
BUURTGERICHT WELZIJN 2016

HERVORMING VAN HET WELZIJNSWERK IN HILVERSUM: EEN ORGANISCH PROCES



Figuur: een organische kunstvorm

Auteurs

Ester Lohuis en Esther Sarphatie

Versa Welzijn en de gemeente Hilversum, Team Samenleving



INHOUDSOPGAVE

Buurtgericht Welzijn	i
Inhoudsopgave	ii

Aanleiding.....	1
Inleiding Een gedeelde basis.....	4
Hoofdstuk 1 Buurtwerk	12
Hoofdstuk 2 Jeugdwerk.....	17
Hoofdstuk 3 Vrijwillige inzet	20
Hoofdstuk 4 Maatschappelijk werk en meer.....	25
Hoofdstuk 5 Monitoring en deskundigheid	29
Hoofdstuk 6 Begroting	34

Aanleiding

Vorig jaar heeft het College van B&W op basis van de vastgestelde kaders in de beleidsnota's 'Hilversum voor Iedereen'; Nota Maatschappelijke Zorg (2013); Transformatie Sociaal Domein (2013); Nota Vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning (2013); Nota Gezondheidsbeleid in Hilversum (2013) en de regionale visie welzijn nieuwe stijl Gooi en Vechtstreek een hervormingstraject voor het welzijnswerk en in het bijzonder Versa Welzijn aangekondigd. Dat betekent dat de gemeente Hilversum de komende jaren het welzijnswerk samen met inwoners en welzijnspartners wil vernieuwen vanuit de uitgangspunten van het sociaal domein¹.

Deze uitgangspunten zijn:

- De eigen kracht centraal,
- Voorkomen is beter dan genezen,
- De vraag is het vertrekpunt,
- Samenhang, maatwerk,
- De gemeente is het vangnet,
- Sturen op resultaten & kosten,
- Samenwerking.

We zetten gezamenlijk in op hoge kwaliteit van leven en samenleven in sterke en betrokken buurten en gemeenschappen. We bieden ruimte aan initiatieven van inwoners en organisaties die in de eigen buurt 'welzijn' willen vormgeven.

Voor sterke en betrokken buurten zijn buurtrelaties noodzakelijke voorwaarden. Inwoners die voor elkaar in actie komen, niet omdat hen dat wordt opgelegd maar omdat ze dat zelf graag willen. Het nieuwe welzijnswerk in Hilversum impliceert sterke relaties en netwerken met inwoners en professionele partners, zoals huisartsen, partners in de wijk en het Sociaal Plein. Het nieuwe welzijnswerk resulteert in hogere kwaliteit van leven en samenleven door inwoners en buurten voorop te plaatsen en te sturen op maatschappelijke effecten en resultaten.

Dat heeft gevolgen voor het welzijnswerk zoals we dat in Hilversum samen jarenlang hebben georganiseerd. De ingezette hervormingen zijn noodzakelijk om ruimte te maken voor nieuw welzijn waarbij het welzijnswerk in dienst kan staan van buurten en van inwoners die zich eigenaar voelen van hun eigen leven en buurt.

De gemeente en Versa Welzijn trekken samen op als het gaat om het realiseren van de beoogde hervormingen. Niet alleen bij de planvorming maar ook in de leefwereld van buurten en inwoners. Een noodzakelijke voorwaarde hierbij is deze hervorming en herschikking van taken en de afbouw van het subsidiebudget van Versa Welzijn met 50% in 2016.

¹ Notitie Transformatie Sociaal Domein vastgesteld door de Raad in december 2013

De kernwaarden van Versa Welzijn sluiten goed aan bij de beoogde hervormingen:

- Dichtbij
Het vertrekpunt van Versa Welzijn ligt bij de inwoner en diens dagelijkse leefomgeving. We zoeken inwoners actief op en zitten in de haarvaten van de samenleving.
- Verbindend
Ten behoeve van de inwoner legt Versa Welzijn sociale verbindingen. Inwoners, opdrachtgevers en andere organisaties weten wat ze aan Versa Welzijn hebben en kunnen daarop vertrouwen.
- Ondernemend
Versa Welzijn is toonaangevend en onderscheidend in haar vernieuwingsaanpak en sluit aan op welzijnsbehoeften en sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen.
- Deskundig
Versa Welzijn ontwikkelt en deelt kennis en benut elkaars expertise. Versa Welzijn is sterk in preventie, weet wanneer zij moet interveniëren en werkt oplossingsgericht.

Bij deze hervorming hanteert de gemeente Hilversum vijf maatschappelijke doelen²:

1. Een betrokken en leefbare samenleving. Inwoners en buurten hebben de ruimte en nemen de verantwoordelijkheid om zelf oplossingen te vinden en kunnen deze uitvoeren met zo min mogelijk interventies. Ze hebben zelf de regie over hun leven en hun leefomgeving.
2. Optimale vitaliteit van inwoners door een gezonde en stimulerende leefomgeving en voldoende ruimte voor persoonlijke ontwikkeling.
3. Iedereen doet mee, iedereen voelt zich thuis. Het is voor alle inwoners mogelijk om in een gezonde en veilige fysieke en sociale omgeving zo zelfstandig mogelijk te leven en naar vermogen deel te nemen aan het maatschappelijke leven.
4. Kinderen en jongeren moeten zich kunnen ontwikkelen naar zelfstandig functioneren in de maatschappij.
5. De openbare ruimte wordt samen met Hilversummers beheerd.

Versa Welzijn heeft een drietal doelen benoemd die anders zijn verwoord maar overeenkomen met de vijf doelen van de gemeente.

1. Meedoen (zoals in een sociaal netwerk, integratie, primaire preventie). Het gaat hier om het bevorderen van sociale samenhang, inclusiviteit en participatie van burgers.
2. Omgeving waarin je je kunt ontplooiën (krachtig leer- en ontwikkelklimaat, pedagogische kwaliteit), adequate voorzieningen en leefklimaat, professioneel netwerk.
3. Toename van zelfregie (van zelfredzaamheid, via zelfstandigheid naar zelfregie; empowerment)

² Vastgesteld door Het College van B&W op 19 mei 2015

VAN HUIDIG NAAR HERVORMD

Om te kunnen hervormen is een beweging nodig van de huidige situatie naar de hervormde situatie, van *ist* naar *soll*, van de aanpak nu naar een nieuwe aanpak. Dit geldt voor zowel de gemeente als voor Versa Welzijn. Om de concrete betekenis van de hervorming duidelijk te maken eindigt ieder hoofdstuk kort met een schematisch overzicht van *huidig* naar *hervormd* en wat dat voor de besproken werksoort betekent.

Huidig	Hervormd
Professionals staan op afstand van inwoners en buurten	Inwoners en professionals kennen elkaar en hun buurt
We denken in klanten	We denken in mensen
We gaan van producten en prestaties...	...naar oplossingen en resultaten
We denken in afzonderlijke domeinen	We realiseren meer samenhang
We beheersen en controleren	We leren en ontwikkelen samen
We 'zorgen voor'	We 'zorgen dat'
We werken verticaal ³	We werken integraal en horizontaal

³ Verticaal werken is werken vanuit werksoorten zonder of met weinig natuurlijke stimulerende verbinding tussen bijvoorbeeld maatschappelijk werk en buurtwerk of tussen zorg- en welzijnsorganisaties.

Inleiding

Een gedeelde basis

Voor u ligt het uitvoeringsplan voor Versa Welzijn waaraan de gemeente Hilversum samen met Versa Welzijn heeft gewerkt. Op basis hiervan sluiten beide partijen de overeenkomst waarin Versa Welzijn en de gemeente afspreken welke taken Versa Welzijn in 2016 zal uitvoeren. Deze overeenkomst sluit aan op de ingediende subsidieaanvraag voor 2016 van Versa Welzijn, het vastgestelde subsidiekader, de lopende hervormingsprocessen en de wijze waarop de, door de gemeente vastgestelde welzijnstaken op nieuwe wijze in Hilversum zullen worden ingevuld. De overeenkomst is daarmee ook de basis waarop een subsidiebeschikking gegeven kan worden.

Naar aanleiding van de raadscommissie Samenleving van 17 juni jl. is afgesproken dat de gemeente en Versa Welzijn gedurende enkele maanden in nauwe samenwerking, via o.a. werksessies en een gezamenlijk schrijfproces, het uitvoeringsplan en de uitvoeringsovereenkomst 2016 opstellen. Op deze wijze vindt er directe en goede afstemming plaats tussen gemeente en Versa Welzijn.

Dit uitvoeringsplan is tot stand gekomen door een co-auteurschap van de gemeente Hilversum en Versa Welzijn. Versa Welzijn heeft haar bijdrage geleverd met als uitgangspunten:

- dat de gemeente het besluit genomen heeft dat Versa Welzijn 50% van haar subsidie in 2016 behoudt;
- de gezamenlijke belangen van gemeente en Versa Welzijn om binnen deze 50% tot een adequate inhoudelijke invulling te komen;
- dat Versa Welzijn al een vernieuwingsslag heeft ingezet, die aansluit op de door de gemeente beoogde hervorming.

De gemeente en Versa Welzijn vinden elkaar in de visie om vanuit buurten te werken en om het belang van de sociaal minder zelfredzame inwoner centraal te stellen. De afbouw van subsidie en de snelheid waarmee de overgang moet plaatsvinden, stelt Versa Welzijn voor een lastige opgave. Versa Welzijn en de gemeente zullen voortvarend en in gezamenlijkheid met inwoners de hervorming oppakken. In welk tempo inwoners initiatieven zullen en kunnen nemen en in hoeverre de plannen in het beoogde tempo realiseerbaar zijn, zal de praktijk uitwijzen. De hervorming is een organisch proces. Dit betekent niet alleen dat het eindresultaat niet exact bekend is, maar ook dat de richting en snelheid van het proces tussentijds bijgesteld zullen worden, zodra dat in het belang van inwoners en voor de continuïteit van dienstverlening nodig is.

In dit uitvoeringsplan geven we een helder antwoord op de vraag hoe het nieuwe welzijnswerk in 2016 eruit gaat zien en welke taken Versa Welzijn zal uitvoeren in 2016. De focus ligt op contouren, geen details. Na vaststelling van de contouren volgt per werksoort of taak de gezamenlijke praktische uitwerking (werkplan) door de sociaal werkers, de medewerkers van de gemeente (buurtcoördinatoren en consulenten Sociaal Plein) en de inwoners van Hilversum.

Dit plan is belangrijk voor de raadscommissie Samenleving, het College van B&W, de bestuurder van Versa Welzijn, de sociaal werkers, de buurtcoördinatoren en consulenten van het Sociaal Plein en hun leidinggevenden. Vanzelfsprekend zullen ook de inwoners betrokken worden. Op dit moment vinden de voorbereidingen voor een publiekscampagne plaats die op korte termijn zal starten. Alle betrokkenen worden hierdoor zo goed mogelijk geïnformeerd over de hervorming en de uitvoering ervan.

TOT JANUARI 2016

We onderscheiden twee fasen tot 1 januari 2016:

Fase 1 In deze fase beschrijven we de contouren van de welzijnstaken en legt het college van B&W een voorgenomen besluit over de contouren ter advisering voor aan de raadscommissie Samenleving en informeren we de genoemde betrokken partijen. Fase 1 heeft een doorlooptijd tot aan de commissievergadering eind september 2015. Idealiter waren inwoners intensief betrokken bij deze fase, maar dat bleek niet haalbaar. In fase 2 betrekken we inwoners.

