

Besluit van de raad van Oosterhout van 27 oktober 2020 tot vaststelling van het "Beleidskader welzijn"

DE RAAD VAN DE GEMEENTE OOSTERHOUT,

gelezen het voorstel van het college van 25 augustus 2020,

BESLUIT:

het beleidskader welzijn vast te stellen.

Het Nieuwe Welzijn Beleidskader Welzijn

Inleiding

In het Sociaal Domein gaat het om het versterken van mensen en het bieden van perspectief en mogelijkheden om je als mens naar eigen wens en vermogen te ontplooien, je leven vorm te geven en je kinderen op te voeden tot volwassenen die voor zichzelf kunnen zorgen. Als samenleving (inwoners, organisaties en gemeente) moeten we hiervoor gelijke kansen creëren en daarmee sociale uitsluiting tegengaan. Dit doen we door te investeren in educatie en in sterke sociale verbanden: tussen inwoners onderling (zoals gezin, familie, verenigingsleven, sportclubs, buurtinitiatieven) en tussen inwoners, (maatschappelijke) organisaties en formele instanties (zoals de gemeente).

De transformatie van het Sociaal Domein beoogt een 'beweging naar de voorkant', zoals omschreven in de visie sociaal domein. De sociale basis en het voorliggend veld staan centraal. We willen meer de kracht van deze sociale basis benutten om inwoners in staat te stellen het eigen leven vorm te geven. Om de beweging te stimuleren, zijn laagdrempelige vrij toegankelijke voorzieningen, hulp en ondersteuning nodig waar inwoners eenvoudig hun weg naar toe vinden. Hier kan vroegtijdig steun worden geboden, zodat inwoners niet verder in de problemen komen.

Achtergrond

De herijking van het welzijnswerk is vastgelegd in het beleidskader het Nieuwe Welzijn, dat u nu in handen heeft. Het gaat hierbij om een inhoudelijke herijking van de welzijnstaken, zonder dat er daarbij sprake is van een bezuinigingsopgave. Dit beleidskader biedt het kader om één of meerdere organisaties te contracteren, dan wel subsidiëren om vanaf 1 januari 2021 invulling te geven aan de welzijnstaken. Met dit beleidskader geeft de gemeente Oosterhout - op basis van de visie sociaal domein - verder vorm aan het welzijnswerk en geeft daarbij invulling aan wettelijke taken en verplichtingen van de gemeente. Taken en verplichtingen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet, Participatiewet, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Wet educatie en beroepsonderwijs en Wet inburgering. Daarbij biedt het ons tevens de mogelijkheid om invulling te geven aan het wijkgericht werken.

Huidige aanbieders

Op 31 december 2020 loopt de meerjarige subsidieovereenkomst voor de welzijnstaken met Surplus Welzijn af. Ook de taken die door die door MEE Plus worden uitgevoerd vallen onder het welzijnswerk.

De opdracht¹ voor de vrij toegankelijke voorzieningen loopt tot en met 31 december 2020.

De opdracht voor de wettelijk verplichte onafhankelijke cliëntondersteuning is in 2018 opnieuw aanbesteed. MEE Plus heeft toen de opdracht gegund gekregen en naar tevredenheid uitgevoerd. In 2020 is deze opdracht conform aanbestedingsvoorwaarden voor twee jaar verlengd.

Corona

De gesprekken die hebben bijgedragen aan de totstandkoming en uitwerking van dit beleidskader hebben plaatsgevonden in de periode januari – mei 2020. Een periode waarin de coronacrisis zich openbaarde, maar waarin de volle omvang en effecten van deze crisis op onze samenleving nog niet te overzien was/is. Zoals verderop in dit beleidskader beschreven staat, gaan we flexibiliteit in de opdrachten aan het welzijnswerk creëren, zodat we onder andere ook in kunnen spelen op de nu nog onzekere effecten van de coronacrisis.

1) Voorliggende voorzieningen voor mensen met een beperking, zoals: kortdurende ondersteuning, traject coördinatie, integrale vroeghulp en diagnostiek.

1. Visie op welzijnswerk

Welzijnswerk in de gemeente Oosterhout is gericht op het vergroten van de kwaliteit van leven, door het zoveel mogelijk op eigen kracht en naar wens en vermogen meedoen in de maatschappij. Inwoners die dit niet zelf lukt biedt het welzijnswerk (tijdelijk) laagdrempelige en vrij toegankelijke collectieve en/of individuele ondersteuning. Hiermee beogen we een verdere bijdrage te leveren aan de 'beweging naar de voorkant'².

Inwoners vinden eenvoudig hun weg naar laagdrempelige vrij toegankelijke voorzieningen/hulp en ondersteuning, waar zij elkaar kunnen ontmoeten en ondersteunen. Indien nodig kunnen zij vroegtijdig ondersteuning krijgen van een vrijwilliger of welzijnsprofessional, zodat zwaardere problemen voorkomen kunnen worden. Welzijnswerk speelt ook een rol bij het tijdig op- en afschalen van hulp en ondersteuning. Het is van belang dat de inwoners snel de juiste ondersteuning op de juiste plek (in de keten) krijgen. Deze ondersteuning is vraag- en doelgericht. De vrijwilliger/professional en de inwoner hebben samen een resultaat voor ogen wat binnen een vooraf vastgestelde (realistische) periode bereikt wordt of gaat worden.

Doel: een waardevol leven

De afgelopen jaren hebben ons geleerd dat eigen kracht en de zelfredzaamheid versterken voor een grote groep inwoners werkt, maar dat we soms ook moeten helpen, ondersteunen en tijdelijk overnemen om te zorgen dat erger wordt voorkomen. In haar lectorale rede verwoordt dr. L. Linders³ dit treffend:

“Waar op papier het streven naar participatie en zelfredzaamheid zeer aannemelijk klinkt, hoeft dat streven niet per se bij te dragen aan het creëren of behouden van een kwalitatief goed leven. Een mantelzorgster die op haar tandvlees loopt schiet er helemaal niets mee op als haar in een keukentafel-gesprek gevraagd wordt wat ze nog extra kan doen aan de zorg voor haar dementerende moeder. Dan is een gesprek over hoe deze dochter te ontlasten een betere optie. Iets vergelijkbaars doet zich voor bij gezinnen met schulden die gebukt gaan onder chronische stress.”

Ook in Oosterhout herkennen we deze signalen. Professionals ervaren dat de opdracht om te werken aan eigen kracht en zelfredzaamheid soms wringt met wat ze aantreffen in de dagelijkse werkpraktijk. Terwijl het oorspronkelijke gedachtegoed wel degelijk raakt aan hoe mensen behandeld willen worden. Op zich heeft het streven dat iedereen zo veel mogelijk en naar eigen wens en vermogen participeert in de samenleving veel potentie en doet het recht aan wat mensen zelf willen: erbij horen en van betekenis zijn. Mensen in een kwetsbare positie willen behalve als patiënt en cliënt ook gewoon inwoner zijn en een waardevol leven leiden.

We zoeken de komende periode dan ook naar een balans tussen de tijdelijkheid van ondersteuning en de soms blijvende stut en steun die de meest kwetsbare inwoners in hun leven nodig hebben om terugval te voorkomen. We zien hierin onder andere een belangrijke rol weggelegd voor de vrij toegankelijke voorzieningen, zoals dagbesteding en begeleiding: plaatsen voor ontmoeting en verbinding.

Positie en rol van het welzijnswerk

Sociale basis

Als gemeente investeren wij al vele jaren in een brede sociale basis⁴ en uitgebreide publieke voorzieningen. We zien het als onze verantwoordelijkheid om een goede basisinfrastructuur te bieden aan onze inwoners, zodat zij en hun gezin zelf en samen kunnen deelnemen aan de samenleving. We bouwen voort op fundamenten die de afgelopen jaren zijn gelegd voor een inclusief Oosterhout. Denk aan het rijke verenigingsleven, sport, cultuur, het onderwijs en de voorzieningen. Een mooi en noodzakelijk fundament voor een vitaal, gezond en zelfredzaam leven.

Er zijn vele vrijwilligers en professionals actief, die inwoners vaak zien en goed kennen. Juist deze personen hebben een rol bij het versterken van het dagelijkse leven en hebben een sociale functie in het signaleren en toe leiden, die de komende jaren nog nadrukkelijker willen positioneren. Door hen te leren hoe zij kunnen signaleren en wat zij met deze signalen kunnen doen, kan het alledaagse leven nog meer versterkt worden. Welzijnswerk speelt hier een belangrijke rol in.

