevrijheid voor de cliënt
3. Leefwereld gericht werken
4. Mensen vanuit gelijkwaardigheid benaderen

### Systeem

5. Cliënt en aanbieder hebben er geen last van als iemand van ene naar andere domein (jeugd - > Wmo) overgaat
6. Werk centraler stellen, stimuleren dat iemand van zorg naar werk komt
7. Innovatie stimuleren
8. Een divers aanbod
9. De formele ondersteuning sluit aan op de informele sociale infrastructuur

### Kwaliteit

10. Kwaliteitsvoorwaarden opnemen waarmee sturing kan plaatsvinden op kwaliteit en kosten
11. Doelmatige ondersteuning
12. Rechtmatige ondersteuning

### De uitgangspunten nader uitgewerkt

#### Cliënt

1. Participatie en zelfredzaamheid van de cliënt staat centraal

Eigen kracht optimaal vormgeven, met behulp van netwerk en informele zorg.

De nadruk in het systeem tot 2021 ligt op herstel van wat iemand niet kan, zijn behoefte aan ondersteuning. Door juist uit te gaan van iemands mogelijkheden en waar iemand blij van wordt, ontstaat veerkracht en energie. Die positieve energie kan iemand weer inzetten voor zichzelf en anderen.

Van Ziekte en Zorg naar Gezondheid en Gedrag is hiervoor de gehanteerde methodiek. Aanbieders hebben in hun plan van aanpak bij de aanbesteding aangegeven hoe ze hiermee gaan werken. In de verkenning Wmo hebben aanbieders dit als aandachtspunt voor verdere inbedding meegegeven. Zij zijn hier dan ook zelf aan zet. Ze onderschrijven het belang van Gezondheid en Gedrag en willen dit uitgebreider inzetten. Van aanbieders verwachten we dan ook een andere werkwijze waarin dit een grotere rol speelt.

Daarbij zijn **inwoners in basis verantwoordelijk voor zichzelf en hun omgeving**.

Een maatwerkvoorziening is het sluitstuk van vragen. We zetten in wat nodig is om de cliënt op passende wijze te begeleiden.

Inzetten op bewustwording van een nieuwe ondersteuningsstructuur bij bewoners. Wat wil ik graag doen? Waar word ik blij van? Wat kunnen wij voor elkaar betekenen. Wie kan ik vragen mij te helpen? Welke mogelijkheden heb ik om een bijdrage te leveren? Bewoners in verbinding brengen met de eigen kracht, het eigen netwerk en de eigen wijk.

Bewoners worden bevraagd op hun motivatie en hun mogelijkheden, daar wordt op aangesloten. Wanneer bewoners zich nuttig voelen en een zinvolle daginvulling hebben draagt dit bij aan het sociale welzijn en ontstaat minder snel een (zwaardere) ondersteuningsvraag.

We zien welke kracht er in Deventer zit, als het gaat om zelfredzaamheid en nog veel meer in samenredzaamheid. Dit moeten we vasthouden!

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt; Participatie en zelfredzaamheid van de cliënt staat centraal door uit te gaan van de kracht van de cliënt en de methodiek van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag verder in te bedden in de werkwijzen.*

## 2. Keuzevrijheid voor de cliënt

De cliënt kan net als voorheen kiezen uit een divers aanbod van aanbieders. In de contractering blijft ruimte voor grote en kleine aanbieders. Deze aanbieders zijn bekend in Deventer, hebben kennis van het aanbod en de netwerken hier. Specifieker nog hebben zij kennis van de mogelijkheden van de wijk/het dorp waar de cliënt woont, zodat hierop kan worden aangesloten. Zij hebben aantoonbaar ervaring, contacten en samenwerking in Deventer.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt; we contracteren grote en kleine aanbieders. Aanbieders hebben aantoonbaar kennis van de netwerken in Deventer en aantoonbaar ervaring in Deventer. Aanbieders bouwen contacten op, gaan netwerken aan, innoveren en zijn flexibel*

## 3. Leefwereld gericht werken; Ondersteuning wordt in hoofdzaak in de eigen leefomgeving aangeboden, zeker de basisvoorzieningen.

De gemeente verwacht dat inwoners in eerste instantie zelf op zoek gaan naar een oplossing voor hun ondersteuningsvraag. Om de inwoners hierin te ondersteunen willen we dat elke buurt, dorp of wijk voorzieningen en activiteiten heeft die noodzakelijk zijn voor het goed functioneren van de buurt, dorp of wijk en dat deze toegankelijk zijn voor alle inwoners. Er is al veel sociale samenhang, leefbaarheid in de wijken en buurten en waar nodig versterken of verbeteren we deze. Dat kan vorm krijgen met de nieuwe teams voor preventie en toegang. Team preventie kan vanuit een professionele aanpak initiatieven versterken, bewoners handvatten geven een goede omgang met elkaar te vinden en toe leiden naar voorzieningen. De professionele preventie en toegang inzet zal per wijk verschillen en hangt af van de vraag die in de wijk leeft.

Wanneer men elkaar kent ontstaat een netwerk en verbondenheid tussen mensen wat bijdraagt aan de leefbaarheid van een buurt, dorp of wijk. Naast een gezonde leefomgeving ontstaat zo ook de mogelijkheid voor bewoners en professionals meer en preventief zicht te hebben op ondersteuningsvragen. Door de vraag meer beantwoord te laten worden in de eigen leefomgeving, zijn ook zorgaanbieders genoodzaakt een samenwerking aan te gaan met de voorzieningen van de wijkpartners, zowel formeel als informeel, en de voorzieningen aanwezig in de leefomgeving van de cliënt.

