

UITVOERINGSPLAN PILOT
Gebiedsgerichte integrale dienstverlening Wmo
in Haarlemmermeer

CONCEPT WERKDOCUMENT



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

UITVOERINGSPLAN PILOT
Gebiedsgerichte integrale
dienstverlening Wmo in
Haarlemmermeer

CONCEPT WERKDOCUMENT

Dr. C.C. Koning
Drs. P.A.N. van den Bouwhuijsen

Amsterdam, december 2007
Regioplan publicatienr.

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Opdracht uitgevoerd door
Regioplan Beleidsonderzoek in
opdracht van Woonmaatschappij.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
2	Kader van het project	3
2.1	Nieuwe wet.....	3
2.2	Innovatiefonds Wmo	3
2.3	Pilot Haarlemmermeer	3
3	Vorbereiding pilot	5
3.1	Gebiedsgericht.....	5
3.2	Mogelijke doelgroepen.....	6
3.3	Integraal samenwerken.....	6
4	Inhoud pilot	9
4.1	De pilotprojecten	9
4.2	Projectstructuur en organisatie	10
4.3	Uitwerking pilotprojecten.....	12
5	Tijdsplanning	19
6	Financiën	21
7	Communicatie (intern/extern)	23
	Bijlagen	25
Bijlage 1	Fasen en rollen in het project.....	25
Bijlage 2	Sociale kaart wijk Overbos.....	27
Bijlage 3	Uitwerking financiën	29

1 INLEIDING

Voor u ligt het uitvoeringsplan van de pilot 'Gebiedsgerichte integrale dienstverlening Haarlemmermeer'. Het uitvoeringsplan beschrijft de achtergrond, de voorbereiding en de inhoud van de pilot die door de zorg- en dienstverleningsorganisatie stichting Amstelring, de welzijnsorganisatie stichting Meerwaarde, de woningcorporatie Woonmaatschappij en de gemeente Haarlemmermeer in nauwe samenwerking wordt uitgevoerd.

In diverse bijeenkomsten van juni tot september 2007 heeft de voorbereidingsgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de samenwerkende partijen, de pilot voorbereid en voorstellen besproken met de stuurgroep (zie voor samenstelling van de voorbereidings- en stuurgroep bijlage 1). Doelstelling daarbij was om op basis van de bijeenkomsten tot een voorstel ten aanzien van de pilot te komen.

De voorbereidingsgroep heeft zich daarbij gericht op drie hoofdvragen:

1. Welk gebied binnen de gemeente Haarlemmermeer komt in aanmerking?
2. Op welke specifieke doelgroepen richt het project zich?
3. Hoe wordt de integrale dienstverlening vormgegeven? Met welke instrumenten?

Het uitvoeringsplan is op basis van een intensieve voorbereiding met deze partijen opgesteld door RegioPlan Beleidsonderzoek en heeft een concept-status.

2 KADER VAN HET PROJECT

2.1 Nieuwe wet

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning bundelt per 1 januari 2007 oude gemeentelijke taken uit de Welzijnswet en Wvg met nieuwe taken op het gebied van huishoudelijke zorg, begeleiding en Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) zoals slachtofferhulp en een crisismeldpunt voor geestelijke gezondheidszorg. De gemeenten krijgen hierin een centrale taak. Zij moeten de regierol op zich nemen en zelf invulling geven aan inhoud en doelen van de negen onderscheiden 'prestatievelden'. Het geven van inhoud en invulling aan de prestatievelden gebeurt in samenwerking met of door uitbesteding van activiteiten aan onder andere welzijnsorganisaties, (thuis)zorginstellingen en woningcorporaties. Het motto van de Wmo is meedoen van álle burgers aan álle facetten van de samenleving, al of niet geholpen door vrienden of familie. Als dat niet kan, is er ondersteuning vanuit de gemeente. Het eindperspectief van de Wmo is een samenhangend lokaal beleid op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning en aanpalende terreinen. Voor mensen die langdurige, zware zorg nodig hebben is en blijft er de AWBZ.

2.2 Innovatiefonds Wmo

De gemeente Haarlemmermeer hecht groot belang aan een naadloze overgang van de oude situatie naar de Wmo en aan het stimuleren van innovatieve mogelijkheden in 2007 binnen het nieuwe kader van de Wmo. De gemeente Haarlemmermeer heeft daartoe een 'innovatiefonds Wmo' ingesteld. De beoogde innovatieve projecten moeten volgens de gemeente Haarlemmermeer worden gekenmerkt door ontschotting, synergie, samenwerking tussen aanbieders onderling en tussen aanbieders en vrijwilligersorganisaties. De algemene doelstelling van het innovatiefonds is de verschuiving van curatie naar preventie te bevorderen door het zelf organiserend en ondersteunend vermogen van mensen te versterken.