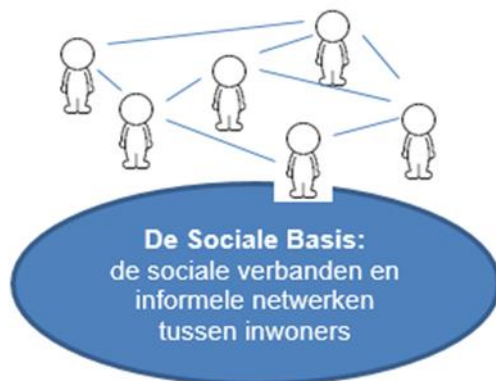
2) Zie toelichting in hoofdstuk 1.

3) 'Op zoek naar houvast', 2019. Publicatie bij de rede van Lilian Linders, uitgesproken bij de aanvaarding van de functie van lector aan Hogeschool Inholland.

4) Het geheel van organisaties, diensten, voorzieningen en betrekkingen die het mogelijk maken dat mensen in redelijkheid in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, gezinnen) samen kunnen leven en kunnen participeren in de samenleving. Het gaat hierbij ook om de aanwezigheid van informele netwerken, burgeractiviteiten en betekenisvolle relaties tussen burgers onderling en tussen burgers, professionals en de overheid (uit 'De Sociale basis terug van weggeweest', Movisie; 2018, p.6).

Versterken van de sociale basis

Hoe sterker de opvoed- en opgroei­kracht van de sociale netwerken in een gebied is, hoe lichter het benodigde voorzieningenaanbod en de inzet van hulp en ondersteuning kan zijn. Hierin speelt enerzijds de kracht van de beschermende factoren en anderzijds de aanwezigheid van risicofactoren een belangrijke rol. Welzijn is belangrijk bij het zichtbaar maken en versterken van de beschermende factoren en het verkleinen van de risicofactoren. Te denken is aan het sterker maken van de binding met de buurt, het stimuleren om mee te doen en het verstevigen van (sociale) vaardigheden en weerbaarheid, zoals ook door de partners binnen het programma de Brede Buurt⁵ wordt gedaan.



Wijkgericht werken draagt bij aan het versterken van die sociale basis. Wijkgericht werken is een manier om op basis van informatie, capaciteiten en behoeften uit de wijk het welzijnswerk effectief in te zetten. Elk gebied heeft een basisinfrastructuur. Het volume en de inhoud van deze basis variëren. Daar waar deze sociale basis onvoldoende ondersteuning kan bieden heeft het welzijnswerk zijn plaats. Het welzijnswerk is dan ook geworteld in de verschillende wijken en is onderdeel van de beweging naar wijkgericht werken.

De inwoners in de ene wijk vragen om meer ondersteuning dan in de andere. In sommige wijken, buurten of dorpen is de sociale basis zwak (zie monitor sociale kracht 2017, gemeente Oosterhout). Er zijn dan onvoldoende ‘dragers’ van netwerken. In dat geval is ondersteuning en stimulans nodig. Daar hebben bewoners veelal wél de wil, maar niet de draagkracht of de competenties - of beide niet - om een sterkere samenleving vorm te geven. Hier is een proactieve inzet nodig. Wijken, buurten en dorpen daarentegen met een groot zelforganiserend vermogen en veel zelfredzame bewoners, hebben minder of geen ondersteuning nodig. De voorwaarden voor een sociaal krachtige wijk zijn dan al vervuld.

Resultaten

De inzet van welzijnswerk heeft het doel bij te dragen aan de kwaliteit van leven van individuen en groepen en draagt daarmee bij aan het behalen van de resultaten vanuit de gemeentelijke verantwoordelijkheid in het kader van Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Participatiewet (inclusief schuld­hulpverlening en minima). In lijn met de inzet in de afgelopen jaren zetten we in op:

- ‘Meer voor elkaar’, ofwel een sterke sociale basis is een gedeelde verantwoordelijkheid: meer vrijwillige inzet, meer bewonersinitiatief, toename van sociale cohesie, en het creëren van een kansrijke, veilige buurt en opvoed­omgeving voor kinderen en jongeren;
- Vergroten van zelfredzaamheid: ontlasten van mantel­zorgers, minder beroep op formele zorg, meer gebruik van collectieve wijk­diensten, tegengaan van ongelijkheid en laaggeletterdheid, langer thuis blijven wonen, grotere inzet, scholing en training van Oosterhouters met financiële problemen;
- Steunen en stutten daar waar zelf- en samenredzaam onvoldoende passend is.

De (preventieve) werking van het welzijnswerk draagt dus (is een soort van samenvatting van hetgeen hierboven staat bij de 3 punten) bij aan positieve effecten op andere beleidsterreinen, zoals gezondheid, onderwijs, schuld­hulpverlening en veiligheid.

5) Binnen het programma de Brede Buurt zetten we sport-, cultuur- en lees- en mediacoaches in op het versterken van de eigen mentale, sociale en lichamelijke kracht van bewoners opdat ze zo lang mogelijk zelfstandig mee kunnen doen aan de samenleving. Met dit programma bieden we ondersteuning, educatie en activiteiten op het gebied van Sport & Bewegen en Kunst & Cultuur in de gemeente Oosterhout. Het programma richt zich op alle Oosterhouters, maar heeft een focus op de ‘kwetsbare’ doel­groepen zoals jeugd/jongeren, senioren, minima en mensen met een functie­beperking en wordt uitgevoerd door MOOVE Oosterhout, h19 Centrum voor de Kunsten en Bibliotheek Theek 5 in samenwerking met de scholen, sport- en cultuurverenigingen en andere maatschappelijke instellingen.



Leidende principes

In de komende jaren geven we het welzijnswerk vorm langs de volgende leidende principes:

- **Welzijn is onderdeel van een vloeiende keten** van ondersteuning en zorg die kan worden op- en afgeschaald, door soepele overgangen in het lokale en regionale zorglandschap.
- Welzijn is gericht op **demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren** door onder meer het (opvoedkundig) klimaat te versterken in gezinnen en wijken, zodat nog meer inwoners op eigen benen kunnen staan.
- **Inzet van vrijwilligers.** Bewoners, met of zonder een eerdere ondersteunings- of hulpvraag, zijn als vrijwilliger actief om andere Oosterhouters verder te helpen. Dit werkt als een olievlek: in plaats van de professionals zijn de bewoners rolmodel voor elkaar. Dit geldt voor jong en oud. Getrainde bewoners zetten zich vrijwillig in voor andere bewoners. Voorbeelden daarvan zijn vrijwilligerswerk, het bieden van informele zorg, of actief zijn in de buurt als buddy, coach of maatje.
- **Collectief als het kan, individueel als het moet.** Welzijnswerk organiseert de ondersteuning van Oosterhouters zoveel als mogelijk collectief. Dat geldt ook waar van oudsher individuele ondersteuning werd geboden, zoals bij mantelzorg en schuldhulpverlening. Zoveel mogelijk verzorgen vrijwilligers het groepsaanbod: zelfhulp, lotgenotencontact en ondersteuning voor ouders en opvoeders. Dat gebeurt eventueel met ondersteuning door professionals.
- Professionals zijn **ondernemend, werken vraaggericht** en dragen bij aan het **aanjagen van het wijknetwerk**. Ze zijn in hun werkgebied altijd op zoek naar wat nog niet bekend is, ze zijn nieuwsgierig, gemakkelijk te vinden en aanspreekbaar voor bewoners. Zij zijn erop gericht aantoonbaar nieuwe kansen voor bewoners te creëren en stimuleren onderlinge samenwerking, co-creatie en coproductie.
- Professionals zijn **aanwezig in het dagelijks leven** van de wijkbewoners, bijvoorbeeld in de buurt, op school of in het gezondheidscentrum.
- De komende jaren is er sturing op **efficiënt gebruik van accommodaties door combinaties** van functionaliteit en groepen.
- Professionals zijn bekend met en werken volgens de principes van **oplossingsgericht werken**⁶ en de visie van **Sociale Netwerk Versterking (SNV)**.

2. Ontwikkelingen en uitdagingen

Voor het uitwerken van dit beleidskader zijn gesprekken gevoerd met professionals en vrijwilligers van Surplus en met medewerkers van andere maatschappelijke organisaties, zoals Theek5, MidZuid, Moove, Zorro huisartsen, Thuisvester en SWT. Eind 2019 is ook met het lokale voortgezet onderwijs gesproken over het jeugdmaatschappelijk werk op school. Uit deze gesprekken zijn een aantal ontwikkelingen naar voren gekomen die de komende jaren van invloed zijn op de taken van het welzijnswerk in onze gemeente. Aan de hand van deze ontwikkelingen worden in dit hoofdstuk drie uitdagingen geformuleerd. Ondanks de onzekerheden die samenhangen met de geformuleerde uitdagingen wordt als afsluiting van dit hoofdstuk een toekomstbeeld 2025 geformuleerd.