Vanuit het nieuwe team preventie (nadere toelichting volgt in het hoofdstuk sociale teams) geven professionals ondersteuning aan de vragen die leven in een wijk of dorp. Het realiseren van collectieve voorzieningen en het hier naar toe leiden wordt ondersteund. Ook het 'waakvlam contact krijgt met deze medewerkers een vaste plek in de wijken, dorpen en buurten. Zo realiseren we een betere basis infrastructuur in de eigen leefomgeving van bewoners. Hier kan laagdrempelig en zonder beschikking gebruik van worden gemaakt. Aanbieders van maatwerk sluiten hierop aan.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt; Aanbieders werken zoveel mogelijk wijkgericht. Werken aantoonbaar samen met (informele) netwerken in de buurten. Aanbieders hebben aantoonbaar minimaal 5 cliënten per jaar in Deventer.*

## 4. Mensen vanuit gelijkwaardigheid benaderen

De gemeente heeft in 2015 denken en werken in doelgroepen losgelaten. Iedere inwoner is uniek met zijn of haar talenten en mogelijkheden. Daarbij gaan we, naar vermogen, uit van volwaardig burgerschap, zelfregie en eigen kracht. Eigen kracht, zelfredzaamheid en actief participeren in de samenleving is voor iedereen verschillend. We staan daarom niet voor gelijkheid, maar wél voor gelijkwaardigheid. We verwelkomen en respecteren verschillen. Dat past bij ons streven naar een inclusieve samenleving: een samenleving waarin we er trots op zijn dat alle mensen kunnen en mogen meedoen, op hun eigen manier en naar eigen vermogen.

De buurtvoorzieningen bieden kansen voor re-integratieplekken om ook de capaciteiten van mensen vanuit de uitkering optimaal in te zetten en bij mensen zonder arbeidsmarktperspectief ander werk of een andere bijdrage aan de samenleving te waarderen.

Inclusie binnen de Wmo wordt bevorderd door cliënten toegang te bieden tot het reguliere aanbod. Een inclusieve samenleving, waarin iedereen een plek heeft en kan meedoen, kan alleen als we ook in de ondersteuning niet meer in doelgroepen denken. Team preventie, Toegang en aanbieders nemen samen belemmeringen bij mensen weg om deel te kunnen nemen aan de samenleving.

Bijvoorbeeld geen dartgroep met een specifieke doelgroep, maar verschillende mensen laten deelnemen aan de dartgroep in het buurthuis.

Dit sluit aan bij inclusie zoals beschreven in 'het verbindend Kader Sociaal Domein 2019 – 2022' en de Deventer Inclusie Agenda 2020-2024 waarin deze ambities worden omgezet in daadwerkelijk acties. Tot slot kan opgemerkt worden dat bij dit streven naar een inclusieve samenleving contact met de eigen doelgroep en lotgenoten niet wordt uitgesloten, maar aanvullend kan zijn.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt; cliënten sluiten in basis aan bij regulier aanbod in hun eigen wijk en obstakels hiervoor worden weggenomen,*

### **Systeem**

5. Cliënt en aanbieder hebben er geen last van als iemand van ene naar andere domein (jeugd -> Wmo) overgaat

Door het convenant 18-/18+ is de overgang van jeugd naar de Wmo al versoepeld. Niet alle voor jeugd betrokken partijen hebben een contract binnen de Wmo. Door vroegtijdig voorbereidingen te treffen en samenwerking op te zoeken wordt de overgang versoepeld.

Naast jeugd zijn er meer grensvlakken met de Wmo, denk aan Wet Langdurige Zorg (WLZ) en Zorgverzekeringswet (ZVW). Door ook met deze aangrenzende partijen meer de samenwerking op te zoeken ontstaan kansen. Door gebruik te maken van elkaars expertise en aanbod, kunnen overgangen worden versoepeld en samenwerking worden aangegaan, dat gebeurt nu nog te weinig. Samenwerking opzoeken, gebruik van Wlz voorzieningen en Wmo voorzieningen combineren. Maar ook helder de vraagstukken voor de stad vormgeven als het gaat om zelfstandig thuis wonen en de intramuraal setting. Wanneer helder is waar tekorten zijn kan over de grenzen van de verschillende wetten heen worden samengewerkt aan oplossingen. Een mooi voorbeeld hiervan is Humanitas waar de deuren open staan voor buurtbewoners zonder WLZ indicatie. Ook wordt samenwerking gezocht met Wmo aanbieders om ook voor Wmo cliënten een aanbod te creëren binnen Humanitas.

Ook vanuit het uitgangspunt werk centraal is de link met de participatiewet en de basisinfrastructuur een voor de hand liggende combinatie. Zo kan expertise t.b.v. ondersteuning, maar ook de waarde die mensen buiten betaald werk om kunnen leveren vorm krijgen.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt; Aanbieders zoeken naar mogelijkheden om overgangen te versoepelen en samenwerking met de andere wetten aan te gaan.*

6. Werk centraler stellen, stimuleren dat iemand van zorg naar werk komt

Daar waar mensen aan de zijlijn staan wordt eveneens aandacht besteed naar wat er nodig is om mensen naar (vrijwilligers)werk te helpen. Daar waar werk geen haalbare optie is wordt gekeken naar andere mogelijkheden voor een zinvolle dagbesteding. Om (trajecten naar) vrijwilligerswerk, werk of dagbesteding vorm te geven wordt altijd gekeken naar de specifieke situatie van de inwoner en de eventuele ondersteuning die hierbij passend is.

Een omvangrijk netwerk van vrienden, kennissen en medeleden van verenigingen zijn helpend op vele levensgebieden en leidt daarbij ook tot betere kansen op de arbeidsmarkt. Kortom, buurtvoorzieningen kunnen werken als versterkend middel voor de sociale samenhang in de buurten, wijken en dorpen.