Fase 2 In deze fase werken we de vastgestelde contouren verder uit in werkplannen. Daar zijn inwoners nadrukkelijk bij betrokken om zo een coproductie te realiseren. Fase 2 start na het advies van de raadscommissie Samenleving en loopt in ieder geval door tot 1 januari 2016 en op onderdelen ook daarna omdat ieder onderdeel zijn eigen dynamiek kent. In deze fase gaat het om inrichten van de benoemde taken (alle basiswelzijnstaken van de gemeente incl. de taken van Versa Welzijn) waarbij medewerkers en inwoners actief betrokken zijn, zij schrijven de werkplannen en voeren vervolgens uit. Om draagvlak en herkenning, identificatie en gelijke beelden te realiseren bij de medewerkers die dagelijks met de buurtpraktijk te maken hebben. Zo willen we de tekst en plannen op papier 'levend' en uitvoerbaar te maken. Ten slotte zullen we in deze fase ook beginnen met de planvorming voor 2017.

Het proces van hervormen is gestart in december 2014 met het voorlopig besluit van het College. Op 6 mei 2015 is dit besluit definitief genomen en zijn voorbereidingen getroffen om de afbouw van het budget in 2016 en daarmee de basiswelzijnstaken van Versa Welzijn met 50% te concretiseren. Hierbij geldt een overgangsfase waarin de taken die niet meer door Versa Welzijn worden uitgevoerd aan de buurt en inwoners, als mogelijk, worden teruggegeven. Het nieuwe welzijnswerk is onderdeel van Programma Buurten.

We hanteren het principe 'dat wat goed werkt, blijft behouden'. Als blijkt dat inwoners tevreden zijn met bestaande voorzieningen en infrastructuur dan is het van belang dat dit blijft bestaan. Daarom gelden enkele afspraken en voorwaarden voor de afbouw. Hieronder zijn deze schematisch weergegeven. Volgens deze indeling is ook de begroting in Hoofdstuk 6 opgesteld.

Taak	Organisatie	Afspraak en Voorwaarde
Taken van Versa Welzijn (ofwel basis welzijnstaken voor Versa Welzijn) (categorie 1)	VERSA WELZIJN In deze uitvoeringsovereenkomst spreken gemeente en Versa Welzijn een basis af van welzijnstaken: de basiswelzijnstaken van Versa Welzijn	Conform overeenkomst 2016
Basiswelzijnstaken van de gemeente ⁴ (exclusief de basis welzijnstaken van Versa Welzijn) (categorie 2 at/m c)	BESTAANDE AANBIEDERS Bestaande aanbieders, waaronder Versa Welzijn, waaronder ook de te verzelfstandigen onderdelen van Versa zoals de VC, de buurtcentra en nieuw op te richten coöperatieven, kunnen aanspraak maken op de welzijnstaken die buiten de basis van Versa Welzijn vallen. In de begroting van Versa in hoofdstuk 6 onderscheiden we 3 subcategorieën: 2a expliciete vraag van inwoners (aan Versa Welzijn) 2b mogelijk expliciete vraag van inwoners 2c te verzelfstandigen onderdelen Deze categorieën kunnen zowel persoonsvolgend als conform budget worden gefinancierd.	Mits voldaan wordt aan onderstaande voorwaarden: -de taken worden expliciet gewenst en gevraagd door inwoners of buurten -inwoners of buurten vragen expliciet om de betreffende aanbieder -de aanbieder kan dit duidelijk en vooraf aantonen
Basiswelzijnstaken van de gemeente (categorie 3)	GEMEENTE HILVERSUM Een aantal taken dat buiten de basis van Versa Welzijn valt kunnen worden opgepakt door de buurtcoördinatoren van de gemeente of de consultants en regisseurs van het Sociaal Plein van de gemeente.	Conform afdelingsplannen Beleidsuitvoering (BU) en Werk Inkomen Zorg (WIZ)

De hervorming en afbouw van de taken van Versa Welzijn betekent niet dat in Hilversum het welzijnsaanbod vermindert in kwantiteit of kwaliteit. Het betreft hier een herschikking van taken richting de buurt en eigen kracht van inwoners. De gemeente draagt zorg voor de overgangsfase en zal zelf, door middel van het Sociaal Plein en de Buurtcoördinatoren of door inzet van andere aanbieders, bewaken dat het welzijnsaanbod optimaal blijft en aansluit bij sterke en betrokken buurten en eigen initiatief van inwoners. Daarbij is het belangrijk om te benadrukken dat het hier gaat om een organisch proces waarbij vooraf niet exact gedefinieerd kan worden wat de uitkomsten zijn en wat optimaal exact betekent. Wel staat vast dat de betrokken professionals hun uiterste en aantoonbare best zullen doen, en vertrouwen en ruimte van hun bestuurders nodig hebben om deze hervormingen te realiseren.

⁴ De basisinfrastructuur van de gemeente is qua takenpakket uitgebreider dan de taken die Versa Welzijn als basiswelzijnstaken gaat uitvoeren.

Dat vraagt om grondige kennis en relatie met buurten en inwoners. Door Versa Welzijn zijn gebiedsanalyses opgesteld en de gemeente verzamelt informatie over buurten en hun inwoners door buurtgesprekken. Ook deze onderdelen horen bij fase 2 als start voor het inrichten van de werkplannen. Sociaal werkers van Versa Welzijn en gemeentelijke medewerkers trekken samen op.

Versa Welzijn en de gemeente hebben samen een aantal belangrijke principes m.b.t. de uitvoering van het hervormde welzijnswerk benoemd, volgend uit de bestaande visie, kaders en kernwaarden. Dit zijn de rode draden van dit uitvoeringsplan en de werkplannen die hierna volgen en praktische uitvoering van het hervormde welzijnswerk vanaf 1 januari 2016:

- Stip op de horizon: De inwoner en de buurt bepalen welke welzijnsvoorzieningen er nodig zijn ('U vraagt, wij ook') en neemt initiatief in zijn eigen buurt. Daarbij gaan we uit van een beschikbare basisinfrastructuur en een vorm van professionele begeleiding
- Het hervormingsproces verloopt organisch
- Er is intensieve samenwerking met de gemeente en andere organisaties. Waarbij de gemeente nadrukkelijk de regie heeft op die samenwerking.
- Alle medewerkers van Versa Welzijn zijn sociaal werker en generalist met een eigen specialisme (ook wel genoemd het T-profiel van Versa Welzijn⁵). De sociaal werker staat centraal in de dienstverlening van Versa Welzijn, hij/zij werkt nauw samen met de buurtcoördinator en andere best persons in de buurt.
- Professionals in de buurt werken niet in eerste instantie vanuit de vraag van inwoners maar vanuit de buurt (de sociale omgeving). De bedoeling is dat zij vanuit de buurtgedachte inwoners ondersteunen bij het formuleren en stellen van hun vraag.
- De ervaring, kennis, kunde en behaalde effecten van de dienstverlening worden openhartig gedeeld zodat welzijnsuitvoering en welzijnsbeleid vanzelfsprekend cyclisch en verbonden zijn. Hierdoor is stapsgewijze verbetering mogelijk volgens de plan-do-check-act cyclus.

De kern van de hervorming van het welzijnswerk is dat inwoners binnen een buurt bepalen welke welzijnsvoorzieningen er nodig zijn. Inwoners kunnen andere ideeën hebben over wat zij belangrijk vinden voor hun wijk dan de gemeente of professionals. Dit kan leiden tot belangentegenstellingen. Een overheid, als vertegenwoordiger van de samenleving, beschikt over macht en geld. Dat is voor iedereen een gegeven. Het gaat erom ervoor te zorgen dat overheid werkelijke aandacht en betrokkenheid toont zodat datgene voor elkaar komt, dat door de inwoners als belangrijk wordt benoemd.

Het verloop van een hervorming van deze grootte en doelstelling kan niet vooraf worden bepaald. Het is een organisch proces waarvan ook niet vooraf het eindresultaat kan worden vastgesteld. Inwoners zullen zelf het heft in handen moeten nemen om zich te organiseren in een rechtsvorm en de sociale component in hun wijk te stimuleren en realiseren. Nadrukkelijke uitnodiging hiertoe en doorlopend beschikbare ondersteuning van inwoners bij dit proces door een sociaal werker werkt positief en bevordert de continuïteit.

⁵ T-profiel van Versa Welzijn:

Sociaal werker en generalist	
Specialisme Buurtwerk	Specialisme Maatschappelijk werk
Specialisme Jongerenwerk	Etc.
Specialisme Kinderwerk	Etc.

De sociaal werker heeft een uitgebreid netwerk en methodische kennis welke bij de ondersteuning voor de inwoners ontsloten kan worden. De sociaal werker werkt intensief samen met de gemeente (buurtcoördinator) en andere best persons in de wijk waardoor met, voor en door de inwoners duurzame verbindingen worden gelegd zonder dat zij het wiel opnieuw hoeven uit te vinden.

Een sociaal werker is een generalistische functie, waarbij het specialisme per werker kan verschillen. Deze diversiteit en de onderlinge verbinding met elkaar is van belang om de horizontale werking van het welzijnswerk in stand te houden. Een sociaal werker met specialisme jongerenwerk beschikt over andere competenties ten behoeve van het specialisme dan een sociaal werker met specialisme buurtwerk of maatschappelijk werk. Van de sociaal werkers van Versa Welzijn wordt verwacht dat zij voldoen aan de volgende competenties: omgevingsgericht, communicatief en gericht op samenwerking, innovatief, probleemoplossend vermogen, anticipatie, sensitiviteit, ontwikkelingsgericht, resultaatgericht en zelfmanagement.

De samenwerking tussen gemeente en sociaal werker (en sociaal werkers onderling) is nauw en aanvullend op elkaar. De inwoners zijn uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor het welbevinden in hun wijk. Hierbij kunnen zij ondersteuning krijgen van buurtcoördinatoren en sociaal werkers. Die hebben op hun beurt een gedeelde verantwoordelijkheid voor de te geven ondersteuning. Ervaring, kennis, kunde en behaalde effecten van de dienstverlening wordt openhartig gedeeld waardoor er voortdurend van elkaar geleerd kan worden. Bovendien zijn op deze wijze de welzijnsuitvoering en -beleid vanzelfsprekend en cyclisch verbonden.

Naast dat inwoners zelf (gaan) bepalen welke vorm van welzijnswerk in hun wijk gerealiseerd wordt, wordt al langer van inwoners gevraagd om op eigen kracht en zoveel als mogelijk onder eigen regie indien nodig met professionele ondersteuning een oplossing te vinden voor hun (persoonlijke) vragen en behoeften. Juist om deze reden is het van belang dat er een team van sociaal werkers in een wijk actief is die dicht bij de inwoners opereert en goede contacten en samenwerking heeft met buurtcoördinator en Sociaal Plein. Sociaal werkers zijn in staat om mensen met vragen en behoeften aan elkaar te verbinden, waardoor lichte zaken vroegtijdig in de wijk kunnen worden opgelost door middel van lotgenotencontact, burenhulp, vrijwilligershulp of kortdurende ondersteuning. Tevens zijn sociaal werkers in staat om samen met de inwoner een afweging te maken wanneer doorverwijzen naar het Sociaal Plein voor specialistische zorg noodzakelijk is.

LEESWIJZER

We hebben gekozen voor de volgende hoofdstukindeling:

Hoofdstuk 1 Buurtwerk - in dit hoofdstuk geven we aan hoe we buurtgericht en in buurtnetwerken samenwerken en hoe we omgaan met de buurtcentra in Hilversum.

Hoofdstuk 2 Jeugdwerk - in dit hoofdstuk geven we aan hoe het kinderwerk en het jongerenwerk in de hervormde situatie eruit zal zien.

Hoofdstuk 3 Vrijwillige inzet - in dit hoofdstuk geven we aan op welke wijze Versa Welzijn de kwetsbare inwoners van Hilversum met behulp van vrijwillige inzet zoveel mogelijk ondersteunt richting sociale zelfredzaamheid.