Combineren van zorg en welzijn

We gaan meer richting geven aan de verbinding tussen welzijn en zorg. Samen met zorgverzekeraars en zorgkantoor is de huidige en toekomstige zorg binnen de huidige 4 wettelijke kaders: de Wmo, de Zvw, Wlz en de Jeugdwet in beeld gebracht⁷. Meer samenwerking tussen professionals in de care (welzijn) en cure (zorg) biedt kansen voor een positievere gezondheid, beter passende zorg en lagere kosten. We zien dit bijvoorbeeld terug bij de inzet van de praktijkondersteuner Jeugd (POH Jeugd) in huisartsenpraktijken. Dit kan dus al beginnen in de spreekkamer van huisarts, fysiotherapeut en bij wijkverpleegkundigen. Bijvoorbeeld door inwoners die zich (regelmatig) bij eerstelijnszorgverleners melden met klachten die geen medische oorzaak hebben. Denk aan psychosociale problemen zoals eenzaamheid, een ongezonde leefstijl of 'weinig om handen hebben'. Een groot deel van deze inwoners heeft hiervoor geen medicijnen of een verwijzing naar psychologische zorg nodig. Een huisarts zou bijvoorbeeld deze patiënten kunnen verwijzen naar een welzijnscoach of hij kan een recept uitschrijven voor activiteiten op het gebied van ontmoeting, sport of cultuur. De patiënt kan hierdoor (opnieuw) ontdekken wat hem of haar gelukkig maakt.

Outreaching werken

We werken vanuit het versterken van eigen kracht, want we zien dat een groot deel van de hulpvragen kan worden opgelost met informatie, korte ondersteuning (professionals) en de inzet van ervaringsdes-

6) Het hoofddoel van oplossingsgericht werken is: cliënten hebben hun oplossend vermogen zodanig hersteld, dat zij in staat zijn om op eigen wijze en samen met mensen uit hun sociale context hun aanmeldprobleem om te bouwen naar een meer gewenste situatie.

7) <https://regio-beeld.nl/west-brabant/>

kundigen (vrijwilligers). Tegelijk erkennen we ook de noodzaak om meer te doen voor die inwoners die het niet (meer) zelf kunnen.

Soms gaan we dus niet meer wachten tot een hulpvraag door een inwoner zelf wordt gesteld, maar is het welzijnswerk proactief en outreachend⁸ voor inwoners die het niet meer zelf kunnen en dreigen vast te lopen. Dit is een zoektocht naar balans tussen eigen kracht versterken en helpen wanneer dat nodig is. Tussen wachten tot een hulpvraag wordt gesteld en acteren op signalen uit de leefomgeving van kwetsbare inwoners. Het is belangrijk om scherp te blijven op het niet willen overnemen, daar waar het niet nodig is. Het zoeken naar deze balans vormt de eerste uitdaging voor het welzijnswerk.

Uitdaging 1: Zoeken naar een balans tussen eigen kracht en erop af.

Dagbesteding: ontmoeting en ondersteuning

Parallel aan de uitwerking van dit beleidskader welzijn loopt de ontwikkeling van de visie op dagbesteding en begeleiding. Deze visie schetst een ontwikkeling met meer laagdrempelige vrij toegankelijke voorzieningen, waarin ontmoeting en verbinding centraal staan. De keuzes op het gebied van dagbesteding hebben meerdere effecten op de opdracht aan het welzijnswerk. De belangrijkste zijn:

- het effect van deze locaties voor dagbesteding op de rol en invulling van de drie activiteitencentra en drie dorpshuizen;
- de rol die deze locaties kunnen spelen in de behoefte naar laagdrempelige en laagfrequente, maar terugkerende contacten in de vorm van stut- en steun of steun- en leuncontacten.

Wijkgericht werken

Het Oosterhoutse gemeentebestuur heeft zich voorgenomen om meer wijkgericht te gaan werken. Om een beweging in gang te zetten bij de inwoners, ambtenaren, organisatie en politiek. In de toekomstvisie 2030 wordt omschreven dat:

“In 2030 bundelen gemeente, inwoners en maatschappelijke instellingen steeds vaker hun krachten. Samenwerking vindt vaak plaats via het idee van co-creatie: samen werken aan een plan. Voorbeelden daarvan zijn: de invulling van een deel van de wijk of de herbestemming van een leegkomend schoolgebouw.”

Voor de gemeente betekent dit dat de beleidsbepalende rol gaat verschuiven. Van een traditionele beleidsbepalende rol naar een meer regisserende, verbindende, faciliterende en soms partnerrol in het sociaal domein. De gemeente behoudt hierbij wel de integrale en overkoepelende regie op het sociaal domein. Ook ontstaat hiermee een nieuwe verhouding tot de inwoners van Oosterhout en tot zorg- en welzijnspartners. Dit gaat gevolgen hebben voor de opdracht aan het welzijnswerk in de komende jaren. We zoeken daarom naar ruimte voor vertrouwen en het eigenaarschap om samen in te kunnen spelen op wensen uit de samenleving en om invulling te geven aan lokale diversiteit in buurten en wijken, zoals wordt beoogd in het wijkgericht werken.

Normalisering binnen de jeugdzorg

Binnen de jeugdzorg is er een groei te zien van het aantal zorggebruikers. Het Nederlands jeugdinstituut benoemt de ontwikkelingen in het opgroeien en opvoeden van kinderen als één van de hoofdfactoren voor deze groei⁹. Psychosociale problematiek lijkt niet toe te nemen, maar wel het aantal echtscheidingen, de prestatiedruk en problematisch sociale media gebruik. Ook is er een hoge geluksnorm waarbij “gewone” obstakels worden benaderd als een probleem. Er is veel aandacht voor allerlei risicofactoren en beschermende factoren blijven onderbelicht. Dit alles wekt de indruk dat opgroeien en opvoeden een moeilijke onderneming is en dat de verantwoordelijkheid voor het succes van die onderneming vooral wordt neergelegd bij het individuele gezin en veel minder bij de samenleving. We moeten meer normaliseren en accepteren dat er ook veel bij het ‘gewone opvoeden’ hoort.

Omgevingsvisie

Ook de ruimtelijke omgeving en de keuzes die worden gemaakt ten aanzien van gebruik, fysieke inrichting en het combineren van functies in de ruimtelijke omgeving hebben invloed op het welzijn van inwoners. Momenteel wordt voor het eerst een omgevingsvisie opgesteld: een instrument in het kader van de omgevingswet, dat nog meer aanknopingspunten biedt om in de komende jaren gezondheid en burgerparticipatie mee te nemen in ruimtelijke vraagstukken. In de ontwikkelagenda gezondheid (2019) wordt hier dieper op ingegaan.

8) Outreachend werken gaat over het aanwezig zijn in het dagelijks leven van de wijkbewoners, bijvoorbeeld in de buurt, op school of in het gezondheidscentrum. En over zelfverzekerd naar voren treden in de leefwereld van de inwoner. Het gaat over ‘eropaf’ gaan en een vertrouwd gezicht voor de mensen in de wijk zijn.

9) <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Het-groeierend-jeugdzorggebruik-Duiding-en-aanpak.pdf>

Welzijnswerk is mensenwerk

De afgelopen jaren is er door het welzijnswerk in Oosterhout een sterk sociaal kapitaal opgebouwd. Dit zien we terug in een breed informeel en formeel netwerk, gedeelde normen en waarden, onderling vertrouwen en wederkerigheid. Het welzijnswerk in Oosterhout kent tal van loyale medewerkers en vrijwilligers die een sterk gevoel van eigenaarschap hebben. Voor de continuïteit van zorg en ondersteuning is het van belang om verder voort te bouwen op dit opgebouwde kapitaal.

Uitdaging 2: Welzijnswerk is mensen werk. Hoe bouwen we voort op het opgebouwde sociaal kapitaal in wijken en buurten?