We versterken de sociale infrastructuur in de wijken en gaan inzetten op preventie, zodat passende ondersteuning en begeleiding naar werk (of andere vormen van een zinvolle daginvulling) vroegtijdig en via de basisinfrastructuur van de wijk geboden kan worden. Aanbieders van maatwerkvoorzieningen haken hierop aan, zodat ook vanuit een maatwerkvoorziening de verbinding wordt gemaakt met de voorzieningen in de eigen wijk. Om gebruik van te maken naast of na de inzet van de maatwerkvoorziening. Zo creëren we een (extra) vangnet/netwerk.

Ook de toegang heeft hierin een belangrijke rol. De doelen die door de toegang gesteld worden moeten doelen zijn die participatie vergroten, kracht van het individu aanspreken en gebruik maken van het netwerk. Door heldere doelen worden aanbieders aangezet tot het vormgeven van stappen naar een zinvolle daginvulling en/of werk. Zoem uit van de onmogelijkheden, kijk naar wat wel kan, zet daar op in en maak zo het 'zieke' stuk kleiner.

Ook de stadswerkplaats en de samenwerking daarin met DeventerWerktalent brengt werk meer op de voorgrond en versoepelt de overgang doordat stappen naar werk geleidelijk vorm krijgen.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt; mensen worden begeleid/gestimuleerd naar (vrijwilligers) werk.*

#### 7. Innovatie stimuleren;

Toen in 2015 de Wmo aan gemeenten werd overgedaan was de gedachte dat door nabijheid gemeenten meer gebruik konden maken van de eigen kracht en het netwerk van cliënten. Dat mag nog verder worden ontwikkeld. Aanbieders gaan nadenken over hoe zij cliënten eerder kunnen loslaten en hoe cliënten met behulp van het eigen netwerk zonder maatwerkvoorziening verder kunnen, hoe zij met hun eigen aanbod kunnen aansluiten op voorzieningen in de wijken. We stappen af van het zorgen voor cliënten en werken toe naar zorgen dat cliënten. We willen aanbieders uitnodigen hierin nieuwe vormen te onderzoeken en zo innovatie te stimuleren.

Het volledig zelfstandig verder gaan is niet voor iedereen mogelijk. Ook wanneer stabilisatie het doel is kan hierin een nieuwe kijk worden ontwikkeld op de benodigde inzet en ondersteuning, ook hierin is wellicht transformatie mogelijk? Hoe kunnen we na stabilisatie ook op termijn afbouwen naar contact op nieuwe manieren, minder fysiek samenkomen, tijdsinvestering naar beneden als dat kan en op de momenten dat het weer nodig is zorg op plussen en meer fysieke aanwezigheid. Hoe maken we dit samenspel sterker? Hoe zetten we in op meer positieve gezondheid? Een 'nieuwe normaal'. Welke rol is er voor het 'waakvlam contact' als de basis infrastructuur in de wijk sterk is?

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt; Aanbieders onderzoeken de mogelijkheden om de transformatie nader vorm te geven. Hoe sluit je als aanbieder meer aan op het netwerk en de leefomgeving van de client? Kunnen formeel en informeel een hybride samenspel zijn? Aanbieders bouwen in geval van stabilisatie niet meer af naar 0-uren begeleiding, maar onderzoeken andere mogelijkheden. Wat kan de rol zijn die de basis infrastructuur van een wijk of de preventiewerkers hierin zijn.*

#### 8. Een divers aanbod

Door bij de aanbesteding scherp te formuleren welke verwachtingen we hebben voor de transformatie en kwaliteit blijft er ruimte voor alle aanbieders om een contract te krijgen. We streven naar een gevarieerd aanbod om te contracteren. Daarbij blijft ruimte voor zowel grote als kleine aanbieders, maar organiseren we ook meer ruimte voor korte lijntjes, vertrouwen en steeds samen vormgeven aan de transformatie.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt; we contracteren grote en kleine aanbieders die aantoonbaar voldoen aan de gestelde voorwaarden voor transformatie en kwaliteit.*

#### 9. Formele ondersteuning sluit aan op de informele ondersteuning;

De samenwerking tussen formele en informele aanbieders wordt als verplichting opgenomen in de raamovereenkomst (verzoek van aanbieders tijdens de verkenning). Zo wordt het loslaten van cliënten in het gewone leven/de basisinfrastructuur meer vanzelfsprekend. Bij informele netwerken denken we aan algemene voorzieningen en aanbod van de buurthuizen/ speeltuinverenigingen. Voor daginvulling neemt de formele aanbieder stappen richting de algemene voorzieningen in de buurt. De dagbestedingen van de eigen formele organisatie gaan niet voor, eerst wordt gekeken naar de mogelijkheden in de algemene voorzieningen. Mogelijk kan de aanbieder hierin optrekken met het informele en kan een mix worden gecreëerd. Een aanbod in de wijk waar mensen met en zonder maatwerkvoorziening deelnemen. De toegang en het preventie team sturen hier ook op.

Daarnaast wordt het informele netwerk van de cliënt standaard betrokken als een maatwerkvoorziening wordt ingezet. Het informele netwerk is al jaren betrokken en blijft dit in de toekomst ook.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt; De samenwerking tussen formele en informele aanbieders wordt als verplichting opgenomen in de raamovereenkomst.*

### **Kwaliteit**

*Een korte toelichting*

Gemeenten hebben een dubbele taak, namelijk een klantgerichte zorgtaak en bestrijding van (opzettelijk) onrechtmatig verleende zorg. Die klantgerichte taak sluit beter aan bij de gangbare werkwijze op het sociale domein, dan fraudebestrijding. Toch krijgen we er nu mee te maken en ontwikkelt de gemeente Deventer zich hierin snel. Gevoed door de aanpak in de participatiewet en zaken die binnen de Wmo in de gemeente en regio al hebben gespeeld, krijgen we steeds meer oog voor frauderisico's.