Hoofdstuk 4 Maatschappelijk werk en meer - in dit hoofdstuk geven we aan hoe het maatschappelijk werk, het sociaal raadslieden werk, wonen/welzijn/mantelzorgondersteuning in de hervormde situatie eruit zal zien.

Hoofdstuk 5 Monitoring en deskundigheid - in dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop we op basis van deze doelen de maatschappelijke impact gaan monitoren. Daarbij onderscheiden we kwantitatieve, kwalitatieve en narratieve instrumenten.

Hoofdstuk 6 Begroting - dit hoofdstuk toont de financiële en personele gevolgen in schematisch overzicht en geeft een korte toelichting hierop.

De hoofdstukken die volgen hebben een logische inhoudelijke lijn. Hoofdstuk 1 'Buurtwerk' en hoofdstuk 2 'Jeugdwerk' vormen een basis binnen het programma Buurten. Hoofdstuk 3 'Vrijwillige inzet' is dat ook maar buigt meer naar Activering en Participatie en hoofdstuk 4 'Maatschappelijk werk en meer...' buigt naar Ondersteuning en Zorg. Waarbij geldt dat alle onderdelen buurtgericht werken.

Alle hoofdstukken beginnen met een korte opsomming van de belangrijkste hervormingen en eindigen met een schematisch overzicht van 'Huidig' naar 'Hervormd' en een korte beschrijving van wat Versa nog wel als basiswelzijnstaak uitvoert en welke taken daarbuiten vallen.

HOOFDSTUK 1

Buurtwerk

DE INWONER EN DE BUURT STAAT CENTRAAL,
BUURTGERICHT WERKEN IS NORMAAL

BELANGRIJKSTE HERVORMING

BUURTWERKERS VAN VERSA WELZIJN ZIJN VEELZIJDIG EN
GEFOCUST OP DE BUURTEN WAARIN ZIJ WERKEN. SAMEN MET DE
BUURTCOÖRDINATOR EN DE BUURT VORMEN ZIJ EEN
BUURTNETWERK VAN BEST PERSONS. HET BUURTNETWERK MAAKT
BUURTPLANNEN.

VERSA WELZIJN EN DE GEMEENTE STREVEN ERNAAR OM ALLE
BUURTCENTRA TE VERZELFSTANDIGEN EN IDEALITER OVER TE
DRAGEN AAN DE BUURT EN ZIJN INWONERS.

BUURTGERICHT WERKEN

Met buurtgericht werken bedoelen we dat professionals, zoals sociaal werkers en buurtcoördinatoren, vanuit de buurt als sociale omgeving handelen. Zij ondersteunen inwoners, andere betrokken partijen en buurten om hun (hulp)vraag te duiden en te stellen. Buurtgericht werken is een werkwijze, geen doel op zich, waarbij in de beleids- en uitvoeringsfase nadrukkelijk van buiten (de samenleving, het gebied, de wijk) naar binnen (de ambtelijke organisatie) wordt gekeken en gehandeld. Feitelijk betekent het: buurt en/of wijkgericht werken kun je overal toepassen en heeft verschillende voordelen. Naast het kenmerk van buiten naar binnen, gaat het ook om een samenhangende aanpak tussen sociale, economische en fysieke opgaven en kansen, is er veel ruimte voor inwoners en er wordt constructief samengewerkt tussen alle partijen die belanghebbend zijn, zowel binnen als buiten de gemeente, nadrukkelijk ook met het bedrijfsleven en fondsen.

Buurtgericht werken vraagt competenties van de professional in de buurt. Sociaal werkers in het buurtwerk faciliteren inwoners en inwonersgroepen om hun (hulp)vraag te kunnen verwoorden en te stellen. De sociaal werker kan omgaan met een grote diversiteit van meningen, perspectieven en tegenstellingen. Geen enkele inwoner is immers gelijk.

Buurtwerkers kunnen individuen en groepen informeren over relevante ontwikkelingen, signaleren op alle niveaus (individueel, groep, buurt, wijk, plaatselijk, landelijk) en weten deze signalen op juiste waarde te schatten en actie te ondernemen.

Hierbij kan het gaan om individueel niveau (bijvoorbeeld verwijzing naar de juiste instantie of toeleiden naar vrijwilligerswerk), het ondersteunen van initiatieven van (groepen) inwoners alsmede het proactief vertalen van signalen naar nieuwe vormen van ondersteuning of activiteiten om deze samen met inwoners vorm te geven en uit te voeren. De Sociaal Werker werkt hierin nauw samen met alle relevante partijen in het buurtnetwerk.

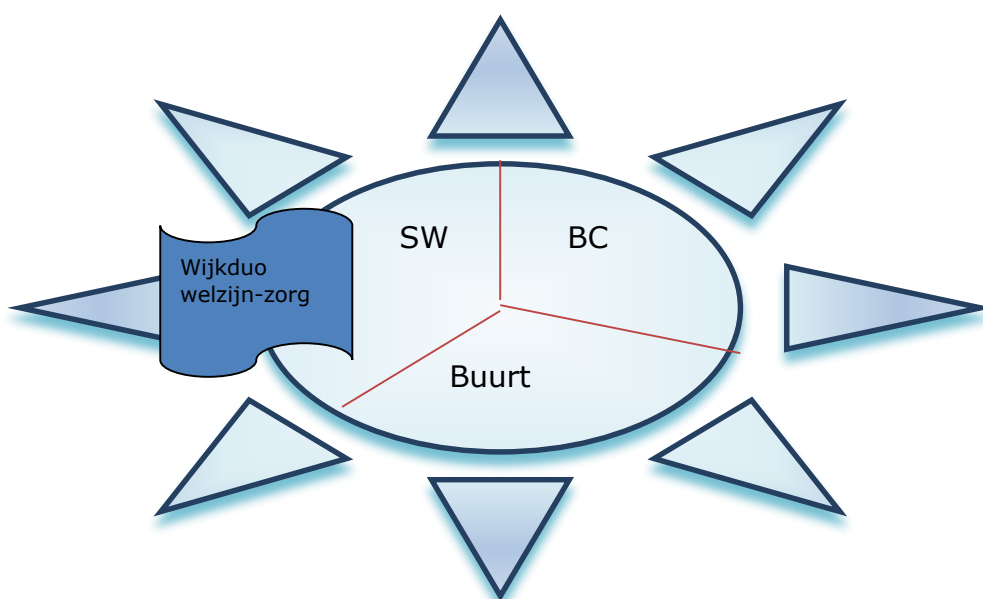
De buurtwerkers richten hun focus op de kwetsbaren in de samenleving. Een speerpunt is het tijdig signaleren van de behoefte aan mantelzorgondersteuning, vooral voor de 'onzichtbare' mantelzorgers. Dit zal samen met andere professionals in de buurt gebeuren, bijvoorbeeld de huisarts, de wijkverpleegkundige, thuiszorg, e.a.

In fase 2 maken de buurtwerkers en de buurtcoördinatoren samen met de buurtbewoners buurtplannen die in 2016 uitgevoerd worden. Hierin staan o.a. concrete activiteiten die in een buurt gaan plaatsvinden en wie welke taak oppakt. De buurtplannen zullen onderdeel zijn van het Programma Buurten. Dit betekent een grote verandering ten opzichte van de huidige werkwijze en vraagt flinke voorbereiding voor zowel buurtwerkers als buurtcoördinatoren, voor beiden is dit een groeiproces. Om dit in goede banen te leiden zullen Versa Welzijn en de gemeente samen een deskundigheidsprogramma opzetten zodat we elkaars wereld en taal beter gaan begrijpen, de samenwerking steviger wordt en nieuwe rollen en taken duidelijk worden. (zie voor meer hoofdstuk 5)

BUURTNETWERKEN

Een buurtnetwerk bestaat in de meest minimale vorm uit een buurtcoördinator, een sociaal werker en een actieve en betrokken bewoner. Idealiter is dit een actieve en betrokken groep bewoners die initiatief neemt om zelfstandig hun buurt te organiseren. Afhankelijk van de situatie in een buurt en samenstelling van inwoners kan een netwerk verschillen. De kern weet zich omringt door de andere wijkprofessionals, zoals de wijkagent, de wijkverpleegkundige, de medewerker van de woningcorporatie, etc. Het buurtnetwerk heeft een directe lijn met het schakelend zorg-en-welzijn duo (de sociaal werker en de wijkverpleegkundige in een wijk, zie hiervoor hoofdstuk 4).

Tekening van een buurtnetwerk:



In een buurtnetwerk zitten professionals die een bijzonder competentieprofiel hebben, ook wel 'best persons' genoemd. Het zijn betrokken, geloofwaardige en ondernemende professionals die lef tonen, buiten hun kaders en comfortzone kunnen denken en handelen, geen 9-tot-5 mentaliteit hebben en van nature goed kunnen luisteren en oprecht geïnteresseerd in anderen zijn. Best persons weten de twee werelden van de systeemwereld (regels en wetten, de overheid) en die van de leefwereld (de werkelijke wereld, de inwoner) met elkaar te verbinden.

Voor de consultants en regisseurs in het Sociaal Plein zijn de best persons uit de buurtnetwerken de aanspreekpunten voor een buurt of wijk. De contactlijnen tussen het Sociaal Plein en de buurtnetwerken zijn direct en kort.

TOEKOMST VAN DE BUURTCENTRA

In Hilversum zijn vijf buurtcentra waar Versa Welzijn momenteel verantwoordelijk voor is: De Koepel en De Lelie in Zuid, De Riebeeck en St. Joseph in Oost en Lopes Dias in Noord. Naast deze centra zijn er meer buurtlocaties, die op andere wijze worden beheerd. Een buurtcentrum is een belangrijk middel om inwoners in een buurt met elkaar in contact te brengen, om elkaar te ontmoeten. Elkaar kennen is een voorwaarde om duurzaam iets voor elkaar te willen doen. Het is een neutrale plek die openstaat voor iedereen die er gebruik van wil maken

De Koepel, Lelie en Riebeeck zijn centra waar Versa Welzijn hoofdhuurder of eigenaar is en waar voor, door en met inwoners activiteiten plaatsvinden. De verantwoordelijkheid voor de activiteit (eigenaarschap) is divers: Versa Welzijn, een andere organisatie zoals bijvoorbeeld Seniorweb of Buro Oudkomers en inwoners zelf. Het beheer en de openstelling van de centra wordt, met ondersteuning van een betaalde beheerder, voornamelijk door vrijwilligers uitgevoerd.

St. Joseph en Lopes Dias zijn woondienstzones waar naast Versa Welzijn ook andere organisaties ruimten huren in hetzelfde gebouw. Ook in deze panden is Versa Welzijn verantwoordelijk voor het beheer dat, net als in de buurtcentra, door vrijwilligers wordt uitgevoerd. Een belangrijk verschil met de buurtcentra is dat de verschillende organisaties een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben met betrekking tot de programmering, uitstraling en de inclusieve functie van het gebouw.

Om een proces tot verzelfstandiging mogelijk te maken is het nodig dat een groep van inwoners van een buurt de verantwoordelijkheid op zich wil nemen voor het voortbestaan van het buurtcentrum. Vervolgens zal er een rechtsvorm gekozen moeten worden waarbinnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden geregeld worden. Hierbij kan gedacht worden aan een vereniging of stichting of een coöperatief verband. Om zover te komen zijn een aantal ontwikkelingsfasen te onderscheiden waarbij de ondersteuning door professionals uiteindelijk af kan nemen tot het moment dat de inwoners van mening zijn dat zij de verantwoordelijkheid zelf kunnen dragen. Een buurt waar deze verzelfstandiging ver gevorderd is, is de Meent en het buurtcentrum de Kruisdam en in wijk Oost het buurtcentrum de Geus.