Rol toegangsteam: kortdurende ondersteuning

In 2020 start een traject rond de positie en rol van de toegang (sociaal wijkteam, hierna SWT). De keuzes op het gebied van de toegang hebben effect op de opdracht aan het welzijnswerk. De keuze of en de eventuele mate waarin het toegangsteam een opdracht krijgt om ook kortdurende ondersteuning aan te bieden, heeft daarbij de grootste impact. Eén van de vijf basiscomponenten in de landelijk rapportage "Basisfuncties voor lokale teams in beeld (KPMG, 2019) heeft bijvoorbeeld betrekking op het leveren van (kortdurende) ondersteuning door lokale teams. In de praktijk blijkt dit te werken, omdat toegangsteams dan flexibeler zijn in het leveren van maatwerk en op- en afschalen, zelf inhoudelijk de regie kunnen voeren en beter een vinger aan de pols kunnen houden.

Het Oosterhoutse SWT heeft op dit moment geen opdracht om zelf kortdurende ondersteuning te bieden. In de huidige situatie geeft het algemeen maatschappelijk werk deze kortdurende en vrij toegankelijke ondersteuning. Ook is kort durende ondersteuning beschikbaar via de maatwerkindicatie waakvlam, opvoedondersteuning via de GGD en vrij toegankelijk maatschappelijk werk voor mensen met een beperking via MEE. Momenteel is het nog onduidelijk hoe het toegangsteam zich verder gaat ontwikkelen, maar de wens is er om de aanbevelingen uit de landelijke rapportage van KPMG over te nemen. Het is van belang dat het welzijnswerk en het toegangsteam op elkaar aan (blijven) sluiten.

Decentralisaties: Inburgering en Beschermd wonen

Na de decentralisaties uit 2015 volgt er in 2021 de implementatie van twee wetswijzigingen binnen het sociale domein, die invloed hebben op de opdracht aan het welzijnswerk. Het betreft de beleidskeuzes ten aanzien van de Doordecentralisatie Beschermd Wonen (gepland voor 1 januari 2021) en de Wet inburgering (gepland voor 1 juli 2021).

De doordecentralisatie van beschermd wonen gaat uit van de visie dat kwetsbare mensen met psychische en/of psychosociale problematiek onderdeel zijn van onze samenleving. Mensen gaan minder vaak in een beschermd wonen instelling wonen en blijven vaker in de wijk wonen. De ambitie van gemeente Oosterhout is om te zorgen voor voldoende voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden opdat inwoners met een psychosociale kwetsbaarheid zo zelfstandig mogelijk in de wijk wonen en mee kunnen doen. Samen met de gemeenten uit regio Breda is afgesproken wat we verstaan onder een goed voorzieningenniveau, zodat we als regio goed voorbereid zijn op de doordecentralisatie. Zo worden kwetsbare inwoners ondersteund, waardoor maatregelen beschermd wonen mogelijk kunnen worden voorkomen of waardoor inwoners eerder vanuit beschermd wonen terug in de wijk kunnen gaan wonen en in hun eigen omgeving ondersteund kunnen worden. De lokale visie beschermd wonen is in ontwikkeling en wordt in 2020 aan de gemeenteraad voorgelegd. De inhoud is meegenomen bij het uitwerken van dit beleidskader.

De nieuwe Wet inburgering 2021 zal de overheidsverantwoordelijkheid voor inburgering gaan uitbreiden en decentraliseren. In het huidige stelsel liggen veel verantwoordelijkheden, zoals het vinden van een inburgeringscursus, bij inburgeraars zelf. In het nieuwe stelsel zal het gros van die verantwoordelijkheden aan de gemeenten worden toebedeeld. In de loop van 2020 of begin 2021 zal de gemeenteraad een beleidsplan inburgering worden voorgelegd. De uitwerking van dat plan en dit beleidskader verloopt zoveel mogelijk parallel en waar mogelijk wordt op elkaar aangesloten. Het is echter nog de vraag welke taken voor inburgering op lokaal niveau en welke taken op regionaal worden georganiseerd.

Er spelen dus verschillende ontwikkelingen die een direct effect gaan hebben op de invulling van het welzijnswerk. Flexibiliteit in de opdracht(en) aan het welzijnswerk is de komende jaren dan ook gewenst, want welk effect deze ontwikkelingen hebben is op veel vlakken nog onduidelijk. Waarschijnlijk gaat het om een geleidelijk proces van verandering, waar welzijn bij dient te versterken en mee te bewegen. Daarin speelt monitoring ook een nadrukkelijker rol. Als blijkt dat iets in onvoldoende mate werkt, dan gebruiken we de flexibiliteit om aanpassingen te doen of om er afscheid van te nemen.

Informatiegestuurd

Als gemeente geven we de komende jaren verder invulling aan informatiegestuurd werken. We willen de inzet daar plegen waar Oosterhouters de ondersteuning het hardste nodig hebben. De gemeentelijke

monitor Sociale kracht (2017) en de monitor sociaal domein (in ontwikkeling) en de interpretaties van deskundigen over deze informatie vormen het vertrekpunt voor inzicht in ondersteuningsbehoefte per buurt, wijk of dorp.

Ook hebben we meer inzicht nodig in welke ondersteuning waar en onder welke condities werkt of niet (voldoende) blijkt te werken. Dit kan door als gemeente data en informatie van verschillende uitvoerders bij elkaar te brengen. Zeker daar waar het accent ligt op preventie of het voorkomen van zwaardere problematiek, zoals in het welzijnswerk, hebben we als gemeente een belangrijke rol om beter in beeld te krijgen of de juiste mensen en de beoogde effecten bereikt worden. Het onderbouwen van de maatschappelijke kosten die worden voorkomen door de inzet van welzijnswerk vormt landelijk een uitdaging, die we ook in Oosterhout herkennen. Samen met uitvoerende organisaties zal informatiege-stuurd werken meer vorm moeten krijgen binnen de welzijnsopdracht(en).

Opdrachtgeverschap

Bovenstaande ontwikkelingen vragen om een impuls aan onze rol als opdrachtgever. De inhoud van de welzijnstaken is breed, van mantelzorgondersteuning tot jeugdveiligheid en begeleiding van statushouders. De inhoudelijke aansturing lag de afgelopen jaren bij verschillende beleidsadviseurs en dat zal ook in de toekomst het geval zijn. Echter vormen deze beleidsadviseurs sinds 1 januari 2020 wel één integraal beleidsteam Sociaal domein. Ook het opdrachtgeverschap en de vragen richting de welzijnsorganisatie(s) zullen meer integraal vorm krijgen, om samen met de welzijnsorganisatie(s) te zorgen dat het aanbod helder, vindbaar en niet te gefragmenteerd aan inwoners wordt gepresenteerd.

Uitdaging 3: Flexibiliteit in opdracht (inhoud), omvang van (deel)opdrachten. Met meer aandacht voor het uitwerken van de maatschappelijke waarde van welzijn door integrale monitoring en evaluatie verder vorm te geven .

Het welzijnswerk in 2025

In 2025 hebben we in Oosterhout een aantal plekken van ontmoeting en verbinding, waaronder de activiteitencentra en locaties als bijvoorbeeld Floralia. Hier komen mensen met en zonder (concrete) hulpvraag samen. Het zijn plekken van betekenis geworden voor veel verschillende Oosterhouters, zowel jong als oud. Er wordt een verscheidenheid aan activiteiten georganiseerd voor en door buurtbewoners en verenigingen. We zien veel sterke verbanden tussen de inwoners onderling. Ook zijn er tal van vrijwilligers aanwezig.

De welzijnswerkers zijn regelmatig op deze plekken van ontmoeting en verbinding en andere plekken waar de inwoners zijn te vinden. Zij zijn vertrouwde gezichten voor de mensen in de wijk en laagdrempelig benaderbaar. Zo veel mogelijk van de begeleidingsvraagstukken worden opgepakt in de collectieve setting op één van de locaties. Wanneer blijkt dat de inwoner niet zelf, met hulp van anderen of met deze vrij toegankelijke hulp in staat is tot zelfredzaamheid of participatie, kan hij/zij in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening. De welzijnswerkers hebben een kort lijntje met de toegang en het komt regelmatig voor dat het Sociaal Wijkteam 'blind' een advies overneemt van de welzijnswerker.

Andersom zien we ook dat wanneer een inwoner contact opneemt met het Sociaal Wijkteam met vragen op het gebied van begeleiding, het Sociaal Wijkteam eerst kijkt of de plekken van ontmoeting en verbinding of tijdelijke individuele ondersteuning vanuit Welzijn iets voor de inwoner kan betekenen. Ook schaaft het Sociaal Wijkteam na evaluatie van een maatwerktraject regelmatig af naar de laagdrempelige ondersteuning vanuit welzijn in casussen. In 2025 hebben we een sterk sociaal domein, waarin vloeiende overgangen zijn in het gehele landschap. Er is rolduidelijkheid en respect voor ieders deskundigheid en expertise. Ook hebben we de klantreis van de inwoners goed in beeld. Hierdoor kunnen we blijven monitoren of ons voorzieningenniveau voldoende aansluit bij de ontwikkelingen in de wijken.