Frauderende zorgaanbieders die in korte tijd veel geld verdienen, werken aanbod-gestuurd, wordt gesteld in het rapport van de VNG "Een wereld te winnen" Over zorgfraude (Wmo 2015 en Jeugdwet). Voor de dienstverlening waarmee ze een hoge winst kunnen boeken, gaan ze op zoek naar cliënten. Frauderende aanbieders hebben de voorkeur voor cliënten die niet moeilijk doen of die tevreden zijn, ondanks opzettelijke kwalitatieve ondersteuningstekorten. Vanwege die tekorten worden weinig resultaten geboekt, maar wel winst. Veel fraude zit met name in het inleveren op kwalitatief goede ondersteuning. Uit eerdere handhavingzaken hebben we geleerd dat het vaak het niet of half leveren van ondersteuning tot gevolg heeft waar budgetten voor cliënten wel volledig worden uitgenut door aanbieders.

Dit betekent dat ongeschoold personeel wordt ingezet, niet aan individuele doelen wordt gewerkt en cliënten niet het juiste aantal uren zorg krijgen. Het is makkelijk voor zorgaanbieders om de kwaliteit van de zorg te veronachtzamen als de normen en eisen die zijn opgesteld over de aard en kwaliteit van de zorg die moet worden geleverd onvoldoende helder zijn. Dat is namelijk de basis voor toezichthouders of contractmanagers om te handhaven. Als die basis niet op orde is, wordt handhaving een lastig of onmogelijk traject. \*

Om die reden is het van belang dat er een overeenkomst wordt opgesteld met aanbieders waarin helder staat beschreven wat er verwacht wordt. Zo weten aanbieders wat hen te doen staat, kan de gemeente helder het gesprek aangaan om bij te sturen en handhavend optreden als dat nodig is. Hieronder worden enkele handvatten beschreven om doelmatige en rechtmatige ondersteuning vorm te geven. Dit heeft betrekking op alle onderdelen van het proces en leidt samen tot kwalitatief goede ondersteuning aan de client.

\* "Een wereld te winnen" Over zorgfraude (Wmo 2015 en Jeugdwet) publicatie van de VNG

10. Kwaliteitsvoorwaarden opnemen waarmee sturing kan plaatsvinden op kwaliteit en kosten.

We kiezen er voor te contracteren op basis van een raamovereenkomst.

Door gericht aan te besteden en een uitvraag te doen op relevante documenten en de bedrijfsvoering (barrièremodel) selecteren we de aanbieders voor zorg in natura. Aan de voorkant is helder wat wordt gevraagd van aanbieders en welke kant de gemeente op wil met de transformatie. Zo kunnen contacten met aanbieders verder worden geïntensiveerd, kan gericht worden geselecteerd op kennis van en binding met Deventer. Zo wordt het eenvoudiger met elkaar koers te houden op de transformatie, is toezicht op misbruik van ondersteuning eenvoudiger en effectiever. Door heldere vereisten zijn mogelijke problemen en knelpunten in de Wmo sneller op te lossen. Het uitgangspunt is dan 'streng aan de poort om vervolgens samen te werken met vertrouwen', dat uitgangspunt hanteren we ook voor de participatiewet. Kwaliteitsvereisten waaraan men dan moet denken zijn bijvoorbeeld een kwaliteitscertificaat, regeling voor onafhankelijke klachtenafhandeling en een visie op ondersteuning in de directe leefomgeving.

Advies vanuit VNG en gemeenten met een stevige aanpak op fraude (Bijvoorbeeld Twente en Zwolle) is ook het terugbrengen van het aantal aanbieders. Op die manier kan gemakkelijker 'het goede gesprek' worden gevoerd, zijn de lasten voor toezicht lager en is meer zicht op aanbieders waardoor meer partnerschap, vertrouwen en begrip ontstaat.

In Deventer kiezen we voor een aanpak waarbij wel het barrièremodel wordt gebruikt bij toelating, maar maximeren we het aantal aanbieders niet.

Wanneer het uitgangspunt optimaliseren van de basis infrastructuur goed vorm krijgt ontstaat er een situatie waarin vanuit het maatwerk eerder en gemakkelijker de overstap naar deze voorzieningen gemaakt kan worden. Door korte lijnen tussen de basis infrastructuur en de formele ondersteuning wordt op en afschalen vergemakkelijkt.

Een groot aantal aanbieders contracteren t.b.v. keuze vrijheid heeft als gevolg dat er lege plekken / ongebruikt aanbod kan ontstaan. Dit wetende is het des te meer zaak dat de toegang goede SMART doelen formuleert voor de gevraagde ondersteuning en hierop inhoudelijk strak evalueert of de geboden ondersteuning en de kwaliteit hiervan de juiste is. Belangrijk om zo kwalitatief goede ondersteuning en de transformatie te borgen. En te voorkomen dat cliënten onnodig lang worden 'vastgehouden' om zo in inkomsten te voorzien. Uiteindelijk kan het voorkomen dat niet alle gecontracteerde aanbieders in Deventer voldoende cliënten kunnen aantrekken om te voorzien in de bestaanszekerheid en te voldoen aan de eisen uit de raamovereenkomst.

Om goed te kunnen sturen op een groot aantal aanbieders is het van belang te investeren in voldoende toezichthouders en contractmanagers. Zo houdt de gemeente ruimte voor het goede gesprek, preventief toezicht, reactief toezicht en handhavend optreden.