De ondersteuning die Versa Welzijn kan geven is tweeledig: facilitair en procesmatig. De facilitaire ondersteuning kan bestaan uit het leveren van een beheerder of het ondersteunen van een vrijwillige beheerder die taken uitvoert op het gebied bijvoorbeeld van onderhoud, hygiëne en veiligheid. Procesmatige ondersteuning is gericht op het begeleiden en ondersteunen van de inwonersgroep die verantwoordelijk wordt/is voor het wijkcentrum. Ervaring heeft geleerd dat beide vormen van ondersteuning van meerwaarde zijn. De snelheid waarmee de verzelfstandiging een feit zal zijn is afhankelijk van de inwoners zelf.

Zowel de buurtcentra als het beheer en ondersteuning van een sociaal werker bij verzelfstandiging, vallen buiten de basiswelzijnstaken van Versa Welzijn, waarbij we een gefaseerde overgang hanteren. Tot het moment dat er een inwonersgroep is die de verantwoordelijkheid van het buurtcentrum op zich neemt zal Versa Welzijn het beheer blijven uitvoeren. Wanneer inwoners, na een intensief traject om dit te realiseren, niet bereid zijn een rol te nemen, zou je als gemeente na een bepaalde periode de keus kunnen maken een locatie te sluiten. Dit vanuit de basisgedachte dat de wens van inwoners centraal staat en zij aan het stuur moeten staan.

Zolang de buurtcentra niet verzelfstandigd zijn en onder beheer van Versa Welzijn vallen kunnen de sociaal werkers om niet gebruik maken van de ruimte in het centrum. Na verzelfstandiging is het aan de inwoners om dit te bepalen.

Aannemelijk is dat het proces tot verzelfstandiging van buurtcentra bij De Koepel, Lelie en Riebeeck anders zal verlopen dan bij st Joseph en Lopes Dias. Wellicht dat de uiteindelijke vorm er ook anders uitziet. Dit wordt nog nader uitgewerkt in de buurt- en werkplannen in fase 2.

WAT WEL EN WAT NIET

Huidig	Hervormd
Locatie gebonden en ambulant	Zo veel mogelijk ambulant, maken gebruik van diverse locaties in de buurt, mobiel, flexibel en opererend in buurtnetwerken Locaties zijn verzelfstandigd en idealiter overgedragen aan de buurt
Pakt veel zelf op als professional	Laat zo veel mogelijk over aan inwoners en vrijwillige inzet van inwoners, de professional is ondersteunend
Samenwerking met medewerkers van de gemeente bestaat uit informatie-uitwisseling	Intensieve samenwerking met medewerkers van de gemeente bestaat uit informatie-uitwisseling, gezamenlijke deskundigheidsbevordering en taaksubstitutie
Versa Welzijn maakt werkplannen	Versa Welzijn, gemeente en Buurt maken werk- en buurtplannen samen

Wat blijft Versa Welzijn doen in 2016 (basis)

Er zijn minimaal 6 buurtwerkers in 8 wijken van Hilversum actief. Zij werken intensief samen met de buurtcoördinator van de wijk waarin zij werken. Concrete activiteiten zijn bijvoorbeeld preventieve huisbezoeken 75+, werken met de bronmethodiek, welzijn op recept, koffie om de hoek en het ondersteunen van buurtinitiatieven.

Versa Welzijn en de gemeente zetten een deskundigheidsprogramma op voor de buurtwerkers van Versa Welzijn, de Buurtcoördinatoren en de Sociaal Plein-regisseurs en consultants van de gemeente. In hoofdstuk 5 komen wij hier op terug.

Wat doet Versa Welzijn niet meer 2016 (buiten basis)

De specifieke taken die Versa Welzijn niet meer doet staan in de werkplannen die tijdens fase 2 worden opgesteld, vermeld.

Het aantal buurtwerkers zal omlaag gaan. Door samen op te trekken kunnen buurtcoördinatoren en sociaal werkers van elkaar leren en gebruik maken van elkaars specifieke kwaliteiten.

Versa Welzijn zal samen met de gemeente streven naar het loslaten en verzelfstandigen van alle locaties. Het onderdeel locatie in de wijk zal uit het basiswelzijnsbudget van Versa Welzijn worden gehaald.

HOOFDSTUK 2

Jeugdwerk

JEUGDWERKERS WERKEN BUURTGERICHT EN HET VORMEN
COÖPERATIEVE VERBANDEN BEHOORT TOT DE
MOGELIJKHEDEN

BELANGRIJKSTE HERVORMING

JONGERENWERKERS EN KINDERWERKERS (SAMEN JEUGDWERK)
WERKEN INTENSIEF SAMEN MET BASISCHOLEN EN DE
BUURTCOORDINATOREN IN DE BUURT. ER IS SPRAKE VAN
TAAKSUBSTITUTIE. ZE ZIJN NIET GEBONDEN AAN EEN VASTE
LOCATIE EN MAKEN IN RUIME MATE GEBRUIK VAN DE VRIJWILLIGE
INZET VAN JONGEREN.

KINDERWERK

Sociaal werk/Kinderwerk draagt bij aan preventie door het voorkomen van een beroep op zwaardere zorg. Vanwege de positieve effecten op een kind op lange termijn blijkt kinderwerk erg kosteneffectief te zijn, zelfs indien maar een paar procent van de kwetsbare kinderen wordt behoed voor zware zorg.

Sociaal werk/kinderwerk richt zich daarom vooral op kwetsbare kinderen van 4 t/m 12 jaar. Het gaat veelal om kinderen die voor de besteding van hun vrije tijd aangewezen zijn op de buurt of de wijk en gezinnen met een lage sociaal economische status. Het kinderwerk biedt kwetsbare kinderen een veilige omgeving, waarin ze gestimuleerd worden om zich optimaal te kunnen ontwikkelen, waar sociale normen en waarden belangrijk zijn en waar tevens rolmodellen aanwezig zijn zonder de strakke structuur van een onderwijssysteem. Voor optimale ontwikkeling van kwetsbare kinderen is het van belang dat zij de voor hen noodzakelijke vaardigheden kunnen oefenen in een groep met andere, niet kwetsbare kinderen. Groepsactiviteiten worden waar mogelijk begeleid worden door vrijwilligers en stagiaires, waarbij de sociaal werker de aandacht richt op kwetsbare kinderen in die groep en, waar nodig, ook individueel begeleiding geeft.

Kinderwerk gaat uit van de talenten en mogelijkheden van kinderen en daagt de kinderen uit deze verder te ontwikkelen en ook in te zetten ten behoeve van elkaar. Zo kunnen zelfs de meest kwetsbare kinderen, zoals kinderen met een verstandelijke beperking van Sherpa, deelnemen aan de activiteiten en wel met een minimum aan begeleiding vanuit Sherpa: kinderen helpen elkaar!

Ouders en buurtbewoners worden betrokken bij de activiteiten en er is contact met ouders over hun kind als dat nodig is. Kinderwerk draagt bij aan het versterken van de pedagogische civil society in de wijk en werkt samen met en verwijst indien nodig door naar relevante organisaties. Doel is dat ouders gestimuleerd worden zoveel mogelijk, al dan niet met hun netwerk, zelf hun problemen op te lossen.

Een vaste plek voor activiteiten biedt vertrouwen en veiligheid voor kinderen en ouders. Naast binnen activiteiten is het kinderwerk ook zichtbaar in de wijk, waar de prioriteit ligt bij het contact leggen met kinderen en het organiseren van specifieke activiteiten.

Kinderwerk werkt samen met scholen, Sherpa en kinderopvang (onder andere in diverse Brede Scholen).

Ook ouders die zelf initiatieven nemen om activiteiten voor kinderen te organiseren kunnen gebruik maken van de ondersteuning van een sociaal werker van Versa Welzijn. Dit valt dan buiten de basiswelzijnstaken.

JONGERENWERK

Jongerenwerk richt zich op tieners en jongeren van 10 t/m 23 jaar, met specifieke aandacht voor kwetsbare jongeren en tevens het potentiële netwerk rondom jeugd in de wijk. Een jongerenwerker beschikt over de unieke competenties om aansluiting te vinden bij moeilijk bereikbare jeugdgroepen en begeeft zich in het leefdomein van de individuele jongere. Jongerenwerk levert vanuit de wijk een grote bijdrage aan een klimaat waarin tieners en jongeren worden uitgedaagd om het beste uit zichzelf te halen, zich te ontplooien en mee te doen als verantwoordelijke burgers. Tevens zijn jongerenwerkers, vanuit hun vertrouwensrelatie met jongeren, de ogen en oren van de medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin waardoor vroegtijdige signalering en waar nodig doorleiden naar het Sociaal Plein mogelijk is. Hiermee wordt bijgedragen aan het voorkomen van verergering van problematiek en op termijn daling van het volume zwaardere jeugdhulpverlening.

Jongerenwerk draagt bij aan het versterken van de pedagogische civil society in de wijk en zijn inwoners door zoveel mogelijk te faciliteren in het zelfstandig oplossen van problemen. Door middel van preventie wordt niet iedere (hulp)vraag een probleem. Onder de 'pedagogische civil society' wordt verstaan: gemeenschappelijke activiteiten van burgers rondom het grootbrengen van kinderen.⁶ Naast het gezin, vrienden, familie, burens, leerkrachten en anderen heeft het jongerenwerk een begeleidende en faciliterende rol. De kracht van de pedagogische civil society bepaalt de kwaliteit van het samenleven in de woonomgeving en het opvoedingsklimaat.

Jongerenwerk werkt samen met politie, gemeente, hulpverleningsinstanties gericht op jongeren, scholen en buurtverenigingen.

⁶ <http://www.nji.nl/nl/Kennis/Projecten/Allemaal-opvoeders/Wat-is-de-pedagogische-civil-society>

Jongerenwerk is een onmisbaar instrument en het meest krachtig in samenhang met andere samenwerkingspartners. Het voorkomt overlast van hangjongeren door ze in buurten op te zoeken en aan te spreken, het geeft jongeren een (nieuw) perspectief op hun leven en mogelijkheden, het daagt jongeren uit om het beste uit zichzelf te halen en mee te doen aan de samenleving. Zonder het jongerenwerk worden deze (maatschappelijke) doelen niet gehaald, ondervindt de buurt overlast, is er meer inzet van de politie nodig om te handhaven, is er meer schooluitval en maken minder jongeren hun hulpverleningstraject af.

WAT WEL EN WAT NIET

Huidig	Hervormd
Locatie gebonden en ambulant, vanuit organisatie Versa Welzijn	Zo veel mogelijk ambulant, in eerste instantie op basisscholen of op straat, mobiel, flexibel, zelfstandig vanuit buurtcoöperatief Het kinderwerk, als uitzondering, zoveel mogelijk vanuit een vaste plek organiseren
Pakt veel zelf op als professional	Laat veel over aan inwoners en vrijwillige inzet van jeugd
Samenwerking met medewerkers van de gemeente bestaat uit informatie-uitwisseling	Intensieve samenwerking met GGD en CJG en medewerkers van de gemeente. Bestaat uit informatie-uitwisseling, gezamenlijke deskundigheidsbevordering en taaksubstitutie

Wat blijft Versa Welzijn doen in 2016 (basis)

Er zijn 2 kinderwerkers in minimaal 5 wijken van Hilversum actief. De focus ligt op kwetsbare kinderen dus zullen de kinderwerkers in de kwetsbare wijken of buurten actief zijn

Er zijn 5 jongerenwerkers in 8 wijken van Hilversum actief. Zij werken intensief samen met de buurtcoördinator van de wijk waarin zij werken.