In de toekomstvisie van de gemeente Oosterhout staat beschreven dat in 2030 gemeente, inwoners en maatschappelijke instellingen steeds vaker hun krachten bundelen. Zo nemen inwoners bijvoorbeeld in hun wijk steeds vaker allerlei nieuwe initiatieven. Of het nu gaat om samen koken en samen eten, om het aanbieden van zinvolle vormen van dagbesteding of een goede begeleiding van vluchtelingen en migranten: er is in Oosterhout alle ruimte voor nieuwe ideeën en van die ruimte wordt volop gebruik gemaakt. Vaak worden daarbij de activiteitencentra voor gebruikt. Welzijnswerk levert de komende jaren dan ook een belangrijke bijdrage in het bereiken van deze ambities uit de toekomstvisie 2030.

Hoe nu verder?

De beelden richting 2030 vormen het sluitstuk van dit beleidskader welzijn. De gemeente Oosterhout wil op basis van dit beleidskader een doorontwikkeling in het welzijnswerk realiseren waarin de invulling voor het welzijnswerk zich, langs de leidende principes uit hoofdstuk twee, concentreert op zeven onderdelen:



1. Ondersteuning aan volwassenen
2. Ondersteuning aan jongeren
3. Ondersteuning aan mensen met een beperking
4. Onafhankelijke cliëntondersteuning
5. Praktische cliëntondersteuning
6. Vrijwilligersondersteuning
7. Ondersteuning aan wijken

Een inhoudelijke uitwerking van deze zeven onderdelen is ter informatie als bijlage 1 aan dit beleidskader toegevoegd.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 27 oktober 2020.

DE RAAD VOORNOEMD,

, voorzitter

, griffier

Bijlage 1 – nadere uitwerking

De zeven welzijnstaken zijn op de volgende pagina's nader uitgewerkt op basis van de leidende principes en uitdagingen uit de voorgaande hoofdstukken.

<p>Ondersteuning aan volwassenen</p> <p><i>Maatschappelijk effect</i></p> <p>Inwoners met problemen bij het zelfstandig functioneren slagen erin op een positieve wijze deel te nemen aan de samenleving. Dit wordt bereikt door het ondersteunen bij en/of overnemen van activiteiten op het terrein van welzijn, wonen en zorg wanneer de eigen verantwoordelijk en kracht van inwoner of samenleving niet toereikend is om op een positieve wijze deel te kunnen nemen aan de samenleving.</p> <p><i>Uitdagingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De situaties van mensen die aankloppen voor hulp zijn de afgelopen jaren steeds complexer geworden waardoor ze langer begeleiding nodig hebben. Het betreft vaak combinaties van relationele, financiële en (geestelijke) gezondheidsproblemen en het ontbreken van (passende) woonruimte. Het raakt aan de basis van hun bestaan en dat van kinderen. • Begeleiding van huiselijk geweld zaken kost vaak veel tijd doordat meerdere partijen betrokken zijn en door de meervoudigheid van problematiek. Het gaat hierbij niet alleen om fysiek geweld, maar ook om lastigvallen, bedreiging, ruzie, social media, gezinsproblemen en problemen in de omgangsregeling. Het organiseren van netwerkberaden bij casuïstiek huiselijk geweld vraagt veel tijd. • De mate waarin iemand zelfredzaam is verschilt per persoon en per leefdoel. In de afgelopen jaren is een groep inwoners ontstaan die regelmatig terugkomen en waarvoor volledige zelfredzaamheid geen mogelijkheid blijkt te zijn. De hulpvraag is niet altijd tijdelijke van aard en dit botst soms met de terugkerende vragen bij een klein deel van de inwoners. <p><i>Doelstellingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen, al dan niet outreachend door middel van bemoeizorg; • Het (planmatig) begeleiden van inwoners die al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving in verband met problemen van onder andere relationele aard of geweld. Onder andere in overleg met "Veilig Thuis" en het Zorg- en veiligheidshuis Baronie Breda; • Versterken van vroegsignalering en preventie onder kwetsbare groepen; • Het functioneren als meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis bij kwetsbare personen en risicogroepen en het opvangen in crisissituaties; • Het aansluiten op en borgen van het de-escalatiemodel sociaal domein, daar waar de zorg- en veiligheidsketen elkaar raken; • Het versterken van de verbinding tussen zorg en welzijn door deelname aan Multidisciplinaire overleggen (MDO's) van huisartsen en het aansluiten van dienstverlening vanuit welzijn op de werkwijze in de eerstelijnszorg; • Het signaleren en bestrijden van risicofactoren op het gebied van de openbare geestelijke gezondheidszorg; • Het tot stand brengen van afspraken tussen betrokken organisaties over de uitvoering van de openbare geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en verslavingszorg. <p><i>Toelichting</i></p> <p>Vroegtijdige inzet van ondersteuning bij (beginnende) problemen helpt inwoners (weer) zelfredzaam en veerkrachtig te zijn (en te blijven). Het gaat om concrete en laagdrempelige ondersteuning om zaken weer op het spoor te krijgen, om te voorkomen dat de zelfstandigheid ernstig achteruit gaat, of indien een beroep nodig is op geïndiceerde zorg/behandeling, te steunen tot dat dit gerealiseerd is. Hulpvragen gaan over relaties (met partner en/of familie), (geestelijke) gezondheid en de vaak gecombineerde vraag over financiën en huisvesting.</p> <p>Hoewel de ondersteuning voor alle inwoners beschikbaar is, vinden wij dat de ondersteuning zich vooral moet richten op inwoners die beperkingen in hun zelfredzaamheid ervaren. Voor zelfredzame inwoners die tijdelijk problemen ervaren, bijvoorbeeld door relaties, stress of werkdruk, zijn er andere voorzieningen, zoals de psycholoog of arbo-arts.</p> <p>De ondersteuning is voorliggend op zwaardere ondersteuning/begeleiding die op indicatie wordt geleverd. Bij zware problematiek wordt doorverwezen naar het SWT voor gespecialiseerde en geïndiceerde hulpverlening. Ook wordt ondersteuning geboden aan mensen die dit nodig hebben, maar deze zelf</p>



niet willen, kunnen of durven te vragen (oput-reachend). Het gaat om mensen met psychische, sociale, lichamelijke of verslavingsproblematiek, of een combinatie hiervan. Door de problematiek kunnen mensen in de war zijn of in een isolement raken, vereenzamen of zichzelf en hun omgeving verwaarlozen. Deze mensen worden meestal aangemeld door familieleden die zorgen hebben of door andere instanties. De sociaal werker leidt mensen toe naar passende zorg en draagt zo bij aan de verbetering van kwaliteit van leven voor de mensen zelf en hun omgeving.

Ondersteuning aan jongeren

Maatschappelijk effect

Alle jeugdigen in de gemeente Oosterhout krijgen de mogelijkheid om zich te ontwikkelen tot zelfstandige volwassenen die actief deelnemen aan het maatschappelijke leven.

Doelstellingen

- Het voorkomen van, het vroegsignaleren van en vroeginterveniëren bij een risico op opgroei- en opvoedingsproblemen en/of overlast.
- Het versterken van de (pedagogische) sociale basis.
- Er is (zowel in de thuissituatie als in de schoolsituatie) hulp en ondersteuning geboden aan ouders/jeugdigen met problemen bij opvoeden - en opgroeien.
- Vanuit het zicht op de behoeften en vragen van jongeren, de aanpak COJOR, het straatwerk en vragen vanuit partners uit het voorliggende veld ondersteuning aan kwetsbare jongeren (op wijkniveau) bieden die aansluit bij de gesignaleerde behoeften/vragen van kwetsbare jongeren in Oosterhout. Dit in nauwe afstemming met en gebruik makend van de activiteiten en samenwerkingspartners vanuit het project 'De Brede Buurt' en het project JONG en vanuit de principes van o.a. empowerment, meedoen, leren, winnen en power.
- In alle wijken zijn de (risico) ontwikkelingen van groepen en zoveel als mogelijk ook individuele jongeren gesignaleerd, in beeld gebracht en ingebracht in het COJOR.
- Er is uitvoering gegeven aan de meldingen vanuit de directe overdracht Veilig Thuis.
- Jeugdigen zijn tevreden over de geleverde ondersteuning en bejegening door de professionals.