Onderaannemers, leden van de corporaties en zzp'ers moeten altijd expliciet gemeld worden bij de gemeente voordat zij mogen optreden in het leveren van ondersteuning. Dit vereiste wordt ook in het raamcontract Wmo 2019 al gehanteerd.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt;*

*We contracteren middels een raamovereenkomst.*

*Onderaannemers moeten altijd gemeld worden bij de gemeente voordat zij ondersteuning mogen leveren.*

*We vragen uit op kwaliteitsvoorwaarden zoals een kwaliteitscertificaat, klachtenregeling en visie op werken in de directe leefomgeving. Als basis hanteren we hier de voorwaarden uit de raamovereenkomst 2019.*

#### 11. Doelmatige ondersteuning.

De toegang zal strakker sturen op prestaties. Bij het afgeven van de beschikking geeft de toegang heldere en SMART geformuleerde doelen mee. Aanbieder vertaalt deze met de klant in een uitvoeringsplan. Hierin staat Smart beschreven hoe invulling wordt gegeven aan de doelen. Na afloop van de beschikking evalueert de toegang het al dan niet behalen van deze doelen. Wanneer doelen niet worden behaald en een goede onderbouwing hiervoor ontbreekt stuurt de toegang op een nieuwe aanbieder. Wmo is in de basis, bedoeld als korte interventie om de zelfredzaamheid en participatie te bevorderen. Als de doelen die hierop zijn geformuleerd niet worden behaald kan er sprake zijn van een mismatch en is het zaak hier strak op te handelen door het inzetten van een nieuwe aanbieder of een andere passende voorziening.

Het VNG rapport een wereld te winnen\* adviseert tevens dat de aard, kwaliteit en inhoud van de producten of diensten zo helder mogelijk worden omschreven. De maatwerkvoorzieningen in de raamovereenkomst dienen om die reden nog nauwkeuriger te worden geformuleerd. Ervaring leert ons dat hieraan ook behoefte is bij aanbieders. Door een heldere omschrijving weet men wat er verwacht wordt, zowel aan de zijde van het toegangsteam als aan de zijde van de aanbieder. Dit behoeft dan geen discussie.

We werken op basis van vertrouwen samen met aanbieders. Waar mensen werken kunnen fouten worden gemaakt. We voeren het goede gesprek en stellen waar nodig de aanpak in overleg bij. In de afgelopen jaren hebben we ook gezien dat voor eenmaal gecontracteerde aanbieders die bewust frauderen of weigeren hun aanpak bij te stellen de overeenkomst moeilijk te beëindigen is. Om die reden zal in de nieuwe raamovereenkomst naast een nauwkeuriger formulering van voorzieningen ook een nauwkeuriger formulering worden opgenomen t.b.v. beëindiging van contracten. Hierbij wordt gedacht aan een gele kaarten systematiek. (2 x geel is rood en is beëindiging van het contract)

\* "Een wereld te winnen" Over zorgfraude (Wmo 2015 en Jeugdwet)

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt;*

*Smart formuleren van doelen en hoe hieraan wordt gewerkt en een heldere evaluatie op doelen is een vereiste. Bij mismatch wordt gezocht naar een andere meer passende aanbieder via het sociaal team.*

*Heldere formulering van de aard, kwaliteit en inhoud van (de producten en) diensten.*

*Methode van gele kaarten invoeren voor handhaven op gebreken en ontbinden.*

12. Rechtmatige ondersteuning;

Bij het aanbesteden wordt een barrière model gehanteerd zoals in Twente. Bij de aanbesteding van 2019 zijn veel van de vereisten uit dit model al toegepast in Deventer. Wat in het Twente model anders is, is voornamelijk de screening van de financiële component. Dit voegen we in Deventer nu toe.

Vanuit het Informatieplein Zorgfraude (een samenwerkingsverband om zorgfraude tegen te gaan) wordt dringend geadviseerd om bij de volgende aanbesteding te kiezen voor een gedegen screening voorafgaand aan de contractering. De uitbreiding van de Wet Bibob maakt het mogelijk om zorgbureaus vooraf te screenen. Dit past ook bij de inzet van streng aan de poort daarna samenwerken in vertrouwen. Het is zeer raadzaam dit te gaan toepassen, zodat de malafide aanbieders aan de voorkant kunnen worden geweerd. Door aan de voorzijde te screenen voorkomt de gemeente dat malafide aanbieders worden gecontracteerd en daarmee dat cliënten onvoldoende goede ondersteuning ontvangen. Eenmaal gecontracteerd is het moeilijk en tijdrovend om aan te tonen dat de ondersteuning onder de maat is, zo is ook in Deventer gebleken.

Dat betekent een uitgebreide toets aan de voorzijde voordat partijen worden toegelaten. Daarnaast, na toelating op basis van een risicoanalyse voor te contracteren partijen de intensiteit van het contact met toezichthouder en contractmanager bepalen. Voldoet een aanbieder aan de voorwaarden, maar staat 'het sein' op oranje is er meer contact nodig dan wanneer 'het sein' op groen staat.

Het informatieplein adviseert tevens om bij de volgende aanbesteding geen tussentijdse toetreding toe te staan, omdat het een herstart van malafide bureaus te eenvoudig maakt.

Bij de aanbesteding 2019 is in Deventer gekozen voor een dynamisch aankoopstelsel, waardoor voortdurend een mogelijkheid is voor nieuwe zorgaanbieders om toe te treden. In de praktijk zien we dat malafide zorgbureaus, bij wie de geldstromen worden gestopt, via bekenden, familieleden of katvangers een doorstart maken. Dat kan door geen tussentijdse toetreding worden voorkomen. Om de balans met een langer contract te behouden kiezen we voor een openstelling en de mogelijkheid tot contractering één maal per jaar.