Wat doet Versa Welzijn niet meer in 2016 (buiten basis)

De specifieke taken die Versa Welzijn niet meer doet staan in de werkplannen die tijdens fase 2 worden opgesteld, vermeld.

Het aantal jongerenwerkers en kinderwerkers zal omlaag gaan. Door samen op te trekken kunnen buurtcoördinatoren en sociaal werkers van elkaar leren en gebruik maken van elkaars specifieke kwaliteiten.

Versa Welzijn zal samen met de gemeente streven naar het loslaten en verzelfstandigen van alle locaties. Het onderdeel locatie in de wijk zal uit het basiswelzijnsbudget van Versa Welzijn worden gehaald. Er wordt wel gebruik gemaakt van jongerenbussen, bij voorkeur generatieproof, deze vallen binnen het Versa Welzijn basisbudget.

HOOFDSTUK 3

Vrijwillige inzet

KWETSBARE INWONERS ZOVEEL MOGELIJK SOCIAAL ZELFREDZAAM

BELANGRIJKSTE HERVORMING

VERSA WELZIJN WERKT BUURTGERICHT EN RICHT ZICH OP DE SOCIALE ZELFREDZAAMHEID VAN KWETSBARE INWONERS IN BUURTEN: SOCIALE ONDERSTEUNING.

SOCIALE EN ECONOMISCHE ZELFREDZAAMHEID

Volgens de Participatievisie⁷ van de gemeente Hilversum bestaat er een onderscheid tussen (eind)doelperspectieven als het gaat om een zinvolle dagbesteding voor inwoners. Voor kwetsbare inwoners met een beperking geldt het doelperspectief dat zij sociaal zelfredzaam zijn. Zij kunnen als zij dat wensen gebruik maken van sociale werkplekken zoals vrijwilligerswerk en werk onder begeleiding. Deze plekken zijn bedoeld om werkritme op te doen en/of voor bijvoorbeeld het onderhouden van sociale contacten (sociale zelfredzaamheid).

Voor inwoners die een stapje verder kunnen en willen, ook of juist als zij een beperking hebben, geldt het doelperspectief betaald werk en organiseert de gemeente met andere aanbieders economische werkplekken. Economische werkplekken zijn er op gericht op een zelfstandig inkomen te genereren (economische zelfredzaamheid).

⁷ Citaat uit de Participatievisie: *Er zijn twee vragen belangrijk: wie bent u en wat is er voor nodig om u zelfstandig te kunnen laten functioneren in maatschappij en op de arbeidsmarkt? De gemeente Hilversum onderscheidt hierin twee ondersteuning behoeftes:*

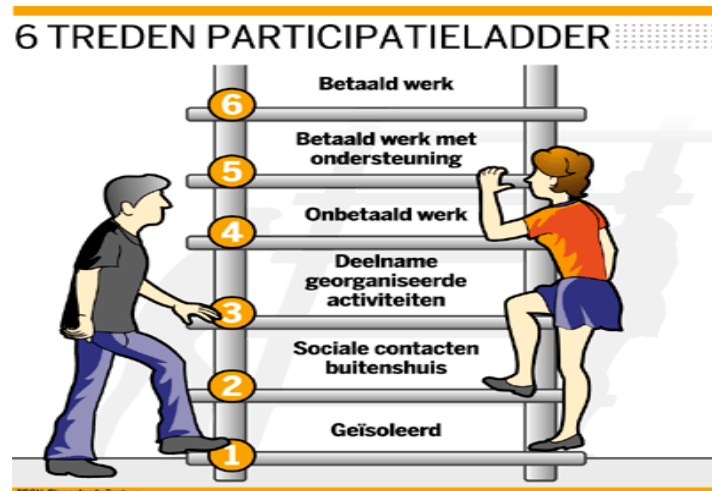
Sociale ondersteuning: *Gericht op het sociaal redzaam maken van iemand. Denk hierbij aan bijvoorbeeld schuldhulpverlening, zorg, sociaal werk (onder begeleiding), vrijwilligerswerk et cetera.*

Economische ondersteuning: *Moet ertoe leiden dat iemand in zijn eigen inkomen kan voorzien. Voorbeeld hiervan zijn sollicitatietrainingen, opleiding, training, cursus werknemersvaardigheden et cetera.*

In het verlengde hiervan maakt Hilversum een onderscheid tussen economische en sociale werkplekken voor mensen met een beperking. Economische werkplekken zijn er op gericht op een zelfstandig inkomen te genereren (economische zelfredzaamheid). Sociale werkplekken zoals vrijwilligerswerk en werk onder begeleiding zijn bedoeld om werkritme op te doen en/of voor bijvoorbeeld het onderhouden van sociale contacten (sociale zelfredzaamheid).

Voor beide eindperspectieven en de ondersteuning daarbij geldt dat dit altijd gericht is op progressie: stijging op de participatieladder.

In 2016 zal Versa Welzijn haar focus richten op die inwoners in Hilversum die kwetsbaar zijn en minder sociaal redzaam. Het gaat om inwoners op trede 1, 2 en 3 van de Participatieladder: geïsoleerde inwoners en inwoners met weinig contacten buitenshuis en deelname aan georganiseerde activiteiten. Versa Welzijn biedt sociale ondersteuning als basiswelzijnstaak zodat zij zo veel als mogelijk zelfstandig in de maatschappij kunnen functioneren.



Het verdient de voorkeur om nieuwe activiteiten samen met buurtbewoners te ontwikkelen, ook als het gaat om vormen van dagbesteding (sociale zelfredzaamheid). Het verbinden van professionele kennis en de kennis van de buurt en de betrokkenheid van inwoners om zich voor kwetsbare buurtgenoten in te zetten heeft een meerwaarde. Deze nieuwe activiteiten zijn niet vanuit de basis gefinancierd. Voor Versa Welzijn is dit een nieuw terrein waarvoor zij ondersteuning zal krijgen in het Invoorzorgtraject.

Daar waar het gaat om economische ondersteuning (die tegelijkertijd ook sociale ondersteuning kan zijn) zal de gemeente zelf en met hulp van andere aanbieders dan Versa Welzijn, inwoners die kunnen deelnemen aan georganiseerde activiteiten, onbetaald werk kunnen doen en evt. betaald werk met ondersteuning bemiddelen en begeleiden (trede 3, 4 en hoger).

Dat betekent concreet dat Versa Welzijn binnen de basis in 2016 de volgende taken zal uitvoeren:

1. Vrijwillige Thuishulp Praktische en Intensief
2. Burenhulpcentrale
3. Vrijwillige maatjes

VRIJWILLIGE THUISHULP (PRAKTISCH EN INTENSIEF)

VTH Praktisch heeft tot doel dat er praktische vormen van ondersteuning wordt geboden, variërend van vriendschappelijk bezoek tot vervoer en van het (samen) doen van boodschappen tot lichte werkzaamheden in de tuin. Vrijwilligers werken vanuit Versa Welzijn en hoeven voor deze vorm niet speciaal te worden getraind. Ze zetten hun talent of interessegebied in ten behoeve van anderen. Vanwege behoud van kwaliteit en continuïteit blijft ondersteuning door de professional noodzakelijk.

VTH Intensief heeft tot doel om enerzijds de mantelzorger te ondersteunen en anderzijds (niet per se tegelijkertijd) om een bijdrage te leveren aan het voorkomen van sociaal isolement van inwoners met een beperking door participatiemogelijkheden te creëren. De vrijwilliger bezoekt met enige regelmaat de inwoner, afhankelijk van de behoefte van beide betrokkenen. Deze ondersteuning kan van korte of langere duur zijn en kent diverse vormen, zoals een maatje voor de inwoner met een beperking, een maatje voor de mantelzorger, even vrijaf voor de mantelzorger omdat er iemand bij de naaste blijft en buddyzorg voor ernstig zieken. De VTH Intensief vraagt meer kennis en achtergrondinformatie van de vrijwilliger. Deze vrijwilligers worden hiertoe getraind.

Algemene kenmerken van VTH zijn:

Verbindt bewoners onderling en draagt daardoor bij aan de sociale samenhang.

Inwoners die door ouderdom of beperkingen niet in staat zijn tot bepaalde activiteiten worden hierin ondersteund door vrijwilligers.

Inwoners kunnen een zinvolle bijdrage aan de samenleving geven doordat zij in contact gebracht worden met inwoners die hulp vragen.

Inwoners die een uitkering ontvangen kunnen iets terug doen voor de samenleving.

Inwoners die in opleiding zijn of deze afgerond hebben, kunnen ervaring opdoen.

Vrijwilligershulp aan huis werkt kostenverlagend, omdat inwoners minder of later een beroep doen op professionele hulpverlening.

Organisaties die vrijwilligershulp aan huis bieden hebben onderling contact en kunnen onderling naar elkaar verwijzen of in samenwerking een inwoner van dienst zijn.

De vrijwilligers binnen de VTH krijgen goede begeleiding zodat deze zich voldoende gesteund voelen in hun inzet en dit leuk blijven vinden. Om te voorkomen dat vrijwilligers overvraagd worden is het belangrijk hierbij de grens tussen vrijwilligerswerk en de inzet van een (zorg)professional te bewaken.

Versa Welzijn VTH intensief streeft naar matches op buurtniveau, deels omdat inwoners vrijwilligerswerk op fietsafstand willen, maar ook om de sociale cohesie in de buurt te bevorderen. Er zijn echter ook vrijwilligers die juist bewust kiezen voor vrijwilligerswerk buiten de directe leefomgeving. Doordat de coördinator van VTH intensief overzicht heeft van alle hulpvragen in de gemeente Hilversum kunnen ook die vrijwilligers worden ingezet.

Vanwege de efficiëntie wordt de coördinatie van deze dienstverlening niet op wijkniveau georganiseerd. Er is voldoende contact met de gebiedsteams om de verbinding tussen de wijk en de VTH te waarborgen.

BURENHULP

Versa Welzijn organiseert burenhulp door middel van de Burenhulpcentrale (BHC). Deze richt zich op inwoners van alle leeftijden, woonachtig in Hilversum, (aspirant) vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties, die een eigen initiatief/activiteit willen organiseren en bedrijven die inzetten op maatschappelijk ondernemen.

Het doel van de BHC is dat buurtbewoners via een computersysteem, of door middel van persoonlijke tussenkomst van een vrijwilliger elkaar helpen bij allerlei verschillende klussen. Ook kan het systeem groepen mensen bijeenbrengen of initiatieven van inwoners of vrijwilligersorganisaties koppelen aan inwoners die er gebruik van willen maken. In 2016 wordt onderzocht of het huidige systeem biedt waar in Hilversum behoefte aan is.

Het aantal deelnemers aan de BHC neemt nog steeds toe, maar heeft continue aandacht om deelnemers die iets willen doen, maar vooral deelnemers met een vraag, te bereiken.

Net als bij VTH biedt BHC mensen een vorm van veiligheid. Kwetsbare mensen verdienen bescherming als zij vrijwilligerswerk doen of hulp ontvangen. Burenhulp kan in een straat of stratenblok zelfstandig worden georganiseerd. In de praktijk komt Versa Welzijn echter regelmatig tegen dat mensen dat niet vertrouwd vinden. Een tussenpersoon zoals Versa Welzijn dit biedt voelt voor vooral de kwetsbare inwoner veiliger.

Vanwege de efficiëntie wordt de coördinatie van deze dienstverlening niet op wijkniveau georganiseerd. Er is voldoende contact met de wijkteams om de verbinding tussen de wijk en de BHC te waarborgen. Buurtwerkers en Buurtcoördinatoren zijn de ambassadeurs van de Burenhulpcentrale.