Uitdagingen

- Eind 2019 heeft er een herijking van het jongerenwerk plaatsgevonden. Voor 2020 heeft dit geresulteerd in een aangescherpte opdracht, om zo het jongerenwerk beter aan te laten sluiten bij de ambities die de gemeente Oosterhout heeft m.b.t. de jeugd(wet) en jeugdveiligheid. Tevens is er in 2020 € 99.000 op het jongerenwerk bezuinigd. De komende maanden moeten uitwijzen of met de herijking van de opdracht de gewenste resultaten bereikt worden (binnen het beschikbaar gestelde budget). De resultaten hiervan hebben invloed op de opdracht vanaf 2021.
- De complexiteit van de casussen neemt steeds meer toe. De begeleiding van (gescheiden) ouders, samengestelde gezinnen en de kinderen is zeer tijdrovend en intensief. Het kost veel energie om - in het belang van de kinderen - ouders tot (goed) overleg te bewegen en kinderen hierbij een stem te geven, zowel tijdens een scheiding maar ook vaak pas na een aantal jaar. Hierbij de constatering dat e.e.a. niet altijd onwil, maar ook nogal eens onvermogen is vanwege persoonlijkheidsproblematiek.

Toelichting

Met een groot deel van de kinderen in Oosterhout gaat het goed. Er is echter een groep kinderen/jongeren die kampt met sociaal-emotionele problematiek, dat zich vertaalt in onder andere depressies, psychosomatische klachten, agressiviteit, pesterijen, delinquent gedrag, overlast, schooluitval, concentratiestoornissen of sociale onhandigheid. Voor jeugdigen en gezinnen die problemen bij opvoeden en opgroeien ervaren organiseren we laagdrempelige vrij toegankelijk hulp gericht op herstel van de zelfredzaamheid. We streven hierbij naar meer preventie en meer uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden (eigen kracht) van jeugdigen en hun ouders, daar waar mogelijk met de inzet van hun sociale netwerk en de sociale basis. Dit willen we bereiken door de inzet van sociaal werkers met specifieke kennis van jeugd in de openbare ruimte/vrije tijdsbesteding en in de thuis- en schoolsituatie.

Openbare ruimte/vrije tijdsbesteding

De sociaal werkers zijn zichtbaar aanwezig in de wijk en zorgen voor verbindingen tussen verschillende groepen jongeren en verbondenheid met hun buurt en de bewoners. Zij dragen zo bij aan prettige, veilige buurten. De sociaal werkers zoeken jongeren op in hun leefomgeving en werken vanuit de leefwereld en het eigen perspectief van de jongeren. Zij sluiten aan bij de belevingswereld van de jongeren en bewerkstelligen veranderingen vanuit de opgebouwde band. Ze maken contact, signaleren, motiveren, activeren en leiden indien nodig door naar zorg. Daarnaast richten zij zich op jeugdveiligheid, waarbij aanpak van overlast, signaleren van schooluitval, jeugdwerkloosheid en preventie van jeugdcriminaliteit centraal staat. De sociaal werkers in de openbare ruimte/vrije tijdsbesteding spelen in op



de vraagstukken en problematieken die in de samenleving spelen en nemen een stevige positie in binnen (het versterken van) de (pedagogische) sociale basis.

Vrij toegankelijke hulp in de thuis- en schoolsituatie

Sociaal werkers met specifieke kennis van jeugd bieden laagdrempelige en tijdelijke ondersteuning aan jeugdigen en hun ouders in de thuissituatie en op school. Doordat er zo vroeg mogelijk, zo licht mogelijk en zo dichtbij mogelijk ondersteuning ingezet kan worden (zowel in de thuissituatie als op school), is het mogelijk om problemen te voorkomen of in een vroeg stadium te normaliseren (te verminderen, aanvaardbaar of hanteerbaar te maken). De sociaal werkers leveren een bijdrage aan het voorkomen van schoolverzuim/-uitval en inzet van (duurdere) niet vrij toegankelijke jeugdhulp. Daarnaast bieden zij ook hulp aan ouders/jeugdigen vanuit meldingen Veilig Thuis.

Sociaal werkers bieden een lichte vorm van ondersteuning en het is daarmee voorliggend op zwaardere ondersteuning/begeleiding die op indicatie wordt geleverd. Wanneer de vrij toegankelijke hulp niet toereikend blijkt, wordt geschakeld met het sociaal wijkteam voor vraagverheldering en indien nodig de inzet van specialistische zorg.

Ondersteuning aan mensen met een beperking

Maatschappelijk effect

Jeugdigen, volwassenen en ouderen met een beperking kunnen actief en naar wens en vermogen deelnemen aan de maatschappij.

Doelstellingen

- Mensen met een beperking zijn voor kortere of langere periode op een praktisch niveau begeleid en ondersteund in het dagelijks leven.
- De maximaal haalbare zelfstandigheid en zelfredzaamheid van mensen met een beperking is ondersteund.
- De ondersteuningsbehoefte van mensen met een beperking is inzichtelijk gemaakt.
- Ontwikkel- en gedragsproblemen bij jonge kinderen worden vroegtijdig onderkend.
- De kennis en expertise over mensen met een beperking is beschikbaar voor partners.

Uitdagingen

- Er is vaak sprake van multi-problematiek op meerdere levensdomeinen. Het gaat dan om complexe casussen, waarbij vaak meerdere wetten en regels gelden. In het voorliggend veld wordt in de huidige situatie door partners de mogelijkheid gemist om de expertise en kennis voor deze doelgroep gericht (en op afroep) in te zetten. Bijvoorbeeld in het meedenken of meekijken bij de overgang van Wmo naar Wlz;
- In de afgelopen periode is de ondersteuning voor mensen met een beperking op productniveau ingekocht. Daardoor zijn de mogelijkheden om inwoners met een beperking laagdrempelig te ondersteunen beperkt. Ook vraagt het bij deze doelgroep tijd om contact te maken en te onderhouden vanwege beperkingen. Er kunnen soms per gesprek of contact slechts kleine stapjes worden gezet. Afrekenen op productniveau met vooraf vastgestelde ureninzet beperkt de te leveren kwaliteit. Tevens blijkt dat de scheidslijn tussen onafhankelijke cliëntondersteuning en voorliggende voorzieningen voor mensen met een beperking niet altijd duidelijk is.

Toelichting

Het hebben van een beperking (een (licht) verstandelijke beperking, autisme, lichamelijke beperking of een niet aangeboren hersenletsel) kan vraagstukken/problemen opleveren op diverse levensgebieden. Het kan mensen belemmeren in hun zelfredzaamheid en het meedoen in de samenleving. Zij kunnen bijvoorbeeld vraagstukken of problemen hebben met betrekking tot het accepteren van een beperking (van zichzelf of een kind), rouwverwerking en/of het missen van sociale vaardigheden. Deze vraagstukken kunnen soms al met lichte, tijdelijke en preventieve vormen van hulp, die praktisch ingestoken is, verholpen worden waardoor er weer naar vermogen mee gedaan kan worden aan de samenleving. Dit vraagt om specifieke kennis en expertise van de diverse problematieken op de verschillende leefdomeinen van deze mensen zoals vrijetijd, onderwijs, wonen, gezondheid, werk/ inkomen, relaties en opgroeien.

Als gemeente vinden wij het ook belangrijk dat er kennis en expertise over deze specifieke doelgroep aanwezig is in het voorliggend veld en dat deze kennis en expertise ook ingezet kan worden voor andere partners.

Voor mensen met een beperking organiseren we vrij toegankelijke en laagdrempelige ondersteuning gericht op het versterken van de regie op het dagelijks leven. Indien dit mogelijk is wordt dit collectief georganiseerd en wordt er gewerkt met ervaringsdeskundigen. Daarnaast is individuele ondersteuning ook mogelijk. Dit kan door gedurende een korte tijd en met een beperkte intensiteit de mensen met



een beperking en hun netwerk te ondersteunen. Zoveel als mogelijk vindt dit plaats in het dagelijks leven van de mensen met een beperking, zoals thuis, op school, werk of in de buurt. Soms zal het echter gaan om langdurige laag frequentie ondersteuning voor degenen waarbij de regie op het dagelijks leven een terugkerende uitdaging is. Vaak is dit gerelateerd aan de verschillende transitiefases of andere onverwachte veranderingen op verschillende levensgebieden.