2.3 Pilot Haarlemmermeer

In Haarlemmermeer starten de zorg- en dienstverleningsorganisatie stichting Amstelring, de welzijnsorganisatie stichting Meerwaarde, de woningcorporatie Woonmaatschappij en de gemeente Haarlemmermeer gezamenlijk in deze regio projecten waarin wordt geëxperimenteerd met innovatieve arrangementen voor maatschappelijke ondersteuning binnen de reikwijdte van de Wmo. De samenwerkende organisaties doen daarbij een beroep op het innovatiefonds Wmo. Binnen het project 'Gebiedsgerichte integrale dienstverlening' is

de doelstelling om een wijk en daarbij relevante problematiek en doelgroep te selecteren waarbij de samenwerking tussen de partijen het beste tot haar recht komt. Na de voorbereiding zal het experiment worden uitgevoerd. Dit document beschrijft kort de fasen van het project, de genomen stappen in de voorbereiding en richt zich met name op het (concept)uitvoeringsplan van de pilot.

3 VOORBEREIDING PILOT

3.1 Gebiedsgericht

Een gebied wordt in dit project gedefinieerd als 'een wijk of een dorp'. In de eerste bijeenkomsten is onder andere een lijst samengesteld van mogelijk relevante wijken voor de pilot en zijn de volgende selectiecriteria bepaald om de uiteindelijk keuze te bepalen:

- a) omvang van een probleem/urgentie van een probleem of behoefte;
- b) (potentiële) omvang van een doelgroep;
- c) bestaan mengvorm doelgroepen (jong-oud en autochtonen- niet westerse allochtonen);
- d) aansluiting bij aanwezigheid voorzieningen;
- e) aansluiting bij afwezigheid voorzieningen;
- f) uitrolmogelijkheden elders in de Haarlemmermeer;
- g) wijk die momenteel nog niet in de schijnwerpers staat (weinig aandacht krijgt).

Vervolgens zijn voor de wijken Linqenda, Graan voor Visch, Overbos, Bornholm en Rijsenhout gegevens verzameld over de demografie van de wijk (leeftijdsofbouw, soort huishoudens, et cetera.) wonen (type woningen, leefbaarheid), zorg (aanbod thuiszorg, samenstelling klantengroep) en welzijn (aanbod in de wijken). Op die manier is er een 'Wmo-kaart' per geselecteerde wijk opgebouwd. In bijlage 2 vindt u de 'sociale kaart' met daarin de verzamelde gegevens van de wijk Overbos. Er is besproken dat er één wijk wordt gekozen die uniek is voor de groeikern Haarlemmermeer. Op die manier zijn er uitrolmogelijkheden naar andere wijken mogelijk. Na een uitgebreide discussie waarbij een aantal wijken afvielen, is aan de hand van de genoemde criteria gekozen voor **Overbos**. De volgende redenen zijn hiervoor aangedragen:

- Overbos is een typische jaren '80 wijk binnen Haarlemmermeer;
- De wijk kent een aantal (potentiële) aandachtsgebieden op het terrein van éénoudergezinnen, alleenstaande ouderen, bewoners met psychiatrische problematiek, hangjongeren en bewoners met schuldproblematiek. Deze aandachtsgebieden zijn vanuit het perspectief van preventie interessant om nu gezamenlijk aan te pakken. Nu niets doen kan straks (omvangrijke) problemen opleveren.
- grote wijk (omvang): > 10.000 inwoners;
- kans op profilering (Purmerend en Hoorn) en leren door anderen gemeenten.

3.2 Mogelijke doelgroepen

De onderstaande doelgroepen zijn vanuit de discussie over de aandachtspunten voor de wijk Overbos onderscheiden. Daarbij is vervolgens per doelgroep een mogelijke doelstelling binnen de kaders van dit project geformuleerd.

1. Eenoudergezinnen.
Doel: zorgen voor voldoende sociale participatie & betrokkenheid.
2. Jongeren.
Doel: sociale activiteiten die aansluiten bij de behoefte van jongeren vormgeven en ruimte bieden aan eigen initiatief op dit terrein.
3. Ouderen.
Doel: verminderen eenzaamheid ouderen door betrokkenheid en ontmoeting.
4. Veroorzakers van woon- en wijkoverlast.
Doel: beperken overlast voor overige bewoners door bijzondere begeleiding.

3.3 Integraal samenwerken

In de voorbereiding van de pilot is nader gedefinieerd wat onder 'integraal werken' wordt verstaan. De algemene doelstelling van het integraal samenwerken is om gezamenlijk vorm en inhoud te geven aan de participatiemaatschappij zoals verwoord in de Wmo: vraaggestuurd, innovatief en met nieuwe verbindingen tussen wonen, zorg & welzijn. De vier partijen in dit project hebben hierbij een aantal essentiële aspecten benoemd:

- niet alleen overleg; bewoners merken echt verschil;
- met elkaar in plaats van naast elkaar;
- signaleren is niet vrijblijvend: gezamenlijk aanpakken als dat moet;
- aansluiten bij bestaande sociale infrastructuur;
- elkaar ontmoeten en burgers ontmoeten;
- preventie is een belangrijk doel.

Uitgangspunt bij deze aspecten is dat er reeds veel wordt gedaan door de deelnemende instellingen, maar dat het beter (effectiever) kan.