VRIJWILLIGE MAATJES

Versa Welzijn zal de organisatie van vrijwilligers, zoals scouten en matchen blijven doen ten behoeve van kwetsbare inwoners. Bijvoorbeeld door de inzet van maatjes of coaches. Deze taak is een onderdeel van de werkwijze van de sociaal werkers, zoals in het buurtwerk en jeugdwerk.

Versa Welzijn laat de Vrijwilligerscentrale (VC), inclusief Maatschappelijk Betrokken Ondernemen, de Vacaturebank, MAS en adviestaken m.b.t. Vrijwilligerswerk los omdat de focus van de VC gericht is op advies en matching bij maatschappelijke organisaties en vooral voor inwoners van trede 2, 3 en hoger.

Versa Welzijn kan wel individuele vrijwilligers (trede 3 en hoger) die op eigen initiatief onbetaald werk willen doen inzetten ten behoeve van de kwetsbare inwoners (trede 1 en 2). Zij zal daarbij ook begeleidende taken op zich nemen die nodig zijn om het vrijwilligerswerk goed uit te voeren.

WAT WEL EN WAT NIET

Huidig	Hervormd
Gericht op alle inwoners van Hilversum	Gericht op de sociale redzaamheid van kwetsbare inwoners van Hilversum: trede 1, 2 en 3 van de participatieladder Inwoners op trede 3 en 4 zetten zich in o.a. ten behoeve van inwoners in lagere trede
VC, MAS en Maatschappelijke Betrokken Ondernemen opereert onder de paraplu van Versa Welzijn	VC, MAS en Maatschappelijke Betrokken Ondernemen opereert zelfstandig en onafhankelijk van Versa Welzijn
Samenwerking met medewerkers van de gemeente bestaat uit informatie-uitwisseling	Intensieve samenwerking met medewerkers van de gemeente bestaat uit informatie-uitwisseling en taaksubstitutie

Wat blijft Versa Welzijn doen in 2016 (basis)

De minder sociaal zelfredzame inwoners: trede 1, 2, 3 (sociale ondersteuning) en 4. Vrijwillige ThuisHulp, Burenhulp, scouten, matchen en begeleiding van vrijwilligers ten behoeve van kwetsbare inwoners.

Wat doet Versa Welzijn niet meer in 2016 (buiten basis)

De economische zelfredzame inwoners: trede 3 (economische ondersteuning) en hoger, Vrijwilligers Centrale, Maatschappelijke Stages en adviezen Maatschappelijk Betrokken Ondernemen.

HOOFDSTUK 4

Maatschappelijk werk en meer...

MAATSCHAPPELIJK WERK SLUIT NAADLOOS AAN BIJ HET SOCIAAL PLEIN EN WERKT BUURTGERICHT

BELANGRIJKSTE HERVORMING

DE MAATSCHAPPELIJK WERKER EN SOCIAAL RAADSLIEDEN ZITTEN NIET OP KANTOOR MAAR ZIJN HET GROOTSTE DEEL VAN HUN TIJD BIJ INWONERS THUIS OF OP LOCATIES IN DE BUURT. ZIJ WERKEN INTENSIEF SAMEN MET HET SOCIAAL PLEIN, ER IS SPRAKE VAN INFORMATIEUITWISSELING EN TAAKSUBSTITUTIE. OOK IS ER INTENSIEVE EN AANTOONBARE SAMENWERKING MET HET VEILIG THUIS TEAM, EN PARTNERS ALS MEE, HILVERZORG, YOUKE, GGZ.

WELZIJN EN ZORG DICHTBIJ ELKAAR

In de buurt liggen de welzijn- en zorgvragen dichtbij elkaar. De sociaal werker van Versa Welzijn vormt daarom met de wijkverpleegkundige in de buurt een schakelend duo. De sociaal werker en de wijkverpleegkundige hebben een coördinerende taak en bezitten de gevraagde competenties en deskundigheid vanuit hun eigen vakgebied. Zij hebben directe en korte lijnen met het Buurtnetwerk en met het Sociaal Plein. Het ligt voor de hand dat de sociaal werker een maatschappelijk werker is, maar dat hoeft zeker niet in alle gevallen zo te zijn. In de begroting heet dit onderdeel 'sociaal wijknetwerk' en is onderdeel van het buurtwerk.

ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK

Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) is er voor Hilversumse inwoners, die, ongeacht de leeftijd, een psychosociale of materiele hulpvraag hebben of ondersteuning nodig hebben om deze hulpvraag te duiden en te stellen. De basis dienstverlening van het AMW is gericht op de vergroting van de zelfredzaamheid van inwoners. Ook specifieke vormen van ondersteuning zoals Tweede Kansbeleid wonen, begeleiding schuldhelptraject of hulpverlening bij huiselijk geweld wordt geboden door het AMW. Op het moment dat een hulpvraag van een inwoner zwaarder is dan waarvoor AMW is toegerust zal zij direct doorverwijzen naar Veilig Thuis en/of schuldhulpaanbieders.

Het AMW heeft een preventieve werking. Zonder de ondersteuning van het maatschappelijk werk zouden meer mensen, uiteindelijk, terecht komen in zwaardere vormen van hulpverlening. Los van de kosten die dat met zich meebrengt is dit natuurlijk ook van belang voor de inwoner die behoefte heeft aan ondersteuning.

Het AMW biedt kortdurende ondersteuning: maximaal 8 gesprekken. Voor inwoners die meer nodig hebben (wat vaak al eerder duidelijk is) is een andere vorm van ondersteuning waarschijnlijk meer geschikt. Het AMW zal in dat geval de inwoner, als die daar mee instemt, warm overdragen aan het Sociaal Plein. Hierover zijn eind 2014 afspraken met het Sociaal Plein gemaakt.

De werkwijze van het AMW is zowel individueel als groepsgewijs. Soms ook in combinatie met elkaar, of opeenvolgend. Een persoonlijk gesprek en digitale vormen van ondersteuning kunnen gecombineerd plaatsvinden (ook wel blended hulpverlening genoemd). De daadwerkelijke (persoonlijke) ondersteuning vindt steeds meer plaats in de wijk. De plek waar gesprekken plaatsvinden wordt in overleg met de inwoner vastgesteld. Tot op heden zijn er op het centraal kantoor op de Larenseweg op drie ochtenden bureaudiensten. Hier kunnen inwoners zonder afspraak komen met hun vraag. Deze aanloopfunctie voorziet nog steeds in een behoefte en wordt in 2016 buurtgericht georganiseerd. Sociaal werkers en buurtcoördinatoren zullen dit nader uitwerken in de buurtplannen. Aanmelding voor individuele ondersteuning kan, naar verwachting vanaf begin 2016, telefonisch of tijdens inloophmomenten plaatsvinden. Een derde vorm is digitale aanmelding. Dat zal medio 2016 gerealiseerd zijn.

Ook het Groepsmaatschappelijk werk maakt onderdeel uit van de basis. Deze vorm maakt het mogelijk dat inwoners ook elkaar ondersteunen en dat zij van elkaar kunnen leren. De groepen worden vaak in Hilversum georganiseerd. Vanwege de noodzakelijke schaalgroottes kunnen inwoners uit de gehele regio Gooi en Vecht hier aan meedoen. Bovendien wordt het werken met groepen meer flexibel en dat inwoners met vergelijkbare problematiek aan elkaar gekoppeld worden tot een kleine groep, die op elk moment en elke plek kan starten.

Vangnet & Advies en Vangnet Jeugd zijn eind 2014 stopgezet. Versa Welzijn speelt hier op in door in 2015 de methodiek Erop Af te introduceren. Sociaal werk kan, juist door de laagdrempeligheid en het ontbreken van dwang of drang, in een aantal gevallen deze specifieke groep inwoners wel bereiken. In zwaardere situaties wordt er, via het Sociaal Plein, samengewerkt met het Leger des Heils of andere relevante instanties.

SOCIAAL RAADSLIEDENWERK

Sociaal Raadsliedenwerk is onafhankelijke cliëntondersteuning en richt zich op voornamelijk kwetsbare inwoners met vragen en problemen van sociaaljuridische aard alsmede hun naasten. Uitgangspunt van de inzet van de sociaal raadslieden is dat de inwoner zelfstandig zijn/haar weg weer kan vinden of dat hij/zij met steun van de beroepskracht weer kan deelnemen aan de samenleving en financiële middelen en/of zijn sociaal netwerk op peil kan houden/uitbreiden.

De sociaal raadslieden richten zich vooral op de gebieden sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht en onderwijs en consumentenzaken.

Voor de ondersteuning van de inwoners met sociaaljuridische vragen maken sociaal raadslieden gebruik van diverse instrumenten, zoals individuele gesprekken, formulierensprekuren door vrijwilligers, collegiale ondersteuning aan interne collega's en informatie en advies aan samenwerkingspartners. Hierbij is de samenwerking met en taakverdeling tussen de andere gecontracteerde of gesubsidieerde schuldhulpaanbieders, zoals Humanitas, Schuldhulpmaatjes en Westerbeek, een aandachtspunt. De gemeente zal in het najaar 2015 al deze partijen uitnodigen om hierover afspraken te maken.

In toenemende mate zijn er inwoners die niet in staat zijn of moeite hebben, om hun eigen administratie te voeren. Wanneer naasten die daarin ondersteuning gaven wegvallen of de (lichte) begeleidingsindicatie wordt teruggebracht kan Versa Welzijn door middel van het inzetten van vrijwilligers ondersteuning bieden. De Vrijwillige Thuisadministratie van Versa Welzijn wordt inhoudelijk ondersteund door de sociaal raadslieden. Vrijwilligers krijgen van hen inhoudelijk relevante informatie zodat zij de ondersteuning aan inwoners, die moeite hebben hun eigen administratie te doen, kunnen verlenen. Ook worden zij getraind om met voldoende afstand tot de inwoner te blijven. De administratie moet immers niet overgenomen worden!

Het sociaal raadsliedenwerk is in hoge mate preventief. Het voorkomt dat inwoners in (grotere) problemen komen (bijvoorbeeld meer schulden opbouwen) en leert hen hoe zij dit zelf kunnen doen in de toekomst. Juist door de vragen samen met de inwoner op te lossen ziet en leert de inwoner hoe deze in het vervolg een gelijksoortige situatie kan aanpakken.

Een aanzienlijk deel van de doelgroep is de Nederlandse taal te weinig machtig om brieven of informatie van instanties goed te begrijpen en de juiste actie te ondernemen. Dit betreft niet alleen mensen voor wie het Nederlands niet de moedertaal is.

WAT WEL EN WAT NIET

Huidig	Hervormd
Op kantoor	In de buurt, (een locatie die voldoet aan privacy voorwaarden)
Pakt veel zelf op als professional	Laat veel over aan inwoners en vrijwillige inzet
Samenwerking met medewerkers van de gemeente bestaat uit informatie-uitwisseling	Intensieve samenwerking met medewerkers (buurtcoördinatoren en Sociaal Plein-consulenten) van de gemeente bestaat uit informatie-uitwisseling en taaksubstitutie.

Wat blijft Versa Welzijn doen in 2016 (basis)

Er zijn minimaal 4 maatschappelijk werkers en 2 sociaal raadslieden in 8 wijken van Hilversum actief. Zij werken intensief samen met de regisseur en consultant van het Sociaal Plein en met de buurtcoördinator van de wijk waarin zij werken. De maatschappelijk werkers van Versa Welzijn mogen maximaal 8 gesprekken voeren zonder dat daar een indicatie van het Sociaal Plein voor nodig is. Na het 8^{ste} gesprek is een indicatie noodzakelijk.

De gemeente zal samen met Versa Welzijn bekijken of overige maatschappelijk werkers de overstap naar het Sociaal Plein kunnen maken.