Preventief steekproeven uitvoeren op thema. Wordt nu al gedaan en wordt voortgezet.

Bij signalen inzetten op nader onderzoek door GGD (kwaliteit) of sociale recherche (rechtmatigheid). De basis voor deze onderzoeken worden bepaald in de casustafel. Aan tafel zitten daar de GGD, sociale recherche, contractmanager, teamleider toegang, beleidsadviseur Wmo en accountmanager Wmo. Vanuit het meer ogen principe belichten zij zaken vanuit de verschillende perspectieven, brengen informatie samen en bepalen de noodzakelijke aanpak.

Aanbieders zelf een verantwoordelijkheid geven in rechtmatige en kwalitatief hoogwaardige inzet. Door verplicht bij elkaar op werk bezoek te gaan en intervisie met elkaar vorm te geven. Intervisie is in de raamovereenkomst 2019 al opgenomen.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt*

*We hanteren in de aanbesteding een uitgebreide toets aan de voorzijde.*

*Er wordt een risicoanalyse uitgevoerd om de intensiteit van het contact te bepalen na contractering.*

*Steekproeven worden voortgezet, we zetten in op preventief toezicht.*

*Signaal gestuurd toezicht krijgt vorm voor kwaliteit door de GGD en voor rechtmatigheid door de sociale recherche*

*Eén keer per jaar is er openstelling en de mogelijkheid voor aanbieders om gecontracteerd te worden.*

## **2.5 Sociale Teams**

Sinds 2014 hebben Raster, MEE, de Kern, Solis en de gemeente Deventer op basis van een convenant en jaarlijkse opdrachten gewerkt aan de ontwikkeling van de sociale teams. Doel van de sociale teams is het effectief compenseren van bewoners bij vragen binnen het Wmo domein van zelfredzaamheid en participatie.

Sinds 1 januari 2021 wordt volgens een nieuwe werkwijze gewerkt. Er is een heldere scheidslijn tussen toegang en preventie. Het doel blijft hetzelfde; het effectief compenseren van bewoners bij vragen binnen het Wmo domein van zelfredzaamheid en participatie. Acties van de teams zullen altijd gerelateerd zijn aan vraagstukken die betrekking hebben op de Wmo. Voor andere vraagstukken wordt toegeleid naar partners, vrijwilligers en de basis infrastructuur in de wijken.

De toegangsmedewerker is als regisseur en verbinder aanwezig in de buurt (naar Heerenveens model). Deze regisseur verbindt de diverse loketten binnen de gemeente, schaaft op naar maatwerk en schaaft weer af (naar de wijk) wanneer mogelijk.

De preventiemedewerkers zetten hun expertise van samenlevingsopbouw, maatschappelijk werk, onafhankelijke cliëntondersteuning en wijkverpleging in voor de wijk op een bij de wijk passende wijze. De preventie partijen (Raster, Kern, MEE, Solis) zetten expertise in om algemene voorzieningen goed te laten draaien. Wij zien een individuele benadering door de preventie partijen alleen daar waar het nodig is om mensen te stimuleren naar algemene voorzieningen te gaan (achter de voordeur vandaan), binnen algemene voorzieningen mensen die wat extra steun / begeleiding nodig hebben te helpen of kort durend individueel wanneer in een oplossing snel kan worden voorzien.

Preventie heeft dus een **collectieve** aanpak of benadering. Toegang gaat om **individuele** beschikkingen.

In deze nieuwe vorm is de rol van team toegang en preventie cruciaal. Aan hen de taak de transformatie uit te dragen en betrokkenen (zowel cliënten als aanbieders) steeds op het juiste spoor te zetten. Doel van de Wmo is steeds met preventief handelen de eigen kracht van bewoners en het sociaal netwerk stimuleren en versterken waardoor bewoners beter in staat zijn de regie op hun leven te houden en weer actief deel te nemen aan de maatschappij. Niet overnemen, maar stimuleren dat bewoners weer in hun kracht komen en zaken zelf of samendoen.

## 2.6 Algemene voorzieningen

Het college heeft de ambitie om de sociale infrastructuur in wijken en dorpen te versterken (Bestuursakkoord 2018 “Met lef en liefde voor Deventer”). Deze buurtvoorzieningen vormen de kracht van de stad en dorpen en vervullen een belangrijke rol voor onze inwoners. Ook uit onderzoek blijkt dat sociale samenhang in de buurt positieve invloed heeft op het gebied van veiligheid, gezondheid, economische situatie en leefbaarheid in de wijk. Het is een interessant gegeven dat sociale betrokkenheid in de buurt verband houdt met minder gebruik maken van hulp in de huishouding en minder frequent bezoeken van de dokter door ouderen. Het bevorderen van sociale samenhang kan op deze manier bijdragen aan het meer zelfstandig functioneren van bewoners en maakt dat mensen op eigen kracht gebruik kunnen maken van voorzieningen in de wijk. Investeren in algemene voorzieningen, de inzet van welzijnsactiviteiten en ondersteuning bij activiteiten dag licht worden zoveel mogelijk vormgegeven in de algemene voorzieningen. Door de inzet van preventie medewerkers in de wijken wordt het mogelijk de voorzieningen en netwerken in de wijken waar nodig professioneel te ondersteunen. Deze ondersteuning zal per wijk en locatie verschillen, omdat in iedere wijk de draagkracht verschilt.