Soms kan het nodig zijn om de ondersteuningsbehoefte (veelal voortkomend uit een verstandelijke beperking) inzichtelijk te maken door het afnemen van diagnostisch onderzoek bij complexe en risicovolle problemen. De meerwaarde hiervan is dat er vroegtijdig ondersteuning geboden kan worden die aansluit bij de vraag, bijvoorbeeld met betrekking tot mogelijkheden op de arbeidsmarkt of het kan ervoor zorgen dat een cliënt door kan stromen naar bijvoorbeeld de Wlz. Het is tevens van belang dat ontwikkelings- en/of gedragsproblematiek bij jonge kinderen vroegtijdig worden onderkent, zodat er een vroege interventie ingezet kan worden om zwaardere problematiek te voorkomen. Dit vraagt om specifieke (medische) kennis en expertise ten aanzien van de ontwikkeling van het jonge kind.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Maatschappelijk effect

Inwoners zijn geïnformeerd, geadviseerd en ondersteund ter bevordering van hun zelfredzaamheid.

Doelstellingen

- Inwoners en hun netwerk voelen zich gesteund door de cliëntondersteuner.
- Inwoners en hun netwerk zijn geholpen met het verhelderen van hun vraag en daarbij passende oplossingen te vinden (vanuit eigen kracht, eigen netwerk, algemeen toegankelijke voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen).
- Inwoners en hun netwerk hebben helder in beeld welke ondersteuning zij eventueel nodig hebben en waar en hoe zij die kunnen krijgen.
- Indien nodig zijn inwoners en hun netwerk bijgestaan in (de voorbereiding van) gesprekken en/of bij het aanvragen van voorzieningen.

Uitdagingen

- Er is geregeld sprake van multi-problematiek op meerdere levensdomeinen. Het gaat dan om complexe casussen, waarbij vaak meerdere wetten en regels gelden. Ook vraagt een deel van de doelgroep een forse tijdsinvestering om vertrouwen te winnen en complexe materie uit te leggen. Trajecten duren daardoor soms langer dan begroot. Het is van belang om met elkaar het gesprek hierover te blijven voeren en om te blijven kijken wanneer er sprake is van onafhankelijke cliëntondersteuning en wanneer iets bijvoorbeeld door het SWT moet worden opgepakt.
- De afgelopen jaren is de opdracht aan het SWT verschoven naar meer procesregie (o.a. evaluatie en nazorg) en zijn er binnen de gemeente twee procesregisseurs aangesteld. Dit betekent ook wat voor de rol van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is een blijvend punt van aandacht waar we de komende periode ook met elkaar over in gesprek moeten blijven.

Toelichting

Sinds 1 januari 2015 is cliëntondersteuning een wettelijke taak voor de gemeenten en is gericht op het bijdragen 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.

Een cliëntondersteuner denkt met iemand mee, helpt iemand zijn situatie op een rijtje te zetten en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. Dit kan gaan om vragen op allerlei gebieden: wonen, inkomen, werk of dagbesteding, zorg, onderwijs, opvoeding, contacten. Een cliëntondersteuner kan iemand zo helpen bij het voorbereiden op en voeren van het keukentafelgesprek, bij een eventuele beroepsprocedure en bij het zoeken en vinden van de hulp en steun die bij hem of haar past.

De cliëntondersteuner helpt dus de weg te vinden naar de oplossingen en als dat nodig is daarbij een gerichte aanspraak te doen op de gemeente (het sociaal domein: Wmo, Jeugdwet, Participatiewet), de zorgverzekeringswet of de Wlz. Deze omschrijving maakt meteen ook duidelijk wat een cliëntondersteuner *niet* doet: het *begeleiden* van mensen om hun problemen op te lossen. Daarnaast en in aanvulling daarop kan iemand te allen tijde een naastbetrokkene vragen aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek. Dit noemen we géén cliëntondersteuning.

Praktische cliëntondersteuning

Maatschappelijk effect



Inwoners zijn geïnformeerd, geadviseerd en ondersteund ter bevordering van hun zelfredzaamheid en elkaars zelfredzaamheid.

Doelstellingen

- Inwoners hebben voldoende vaardigheden in huis om op eigen kracht en passend bij hun wensen en behoeften te kunnen wonen en leven.
- Er is een samenhangend en laagdrempelig aanbod in de stad op het terrein van zorg, wonen, welzijn en financiën ter ondersteuning van de zelfredzaamheid van inwoners met een hulpvraag op deze terreinen.
- Alle statushouders die de gemeente dient te huisvesten (wettelijke taakstelling) zijn ondersteund bij hun huisvesting zodat zij (op termijn) zelfstandig kunnen functioneren en participeren in de Oosterhoutse samenleving.
- Inwoners kunnen langer zelfstandig thuis blijven wonen en worden ondersteund in zelfredzaamheid, onder meer door vraaggericht te werken, het ondersteunen van mantelzorgers, het stimuleren van vrijwillige inzet en het benutten van ervaringsdeskundigheid. Inwoners voelen zich medeverantwoordelijk voor elkaar en zetten zich vrijwillig in voor de samenleving. Het is belangrijk dat hierbij de draagkracht en draaglast van de mantelzorgers in balans is.

Uitdagingen

- In de afgelopen jaren worden vrijwilligers steeds vaker geconfronteerd met inwoners die duurzame ondersteuning nodig hebben. Het gaat om inwoners die onvoldoende leerbaar zijn om zelfredzaam te worden op één of enkele leefdomeinen. Dit signaal komt vanuit het welzijnswerk, maar ook vanuit bijvoorbeeld Thuisvester, GGD en SWT. Deze doelgroep heeft blijvend behoefte aan laagfrequente ondersteuning op bijvoorbeeld de domeinen geld, wonen of werk. Een oplossing is nodig om te voorkomen dat het huidige uitgebreide netwerk van gemotiveerde vrijwilligers 'verstopt' raakt door de groep inwoners die blijvend laagfrequente ondersteuning nodig heeft.
- Het bereik van mantelzorg ondersteuning is de afgelopen jaren vergroot. Echter is dit bereik vooral gerealiseerd in de grootste groep (mantelzorgers op leeftijd, die voor hun partner zorgen). Een gevarieerdere dienstverlening is nodig om aan te sluiten op de behoeften van subgroepen, zoals jonge mantelzorgers, werkende mantelzorgers en mantelzorgers met een migratieachtergrond. De ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers kan heel divers zijn en hangt af van de persoonlijke situatie en de omstandigheden. Vanwege de behoefte aan individuele aanpak scoort ondersteuning op maat (zoals consulent of mantelzorgmakelaar) hoog onder mantelzorgers.
- In het afgelopen jaar is wederom gesignaleerd dat het steeds moeilijker wordt om buddy's te vinden en binden. De intensiteit van de hulpvragen en de duur van het benodigde traject (ca. 1 jaar) zorgen ervoor dat er relatief weinig vrijwilligers zijn die zich hieraan willen committeren. Momenteel richt buddyzorg zich op de (1) ouderen en (2) inwoners met een lichamelijke en psychische kwetsbaarheid. Er wordt onderzocht of deze vorm van ondersteuning ook tussen gezinnen kan worden georganiseerd.

Toelichting

De activiteiten binnen praktische cliëntondersteuning kenmerken zich door de inzet van getrainde vrijwilligers die mede-inwoners op weg helpen en ondersteunen. Vaak vanuit ervaringsdeskundigheid. Professionele sociaal werkers ondersteunen de vrijwilligers op de verschillende onderwerpen. Ook pakken de sociaal werkers samen met vrijwilligers individuele vragen in een collectieve setting op. Denk aan cursussen, lotgenotencontacten en het koppelen van inwoners met een hulpvraag en vrijwilligers. De vragen zijn uiteenlopend van aard en o.a. gericht op het verstrekken van informatie rondom de sociale kaart, verwijzing van en naar andere organisaties, het aanmelden van hulpvragen, een training of bijeenkomst. Deze vragen komen vanuit zorgprofessionals, mantelzorgers, burgers, cliënten en buddy's.

De praktische cliëntondersteuning richt zich op de thema's:

- Financiën en schulden
- Maatschappelijke participatie statushouders
- Buurtbemiddeling
- Mantelzorg
- Buddyzorg

Vrijwilligersondersteuning

Maatschappelijk effect

Het aanspreken op en stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid en kracht van de inwoner en de samenleving. Doel is dat inwoners zich medeverantwoordelijk voelen voor elkaar en bereid zijn er voor elkaar te zijn en te ondersteunen bij het (zelfstandig) deelnemen aan de samenleving.



Beheer en coördinatie van een online en offline hulpmarktplaats moet de transformatie van het sociaal domein ondersteunen, waarbij inwoners gestimuleerd worden tot meer zelf- en samenredzaamheid.