Wat doet Versa Welzijn niet meer in 2016 (buiten basis)

De sociaalwerkers met specialisatie Wonen, Welzijn en mantelzorg en die goed kunnen voorlichten gaan naar het Sociaal Plein. De informatievoorziening en voorlichting over mantelzorg is belegd bij het Sociaal Plein. De signaleringsfunctie (hoofdstuk 1) en mantelzorgondersteuning door vrijwilligers (hoofdstuk 3) blijft een basiswelzijnstaak. De mantelzorg is via een indicatie van het Sociaal Plein toegankelijk en kan indien aantoonbaar gewenst door de inwoner persoonsvolgend buiten de basis door Versa Welzijn worden verleend.

De sociaal werkers die met het project Maatwerk en het Veilig Thuis team te maken hebben gaan naar het Sociaal Plein.

HOOFDSTUK 5

Monitoring en deskundigheid

TELLEN EN VERTELLEN

BELANGRIJKSTE HERVORMING

WE MONITOREN HET NIEUWE WELZIJNSWERK OP EEN COMBINATIE VAN KWANTITEITEN, KWALITEITEN EN NARRATIEVEN. WE STARTEN ACCOUNTHOUDERSCHAP NIEUWE STIJL: NIET MEER EVALUEREN VANACHTER EEN BUREAU, MAAR EEN BETROKKEN PARTNER IN DE UITVOERING IN BUURTEN DOOR ACTIEVE INZET VAN ACCOUNTHOUDER, BUURTCOÖRDINATOR EN SOCIAAL PLEIN CONSULENT. DE GEMEENTE ALS OPDRACHTGEVER STUURT OP SAMENWERKING.

Monitoring en de beleidscyclus

Voor de gemeente Hilversum als opdrachtgever en vertegenwoordiger van de samenleving is het van groot belang om goed te weten wat er speelt onder inwoners. Alleen dan kan de raad adequaat besluiten, kan het college van B&W adequaat besturen en kunnen ambtenaren adequaat beleid voorbereiden en uitvoeren, samen met maatschappelijke partners als Versa Welzijn. De informatiestroom van de uitvoerende partners naar beleidsmakers en bestuurders behoeft daarom onze volle aandacht. Deze informatiestroom kunnen we o.a. registreren door een vernieuwde en stevige monitor van maatschappelijke interventies.

De ervaring, kennis, kunde en behaalde effecten van de dienstverlening worden openhartig gedeeld zodat welzijnsuitvoering en welzijnsbeleid vanzelfsprekend cyclisch en verbonden zijn. Hierdoor is stapsgewijze verbetering mogelijk volgens de plan-do-check-act cyclus. De accounthouder houdt hier vinger aan de pols.

Drie maal per jaar, in mei, september en december 2016, ontvangt de gemeente van Versa Welzijn een kwantitatief kort overzicht van ureninzet en aantal cliënten.

Drie maal per jaar, in mei, september en december, zal ook per wijk een monitorgesprek plaats hebben met betrokken Sociaal Werkers, Buurtcoördinatoren en Sociaal Plein-consulenten. Deze gesprekken worden geïnitieerd en begeleid door de accounthouder van de gemeente samen met de regio manager van Versa Welzijn. Betrokken inwoners, collega's, wethouders en raadsleden zijn zeer welkom bij deze gesprekken.

In het eerste deel van de bijeenkomst wordt besproken welke impact de interventies van de afgelopen vier maanden hebben gehad op de buurt, volgens bovengenoemde kwaliteiten en welke buurt/inwonersinitiatieven er zijn geweest. In het tweede deel van de bijeenkomst wordt een verhaal van inwoners verteld, bij voorkeur door de inwoner zelf. Hierbij kunnen creatieve uitingsvormen worden gebruikt, bijvoorbeeld een fotosessie, theater, hoorspel, om het verhaal van de inwoner zo goed en beeldend mogelijk neer te zetten.

Deze bijeenkomsten dienen meerdere doelen. Naast het afleggen van verantwoording en delen van ervaringen en informatie is het ook de bedoeling dat de sociaal werkers van Versa Welzijn en gemeentelijke medewerkers elkaars taal, belevingswereld en werkomgeving beter leren kennen. De eerste succesvolle kennismakingsbijeenkomst op 9 april jl. continueren we zodat de samenwerking steviger wordt en de communicatielijnen korter, toegankelijker en intensiever.

Daarnaast schrijft Versa Welzijn een jaarrapportage op basis waarvan de subsidie kan worden vastgesteld. Dit is een verzameling van de opgehaalde informatie uit de kwartaalgesprekken daarvoor.

Monitoring

Conform de vastgestelde uitgangspunten stuurt de gemeente op resultaten en kosten, waarbij de resultaten kwaliteiten zijn die bijdragen aan de maatschappelijke impact. Om een compleet beeld te krijgen van de uitvoering van welzijnstaken door Versa Welzijn monitoren we systematisch en regelmatig door vanuit drie perspectieven informatie te verzamelen, te vertalen en te delen met betrokkenen: kwantitatief (de aantallen), kwalitatief (maatschappelijke impact) en narratief (de realiteit en beleving van inwoners, casuïstiek) perspectief. Tot nu is vooral vanuit het eerste perspectief, de aantallen, en gedeeltelijk het tweede perspectief gemonitord. Maar juist de combinatie van de drie perspectieven maakt de informatiestroom volledig. Het gaat om tellen maar vooral ook om vertellen!

Kwantitatief

We monitoren drie maal per jaar in een kort overzicht op twee onderdelen: de ureninzet van de sociaal werkers en het aantal inwoners en vrijwilligers van Versa Welzijn. Bij de ureninzet geeft Versa Welzijn aan om welk specialisme het gaat en bij het aantal cliënten geeft zij aan om welke soort dienstverlening het gaat. We stellen in 2016 geen voorwaarde aan de te behalen kwantiteiten maar richten onze focus op het implementeren van de nieuwe werkwijze en het behalen van de maatschappelijke effecten.

Kwalitatief

Versa Welzijn zal voor het kwalitatief onderdeel verantwoording afleggen aan de gemeente door gebruik te maken van twee instrumenten: de participatieladder (zie hoofdstuk 3 Vrijwillige inzet) en de Zelfredzaamheid Matrix (ZRM-matrix). Dit zijn instrumenten die individueel worden toegepast. Daarbij houdt Versa Welzijn de volgende streefwaarden aan:

- Participatieladder: bij 50% van de cliënten minimaal een trede opwaarts na afronding van de interventie
- Zelfredzaamheidsmatrix: bij 50% van de cliënten minimaal een schaalpunt verbetering per aandachtsveld

Versa Welzijn maakt per individu een keuze tussen deze instrumenten, afhankelijk van de vraag en situatie van de inwoner. Bovendien zet Versa Welzijn deze instrumenten alleen in bij de basistaken die zich daarvoor lenen, zoals maatschappelijk werk, vrijwillige inzet, welzijn op recept. Voor de overige basistaken geldt dat buurtwerkers en buurtcoördinatoren gedurende het jaar gezamenlijk experimenteren met de inzet van de instrumenten.

Daarnaast vindt er monitoring plaats van de impact van maatschappelijke interventies volgens de kwaliteiten uit de maatschappelijke doelen. Deze monitoring is meer gericht op groepsverbanden (zoals een buurt of een groep bewoners) minder op individuen:

- Leefbare, sterke en betrokken buurten
- Betrokken inwoners
- Optimale vitaliteit van inwoners
- Iedereen doet mee
- Ontplooingsruimte voor inwoners
- Zelfregie van inwoners
- Wederkerigheid

Bovenstaande kwaliteiten zijn de essenties van de maatschappelijke doelen zoals in de inleiding vermeld.

Vanuit programma buurten zullen in 2016 per buurt kwaliteiten worden benoemd die bepalend zullen zijn voor de dienstverlening van alle professionals in die buurt. Het instrument dat wij daarvoor gebruiken is de Quality Impact Monitor (QIM). De QIM geeft zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zicht op de effectiviteit van de strategieën en dienstverlening en stelt hen in staat om gemotiveerd en gericht (bij) te sturen op hun maatschappelijke doelen. De QIM geeft een gemeenteraad een instrument om zicht te hebben op de kwaliteiten die een organisatie als Versa Welzijn weet te realiseren.

Deze QIM zal in de loop van 2016 verder worden uitgewerkt en toegepast in het kader van programma Buurten. Om alvast enige toelichting te geven op dit instrument volgt puntsgewijs de stappen van de aanpak:

- 1) De opdrachtgever (nu nog de gemeente Hilversum, maar vanaf 2017 de buurten van Hilversum) stelt vast welke kwaliteiten beoogd worden.
- 2) De opdrachtgever stelt vast welke stakeholders voor haar relevant zijn. Stakeholders zijn mensen of groepen mensen die of ofwel begunstigen zijn van de beoogde kwaliteiten dan wel zicht op of kennis hebben van de beoogde kwaliteiten.
- 3) De uitvoerende organisatie (in dit geval Versa Welzijn, maar dat kunnen desgewenst ook andere aanbieders zijn) stelt vast welke kwaliteiten het wil realiseren.
- 4) De uitvoerende organisatie stelt vast wie of wat haar stakeholders zijn. De organisatie kan hierin haar ambitie aangeven bijvoorbeeld door aan te geven welke groepen ze wil bereiken die nu nog buiten bereik zijn.

De uitvoerder van de QIM stelt in overleg met de opdrachtgever en de uitvoerende organisatie welke kwaliteiten gemonitord worden en wie of wat de relevante stakeholders zijn.

- 5) In aanvulling kan de opdrachtgever ook strategische doelen formuleren, zoals de inzet van mensen met een beperking. Dergelijke strategische doelen zijn ondergeschikt aan de kwalitatieve doelen; ze kunnen benoemd worden omwille van een instrumenteel of politiek belang.
- 6) De opdrachtgever kan ook financiële kaders of andere kwantitatieve streefgetallen vaststellen. De uitkomsten zijn indicatief maar niet noodzakelijk bepalend voor de kwaliteiten.

Omdat het nog niet zover is om de QIM te implementeren zullen we tot die tijd bovengenoemde kwaliteiten volgens de maatschappelijke doelen hanteren om te monitoren welk maatschappelijk impact een interventie door een sociaal werker van Versa Welzijn heeft. Dit doen we per wijk. De verwachting is dat pas in 2017 kwaliteiten per buurt benoemd kunnen worden en de QIM kan worden toegepast.

Als buurten van elkaar willen weten hoe het gaat kunnen zij buurtvisitatiecommissies in het leven roepen. Dit gebeurt wederzijds en ook andere partijen kunnen worden betrokken. Het is reëel om deze buurtvisitatiecommissies pas in het najaar van 2016 te starten, of eerder als een buurt daar klaar voor is.

Narratief

De gemeente Hilversum wil schouder aan schouder staan met de mensen uit de stad, en wil daarom weten wat iemand bezig houdt, wat zijn of haar verhaal is. Door beter te luisteren naar verhalen van inwoners, de narratieven zeggend. Het is de basis om voor en met elkaar bij te dragen aan de sterke en betrokken buurten.

'Narratief' komt van het Latijnse woord 'narratio', verhaal. De narratieve benadering bouwt op de veronderstelling dat inwoners hun sociale omgeving (lees: buurt) construeren door het vertellen van verhalen over zichzelf en over wat hen overkomt. Of anders gezegd inwoners delen waarden door elkaar verhalen te vertellen. Narratieve onderzoeksmethodes zijn een bekend verhaal in de onderwijswereld en in de psychiatrie maar nog niet bij de lokale overheid. En juist daar kunnen narratieven: de levensverhalen, de casuïstiek, de perspectieven en bevindingen van mensen een prachtige rol in vervullen. Om lokale overheid, uitvoerende partners als Versa Welzijn en inwoners op vanzelfsprekende wijze dichter bij elkaar te brengen.