### Naar een goede voorziening in de buurt

Op dit moment zien we dat zowel speeltuinverenigingen, buurthuizen, kulturhuzen als algemene voorzieningen in diverse dorpen en wijken aanwezig zijn en allemaal een belangrijke rol vervullen voor de sociale infrastructuur in de wijken. Deze voorzieningen en initiatieven dragen bij aan het versterken van de sociale infrastructuur in de wijken en dorpen. Tegelijkertijd zien we dat voorzieningen tegen grenzen oplopen. Zowel vanuit de transitie jeugd, werk als wmo zien we mogelijkheden om hier gezamenlijk in op te trekken. De buurtvoorziening van de toekomst is een netwerk van voorzieningen in de wijk/dorp die elkaar versterken op basis van een agenda van/voor en door de wijk/het dorp. De kernfunctie ligt bij ontmoeten en contact en het organiseren van activiteiten vanuit de behoefte van de wijk/het dorp, die zoveel mogelijk in samenwerking met (zorg)-organisaties wordt georganiseerd.

Deze ontwikkeling wordt nader uitgewerkt in het ‘Beleidskader “Naar een goede voorziening in de buurt”. Deze sluit aan op de uitgangspunten zoals geschetst in dit Wmo beleidskader.



Ondertussen gaat de ontwikkeling van de huidige algemene voorzieningen volop door en ontstaan er nieuwe samenwerkingsverbanden. Zo is bijvoorbeeld Verbindingscentrum De Fontein samen gaan werken met Carinova aan het concept Buur&Zo en heeft Wijk voor Elkaar/Helios het initiatief Buurtgeluk opgestart. Een verdere samenwerking met Solis, Deventer Doet, Verbindingscentrum De Vijfhoek

Deze blijven we vanuit de beoogde transitie Wmo volgen en ondersteunen en gelijktijdig wordt gewerkt aan een breder beleidskader 'Naar een goede voorziening in de buurt'.

## 2.7 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Artikel 1.1.1. van de Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als: "Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen."

Voor inwoners van de gemeente Deventer zijn afspraken gemaakt met partijen voor de levering van professionele, onafhankelijke en laagdrempelige cliëntondersteuning. Deze partijen gaan uit van de eigen kracht van cliënten en dat van hun netwerk. Zij ondersteunen bij het bewandelen van de juiste weg om de juiste dienstverlening voor een cliënt vindbaar en beschikbaar te krijgen. Hiervoor moeten zij op de hoogte zijn van de mogelijkheden en voorzieningen in de buurt. Momenteel zijn hiervoor subsidieafspraken gemaakt met MEE en Vriendendiensten.

Alle doelgroepen worden door het sociale team (preventie en toegang) nadrukkelijk gewezen op de mogelijkheden van cliëntondersteuning. Een cliënt mag, indien gewenst, meerdere cliëntondersteuners meenemen bij het gesprek met het toegangsteam. Bijvoorbeeld een professionele cliëntondersteuner en daarnaast een ondersteuner vanuit het eigen netwerk of een familielid.

Bewoners zijn in principe zelf verantwoordelijk voor het verzamelen van de juiste informatie om zijn vraag te beantwoorden. De gemeente faciliteert een eenvoudig toegankelijke (vooral digitale) informatievoorziening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Deze informatievoorziening wordt geregeld via een digitale sociale kaart DeventerWijzer, de gemeentelijke website en het gemeentenieuws. Het is de verantwoordelijkheid van de organisaties om voor de digitale sociale kaart de juiste gegevens aan te leveren.

De medewerkers sociaal team signaleren en verwijzen door naar maatwerkoplossingen of in de wijk aanwezige algemene voorzieningen. De maatschappelijke partners zijn ook zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie en advies aan hun cliënten en het kennen van elkaar.

*Specifiek voor de maatwerkvoorziening betekent dit uitgangspunt;  
Aanbieders zijn verplicht zich te registreren voor de digitale sociale kaart*

## 2.8 Ondersteuning mantelzorg

Definitie: mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie en de gebruikelijke ondersteuning overstijgt.

Mantelzorgers zijn zelf, voor zover zij daartoe in staat zijn, verantwoordelijk voor het ontwikkelen en in stand houden van hun netwerk en dit netwerk en/of mantelzorgondersteuning tijdig in te schakelen als zij overbelast dreigen te raken. Mantelzorgers die overbelast (dreigen te) raken moeten eenvoudig de weg naar de meest passende ondersteuning kunnen vinden om de zorg (en indien van toepassing het werk) goed vol te kunnen houden.

Het Steunpunt Mantelzorg en Vrijwillige Thuiszorg is de centrale plek in de stad waar mantelzorgers en vrijwilligers in de thuiszorg terecht kunnen met al hun vragen. Mantelzorgers worden ondersteund door o.a. het organiseren van de zorg en hulpverlening, het voorkomen van overbelasting door het

bieden van individuele ondersteuning, informatie verstrekken over de Deventer Doet Pas (voorheen de mantelzorgpas), het organiseren van themabijeenkomsten en trainingen aan mantelzorgers. Aan zorgvrijwilligers wordt, indien wenselijk, collectieve of individuele ondersteuning geboden. Hierbij wordt samengewerkt met Deventer Doet (voorheen Vrijwilligerscentrale Deventer). Samen met andere zorgorganisaties, sociale teams en vrijwilligersorganisaties wordt op wijkniveau samengewerkt aan het ondersteunen van mantelzorgers en zorgvrijwilligers.

In het derde kwartaal 2021 zal het vrijwilligers- en mantelzorgbeleid 2017 – 2020 geactualiseerd zijn. Dit beleid is dan ondersteunend aan dit wmo beleidskader en zal betrekking hebben op zowel het vrijwilligersbeleid en mantelzorgondersteuning alswel informele zorg.