Een vervoervoorziening ondersteunt het langer zelfstandig thuis wonen en maakt het mogelijk voor minder mobiele inwoners om deel te kunnen (blijven) nemen aan de samenleving en de beschikbare voorzieningen te bezoeken.

Doelstellingen

- Het creëren van een sociale infrastructuur die vrijwillige inzet optimaliseert en stimuleert.
- Het organiseren en faciliteren van een laagdrempelige vervoersvoorziening om in de vervoersbehoeften van minder mobiele en kwetsbare inwoners te voldoen.

Uitdagingen

- Ouderen wonen langer zelfstandig thuis. Inzetten op buurt- en straatniveau voor het faciliteren van particuliere hulpvragen in de vorm van burenhulp.
- Jongeren betrekken bij hun (woon)omgeving. Bevorderen van actief burgerschap bij jongeren, door het ontwikkelen van trajecten in het kader vrijwillige maatschappelijke diensttijd.
- Tuinonderhoud is de enige categorie waarin een structureel tekort is aan aanbod om aan de vraag te voldoen. Er dient een verkenning te worden uitgevoerd naar de mogelijkheden.
- Het matchen van vraag en aanbod zonder tussenkomst van persoonlijke bemiddelen verder verhogen (2019 is 79%).

Toelichting

Makelen tussen vraag en aanbod van vrijwilligers door het beheren en (door)ontwikkelen van het digitaal platform oosterhoutvoorelkaar.nl. Makelen kan op verschillende niveaus plaatsvinden, tussen personen, tussen personen en instanties en tussen instanties onderling. Het platform en de fysieke ontmoetingsplek vormen een onafhankelijke plaats voor het samenbrengen van vraag en aanbod op het gebied van vrijwilligerswerk. De dienstverlening wordt ingezet voor alle organisaties die onderdeel zijn het dagelijks leven in Oosterhout. Denk aan sport, muziek, cultuur, zorg en welzijn. Voor vragen vanuit inwoners en vanuit verenigingen en organisaties.

Uitgangspunt is het faciliteren van vraag en aanbod, om elkaar te vinden zonder tussenkomst van persoonlijke bemiddeling. Een digitaal platform vormt hierin de belangrijkste bouwsteen. Persoonlijk contact versterkt echter de sociale functie van vrijwilligerswerk: voor zowel de hulpvrager als de vrijwilliger. Een fysieke herkenbare en laagdrempelige locatie voor ontmoeting en het voelen van betrokkenheid bij inwoners van Oosterhout is daarom de tweede bouwsteen. Waar mogelijk wordt door vrijwilliger en hulpvrager aangesloten op bestaande voorzieningen en activiteiten (algemene voorzieningen). Bijvoorbeeld voor ontmoeting en gezelschap in de activiteitencentra. Een vrijwilliger heeft dan een rol in het activeren van een inwoner met een hulpvraag.

Belangrijkste werkgebieden:

- Ontmoeting en gezelschap
- Vervoer
- Huis, tuin en keuken
- Verenigingen en maatschappelijke organisaties

Ondersteuning aan wijken

Maatschappelijk effect

Inwoners nemen zo als ze zelf wensen deel aan de samenleving. Dit doen zij op een door hen zelf gekozen wijze en op een manier die bij hen past. Inwoners voelen zich hierbij betrokken bij hun stad en leefomgeving, voelen zich medeverantwoordelijk voor elkaar en zijn bereid om iets voor de ander te doen.

Uitdagingen

- De toenemende vraag / groei van bezoekersaantallen in de activiteitencentra managen;
- Er is behoefte aan openstellingen op weekend- en feestdagen. Juist die dagen zijn voor kwetsbare en eenzame inwoners de meest lastige dagen om zelfstandig door te komen. Mogelijk kan het herzien van de exploitatie leiden tot meer openstellingen door het genereren van extra inkomsten;
- Toename van de kwetsbaarheid van bezoekers vragen meer tijd en aandacht;
- In sommige buurten is extra stimulans nodig om structurele bewonersgroep op te zetten. In deze buurten is niet altijd evenveel vertrouwen in de gemeente; externe ondersteuning is dan gewenst om de schijn van een inhoudelijke gemeentelijke agenda te voorkomen. Het kost tijd om onderling



vertrouwen op te bouwen en met een groep bewoners tot actie over te gaan. Continuïteit in de ondersteuning is dan ook van groot belang.

Doelstellingen

- Meedoen in de samenleving wordt bevorderd door (kwetsbare) mensen sociaal te activeren en te ondersteunen in het uitbouwen van hun sociaal netwerk;
- De sociale cohesie wordt vergroot door de activiteiten en ontmoetingsfunctie van de activiteiten-centra en dorpshuizen;
- Het vergroten van de leefbaarheid in de wijk en ontmoetingen tussen wijk- en dorpsgenoten;
- Inwoners stimuleren en faciliteren om collectief actief te worden in hun buurt of wijk;
- Empowerment van inwoners die daardoor (langer) zelfstandig en collectief kunnen participeren aan de samenleving.

Toelichting

De ondersteuning aan wijken bestaat uit het wijkwerk en maatschappelijke accommodaties. In onze gemeente zijn drie activiteitencentra (Dommelbergen, de Slotjes en de Bunthoef) en drie dorpshuizen (de Klip, den Brink en Oostquartier).

Activiteitencentra

De drie activiteitencentra zijn herkenbare en laagdrempelige algemene voorzieningen en bieden diensten en ruimten ter bevordering van de maatschappelijke participatie van alle inwoners, inclusief die met een beperking. Belangrijk is dat een mix aan mensen (met en zonder kwetsbaarheid) met elkaar in contact komen. De focus ligt op wat wél kan, op de veerkracht van mensen en de vergroting van het eigen netwerk. Deze preventieve insteek, waarbij mensen elkáár ontmoeten en ondersteunen is een manier om met inwoners samen te werken aan positieve gezondheid. De regie blijft dan maximaal bij de persoon zelf en het versterkte netwerk dat daar ook een bijdrage aan levert.

De activiteitencentra zijn enerzijds gastvrij en verwelkomend van aard, en gelijktijdig kritisch op het toelaten van activiteiten. Dit om para-commercialisme tegen te gaan en steeds bij te dragen aan de visie. Het is belangrijk om de volgende zaken te blijven waarborgen:

- Open karakter van de activiteit: geen religieuze activiteiten of politieke activiteiten
- Commerciële activiteiten: geen feesten en partijen, besloten bijeenkomsten
- Prijs die de activiteit vraagt aan de deelnemers: alleen bij (zeer) lage tarieven en/of met een tegenprestatie voor de bezoekers van het activiteitencentra
- Kantoorfunctie: een aantal zorg/welzijnsinstellingen gebruikt de activiteitencentra als uitvalsbasis. Het activiteitencentrum is in principe geen werkplekverhuurder

Dorpshuizen

De drie dorpshuizen richten zich op het verbinden van mensen en het versterken van de sociale cohesie in de kerkdorpen. Ze dragen bij aan het in stand houden van een adequate culturele infrastructuur. De functies die van het dorpshuis worden vervuld dragen bij aan het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid en kracht van de inwoner en de samenleving, oftewel het vergroten van de maatschappelijke vaardigheden. Tot slot hebben de dorpshuizen een rol in het bevorderen van samenwerking en verbanden tussen welzijn, gezondheidszorg, cultuur, onderwijs en bedrijfsleven in Dorst, Den Hout en Oosteind.

Wijkwerk

In sommige buurten hebben bewoners een stimulans nodig om structureel als groep actief te worden in hun buurt. In deze buurten is niet altijd evenveel vertrouwen in de gemeente; externe ondersteuning is dan gewenst om de schijn van een inhoudelijke gemeentelijke agenda te voorkomen. Het kost tijd om onderling vertrouwen op te bouwen en met een groep bewoners tot actie over te gaan. Continuïteit in de ondersteuning is dan ook van groot belang. Een wijkwerker heeft de activiteitencentra als uitvalsbasis en heeft een outreachende werkstijl. Het werk kenmerkt zich door:

1. Beschermen, versterken, stem geven aan en verheffen van individuen en groepen in een kwetsbare positie.
2. Initiëren, stimuleren en ondersteunen van actieve betrokkenheid van burgers om vorm te geven aan een verbeterde kwaliteit van leven en van de directe leefomgeving.
3. Verbinden, sturen en beïnvloeden van zowel burgers onderling als van de institutionele omgeving. De interventies richten zich op het gedrag van burgers, én op de verbetering van de wederzijdse relatie van burgers met organisaties en instanties.