Voor de monitoring van het welzijnswerk is narratieven een belangrijk onderdeel. De focus ligt op het verzamelen van verhalen, beeldend en informatief waardoor de kwantitatieve en kwalitatieve informatie gecompleteerd wordt. Vervolgens zal deze informatie vertaald worden naar bruikbare beleidsinformatie om zo de uitvoering-beleidscyclus rond te maken.

De wijze waarop de narratieven worden gepresenteerd is aan Versa Welzijn en daarbij geldt een grote creatieve ruimte, met als enige voorwaarde dat de narratieven gelieerd zijn op een of andere wijze aan de bovengenoemde kwaliteiten uit de maatschappelijke doelen.

SAMEN GROEIEN IN DESKUNDIGHEID

Voor zowel Versa Welzijn als voor de gemeente betekent het nieuwe welzijnswerk een verandering in de huidige werkwijze. Voor de accounthouder omdat zij veel meer dan nu betrokken zal zijn bij de uitvoering van het welzijnswerk. De consulenten en regisseurs van het Sociaal Plein werken intensiever samen met sociaal werkers van Versa Welzijn. En ook de Buurtcoördinatoren hebben in de buurt meer contact met de sociaal werkers. Versa Welzijn en de gemeente willen daarom een gezamenlijk programma starten t.b.v. deskundigheidsbevordering. Het is de bedoeling om al in najaar 2015 te starten met:

- de gezamenlijke training over toepassing van de Participatieladder en ZRM-Matrix,
- de bijeenkomsten over de toepassing van Narratieven in het werk van sociaal werkers en buurt coördinatoren,
- intervisie voor sociaal werkers, buurtcoördinatoren en consulenten Sociaal Plein.

Daarnaast zullen er in oktober Startgesprekken gevoerd worden met de medewerkers die de werkplannen gezamenlijk gaan opstellen, zoals beschreven in fase 2 van deze Uitvoeringsovereenkomst (zie Inleiding). Dit alles met als doel dat de sociaal werkers van Versa Welzijn en gemeentelijke medewerkers elkaars taal, belevingswereld en werkomgeving beter leren kennen

Voor dit deskundigheidsprogramma zullen Versa Welzijn en de gemeente samen externe middelen zoeken, bijvoorbeeld via het A&O fondsen of FCB (een organisatie die werkgevers en werknemers financieel ondersteunt bij de ontwikkeling van het werk in de branches welzijn, jeugdzorg en kinderopvang).

HOOFDSTUK 6

Begroting

TRANSPARANT

BELANGRIJKSTE HERVORMING

VERSA BOUWT HAAR HUIDIGE SUBSIDIE AF MET 50%. IN DEZE UITVOERINGSOVEREENKOMST SPREKEN GEMEENTE EN VERSA WELZIJN VOOR HET BESCHIKBARE BEDRAG EEN BASIS AF VAN WELZIJNSTAKEN: DE BASISWELZIJNSTAKEN VAN VERSA WELZIJN. VERSA STELT EEN TRANSPARANTIE BEGROTING OP.

BESTAANDE AANBIEDERS, WAARONDER VERSA WELZIJN, KUNNEN AANSpraak MAKEN OP DE BASISWELZIJNTAKEN VAN DE GEMEENTE (BUITEN DE BASISTAKEN VAN VERSA WELZIJN). MITS VOLDAAN WORDT AAN ONDERSTAANDE VOORWAARDEN: DE TAKEN WORDEN EXPLICIET GEWENST EN GEVRAAGD DOOR INWONERS OF BUURTEN, INWONERS OF BUURTEN VRAGEN EXPLICIET OM DE BETREFFENDE AANBIEDER, DE AANBIEDER KAN DIT DUIDELIJK EN VOORAF AANTONEN

De subsidie van Versa Welzijn is in 2016 uit een aantal componenten opgebouwd.

1. **Het basisbudget van Versa Welzijn:** naar aanleiding van de door de gemeente gewenste financiële verdeling heeft Versa Welzijn een begroting opgesteld die, uitgaande van de beschikbare middelen, realistisch is en de gewenste verdeling zo dicht mogelijk nadert.
2. **Buiten het basisbudget van Versa Welzijn (binnen basiswelzijnsbudget van de gemeente),** uitgesplitst in drie onderdelen:
 - a. **Expliciete vraag van inwoners:** op basis van te verwachten inkomsten is de formatie vastgesteld. De te verwachten inkomsten zijn bepaald op basis van eerder behaalde inzet door Versa Welzijn. Daarnaast zijn in dit budget de buurt- en jongerencentra opgenomen. Zolang de centra niet verzelfstandigd zijn blijft Versa Welzijn verantwoordelijk hiervoor en ontvangt derhalve ook de bijbehorende subsidie hiervoor.
 - b. **Mogelijk expliciete vraag van inwoners:** hierin is de formatie beschreven van het personeel dat niet in de overige categorieën is geplaatst. Zij zijn beschikbaar voor vragen en ondersteuning van inwoners(groepen). Deze groep mensen wordt boventallig, tenzij er een expliciete vraag om ondersteuning komt.

- c. **Verzelfstandiging:** dit onderdeel zal, zodra er een nieuwe rechtsvorm is, zelfstandig verder gaan. Het personeel dat deze werkzaamheden nu verricht zal overgaan naar een nieuwe organisatie.
- 3. **Over te hevelen naar gemeente:** medewerkers die van toegevoegde waarde zijn voor het Sociaal Plein worden overgenomen door de gemeente Hilversum.

De door de gemeente Hilversum gewenste hervorming leidt tot grote personele gevolgen voor de medewerkers van Versa Welzijn. Zorgvuldigheid in dit proces is van cruciaal belang en zal dan ook in acht genomen worden. Voor het afvloeien van personeel zijn wetten, regels en een sociaal plan. Versa Welzijn moet zich hier aan (kunnen) houden.

Onderstaande begroting is opgemaakt op basis van formatie-uren, zonder een koppeling aan specifieke personeelsleden of mogelijke ontslagvolgorde. Na vaststelling wordt door afspiegeling duidelijk welke medewerker kan blijven en wie niet.

Ter vergelijking is (indien relevant) het toegekende budget voor 2015 in deze begroting benoemd. De bedragen zijn vergelijkbaar gemaakt in die zin dat kosten die in 2016 niet meegerekend worden (de buurt- en jongerencentra) er in 2015 ook uitgehaald zijn.

1. Basisbudget voor Versa Welzijn

Subsidieaanvraag Hilversum 2016	Basis					
	toekenning 2015*		aanvraag 2016			
		budget		budget	Uren/wk	mw
<u>Buurtwerk</u>		582.656	-	590.456		6
Kwetsbaren	137.715					
Buurtwerk	444.941		333.599		103,4	
Sociaal wijknetwerk			256.284		84,0	
<u>Jeugdwerk:</u>		943.315		595.877		
Kinderwerk	175.504		144.872		50,0	2
Jongeren ambulante en locatiericht	736.043		451.005		142,0	5
Top-project	31.768					
<u>Vrijwillige inzet:</u>		87.264		101.731		2
VTH (in 2015 excl BHC)	55.071		101.731		28,0	
Burenhulp Centrale	32.193					
<u>Maatschappelijk werk</u>		811.065		486.936		
AMW	606.610		297.864		97,3	3
Groepsmaatschappelijk werk	18.739		21.662		8,4	1
Sociaal juridische ondersteuning	185.716		167.410		54,0	2
Totaal		2.424.301		1.775.000	567,1	21

*de toekenning is voor de vergelijking zonder de huisvestingskosten in de panden. Wel Larenseweg gehandhaafd.

2a. Expliciete vraag van inwoners en buurt- en jongerencentra

Subsidieaanvraag Hilversum 2016	Expliciete vraag van inwoners en de buurt- en jongerencentra			
	toekenning 2015	aanvraag 2016		
		Financieringswijze	Budget	Uren/wk
Wonen, Welzijn, Mantelzorgondersteuning en advies	391.477	Persoonsvolgend	225.729	76,6
AWARE (regionaal project)	17.527	Persoonsvolgend	16.481	4,0
2de kans wonen		Persoonsvolgend	26.887	10,0
Huiselijk geweld		Persoonsvolgend	12.099	4,5
Bijdrage voor GGZ centraal Koffie om de Hoek	12.432	Budget	12.432	
Burenbemiddeling**	11.469	Budget	11.999	22,0
Buurtcentra (2016 met inkomsten en uitgaven cursussen en vaste activiteiten)	475.027	Overgangssituatie	406.492	75,8
Jongerencentra	71.929	Overgangssituatie	55.474	
Totaal	979.861		767.593	224,9

* medewerkers in deze groep komen ook in aanmerking voor plaatsing in het Sociaal Plein in het kader van het geven van voorlichting.

**Dit betreft een cofinanciering met de woningcorporaties. Genoemd bedrag is de bijdrage van de gemeente Hilversum.

De subsidie voor de buurtcentra zet Versa Welzijn in voor de bekostiging van alle vaste lasten zoals huur, nutsvoorzieningen, verzekeringen en onderhoud alsmede de het beheer en schoonmaak van het gebouw. De genoemde uren zijn ten behoeve van het beheer en in één buurtcentrum schoonmaak. Het aantal beschikbare uren voor beheer is in 2015 hoger. Als gevolg van reorganisatie, ook ingegeven door de hervorming van het welzijnswerk in Hilversum, worden deze uren per 1 maart 2016 naar beneden bijgesteld. Per buurtcentrum is er dan, afhankelijk van de situatie 8 tot 12,5 uur per week per centrum beschikbaar. De genoemde uren betreffen de nieuwe situatie.

In de jongerencentra is sinds jaren geen expliciete beheerfunctie meer. De gevraagde subsidie zet versa Welzijn in voor de bekostiging van de vaste lasten.

2b. Mogelijk expliciete vraag van inwoners of boventalligheid

Subsidieaanvraag Hilversum 2016	Mogelijke vraag of boventalligheid			
	toekenning 2015*		aanvraag 2016	
			Budget	Uren/wk
Kinderwerk**			8.689	4,0
Jongerenwerk			239.311	110,0
Sociaal Juridische ondersteuning***			5.270	2,0
Wonen, Welzijn en Mantelzorg			142.651	56,0
Burenhulp centrale			25.683	8,0
Sociaal werk, buurtwerk			156.588	64,0
Cursusbureau			75.774	32,5
Totaal			653.965	276,5

* Budgettaire vergelijking met 2015 is hierbij niet van belang en dus niet benoemd.

** de werkelijke vermindering is 20 uur, 16 uur betreffen een tijdelijk contract en is al niet meer meegenomen

*** de werkelijke vermindering is 8 uur, 6 uur betreffen een tijdelijk contract en is al niet meer meegenomen

2c. Verzelfstandiging

Subsidieaanvraag Hilversum 2016	Vorzelfstandigen		
	toekenning 2015	uitvoerende uren:	
		Uren/wk	opmerkingen
Bureau Vrijwilligerswerk	109.249	34	waarvan 8 uur ondersteuning
MAS	50.000	20	
Totaal	159.249	54	

3. Overname door de gemeente

Subsidieaanvraag Hilversum 2016	Overname door de gemeente		
		Uren/wk	
AMW naar Sociaal Plein*			
Algemeen maatschappelijk werk		43	
Project maatwerk		16	
Totaal		59	

* Budgettaire vergelijking met 2015 en kosten voor Versa Welzijn zijn hierbij niet van belang en dus niet benoemd.