## 2.9 Vrijwilligers

Deventer Doet (voorheen de Vrijwilligerscentrale Deventer) faciliteert en ondersteunt organisaties die gebruik maken van de inzet van vrijwilligers en iedereen die vrijwilligerswerk zoekt. Alle initiatieven op het terrein van vrijwilligerswerk en informele zorg worden gebundeld bij Deventer Doet. De focus is met name gericht op 'sterke burgers' die vanuit hun kracht kunnen bijdragen aan de participatiesamenleving. Een groot deel van de inwoners van Deventer doet dat al d.m.v. vrijwillige inzet op allerlei terreinen. Deze vrijwilligers vinden we op allerlei posities in de samenleving. Deventer Doet zorgt voor meer verbinding en versterkt de raakvlakken die er zijn met andere geledingen in de stad, dorpen en wijken zoals ondernemers, Sociale teams, professionele zorg, welzijn en sport.

## 2.10 Geestelijke gezondheidszorg

Stichting Vriendendiensten is een onafhankelijke, cliëntgestuurde organisatie die zich inzet voor mensen met een psychische kwetsbaarheid uit onder andere de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte en Voorst. De drie huidige kerntaken van de stichting zijn:

- **Maatjesactiviteiten** (1-op-1 maatjes, groepsmaatjes en Vriendencafés)
- **Onafhankelijke GGZ-cliëntondersteuning** (informatie, advies, vraagverheldering, (algemene) ondersteuning, PGB-zaken);
- **Zelfregiecentrum in Deventer en in Raalte** (inloop, activiteiten, herstelcursussen, persoonlijke/maatschappelijke ontwikkeling en empowerment).

Met het ondersteunen, faciliteren en uitvoeren van verschillende soorten activiteiten willen ze bereiken dat de kwaliteit van leven van mensen met een psychische kwetsbaarheid verbetert. Door over de volle breedte in te zetten op **zelfregie** en **persoonlijk- en maatschappelijk herstel** worden processen van stagnatie doorbroken en kunnen mensen beter functioneren in de maatschappij. Door hun jarenlange praktijkervaring menen zij dat duurdere vormen van hulpverlening hierdoor (op termijn) minder vaak, minder intensief en soms helemaal niet meer nodig zijn.

Sinds 2019 zien ze dat er minder mensen worden doorgestuurd vanuit de sociale teams. Het is belangrijk om met de nieuwe teams de verbinding te blijven zoeken met vriendendiensten. Hier zal in 2021 actief op worden ingezet.

## 2.11 Samenwerking

In samenwerking met partners werken we aan een betere regionale afstemming over de wetten, heen, waarin we samen de verantwoordelijkheid nemen voor het verhogen van de vitaliteit van inwoners en daar waar nodig zorg op maat kunnen bieden voor de inwoners door het inrichten van een goed zorglandschap.

We werken in Deventer samen vanuit een netwerk van managers/uitvoerders in *Samen Gezond in Deventer (SGiD)* Samen Gezond in Deventer bestaat uit kernpartners (uitvoerders) uit de zorg, welzijn, onderwijs, sport, gemeente en zorgverzekeraar Eno. Het netwerk stimuleert en faciliteert initiatieven waarin mensen werken aan gezondheid.

*Salland United*, een krachtig regionaal bestuurlijk netwerk van organisaties in zorg en welzijn heeft gezamenlijk invulling gegeven aan een regiovisie. Dit netwerk is voor een groot deel verantwoordelijk voor de regionale samenwerking die onmisbaar is. De bestuurders, zorgaanbieders en financiers in

dit samenwerkingsverband zitten structureel met elkaar aan tafel om de dilemma's in de zorg aan te pakken. Door het slim verbinden van de bestuurlijke wensen en de waardevolle initiatieven die vanuit de partners in de stad ontstaan, kan er meer regionale samenhang worden verkregen. De vijf ambities, inclusief een korte toelichting, die in dit verband opgepakt worden zijn:

1. Preventie

We zetten in op meer zelfregie, sociale cohesie en meer aandacht voor de organisatiekracht in dorpen en wijken.

2. Ouderen

We zetten in op meer participatie en minder eenzaamheid door aan te sluiten bij de leefwereld van ouderen en beter te luisteren naar de behoeften van ouderen. Langer zelfstandig wonen; wonen op maat, blijven we stimuleren.

3. Zorgprofessionals

We creëren meer instroom van zorgpersoneel en zetten ons in voor behoud, langdurige inzet en carrièremogelijkheden voor zorgprofessionals.

4. Juiste zorg op de juiste plek

We organiseren meer verbinding tussen eerstelijns zorg en sociaal domein met aandacht voor specifieke groepen met hoog zorggebruik.

5. Technologie

We zetten in op meer e-health om eigen regie en zelfstandigheid van ouderen te ondersteunen en om de capaciteit van zorgprofessionals optimaal in te zetten.

De genoemde netwerken staan in directe verbinding en werken samen met andere netwerken, bijvoorbeeld met het Platform Informele Zorg, Platform Wonen, Welzijn, Zorg en de Sallandse Dialoog.

De benoemde ambities en de (verdere) uitwerking hiervan sluiten goed aan bij de ambities die Deventer heeft voor het sociaal domein en door dit gezamenlijke plan worden samenwerkingsrelaties versterkt.

Voorbeelden van projecten die door zowel de gemeente Deventer als Eno financieel worden ondersteund:

**Beweegmakelaar**

Het Deventer Ziekenhuis, Sportbedrijf Deventer, de gemeente Deventer, provincie Overijssel, Eno Salland Zorgverzekeringen en de Huisartsen Corporatie Deventer en Omstreken (HCDO) zetten drie Beweegmakelaars in. Zij helpen mensen ((ex)-patiënten) op weg naar meer bewegen.

**BAS en DOET**

Beweegprogramma's voor thuiswonende ouderen met geheugenproblemen. Partners: Solis, VV Helios, Eno en gemeente.