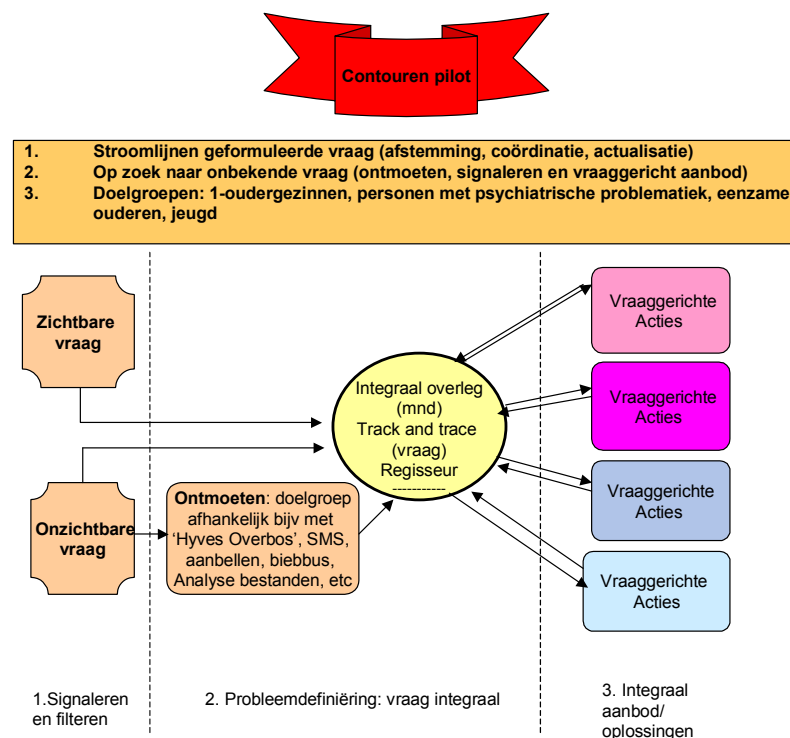
Op basis van deze aspecten en dit uitgangspunt zijn drie pijlers ten aanzien van de integrale samenwerking uitgesplitst (zie model op volgende pagina):

1. Signaleren en filteren van vragen die bij de individuele organisaties komen.
2. Probleemdefiniëring: vraag integraal. Integraal bespreken, wat is vraag achter de vraag?
3. Integraal aanbod/oplossingen. Realiseren van integrale oplossingen (geïntegreerd aanbod).

Binnen dit model zijn voor iedere pijler twee onderdelen (c.q. opdrachten) te onderscheiden, namelijk:

1. Zichtbare vraag (elkaar daarover zo goed mogelijk informeren & integrale samenwerking & oplossingen).
2. Onzichtbare vraag (in contact komen met de doelgroepen en in beeld brengen problematiek).

Figuur 3.1 Model integrale gebiedsgerichte samenwerking



Binnen het hanteren van dit model is het belangrijk dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen het individuele en het wijkniveau. Er moet een duidelijk checkmoment plaatsvinden of de geconstateerde individuele problematiek moet leiden tot algemeen beleid; wat zit er achter één individuele vraag? De vernieuwing moet voornamelijk zitten in de uitvoering, ofwel in de vorm van de integrale oplossingen zelf (gericht op de zichtbare c.q. bekende vraag). Hoe kan het beter? En hoe kan de dienstverlening anders worden georganiseerd? Gestelde voorwaarde daarbij is dat het 'kolomdenken' zo veel mogelijk moet worden voorkomen.

4 INHOUD PILOT

4.1 De pilotprojecten

Op 27 september is een werkconferentie georganiseerd die de afsluiting heeft gevormd van de voorbereidingsperiode van de pilot. Doel van de werkconferentie was het informeren van betrokken partijen, draagvlak creëren en aandragen van bouwstenen voor het uitvoeringsplan. Door presentaties van voorbeeldprojecten elders in Nederland (Amsterdam-Noord en Tilburg) en de discussie tijdens de werkconferentie is richting gegeven aan de verdere uitwerking van het project. Uitgenodigd voor de werkconferentie waren leden van de stuurgroep, leden van de voorbereidingsgroep, de betrokken wethouder, bewoners uit de wijk en vertegenwoordigers van school, politie en het gezondheidscentrum in Overbos. Tijdens deze werkconferentie zijn diverse 'innovatieve oplossingen' binnen de drie pijlers voor het integraal samenwerken in de wijk Overbos aangedragen.

Vervolgens is door de stuurgroep samen met de voorbereidingsgroep aan de hand van een aantal criteria een keuze gemaakt voor een aantal deelprojecten die in de pilot gaan lopen. De volgende criteria zijn daarbij gehanteerd:

- participatie in de wijk stimuleren & organiseren;
- preventieve werking (bijvoorbeeld bij mensen langs met schuldproblematiek);
- op korte termijn resultaten kunnen laten zien;
- de oplossing is een 'gat in de markt';
- kosten (inzet van mensen & middelen in de pilot).

Bij het benoemen van de projecten is het onderscheiden van de twee onderdelen van integrale dienstverlening essentieel (zichtbare en onzichtbare vraag). Bij elk onderdeel passen weer andere activiteiten en instrumenten.

Aanvankelijk zijn er vier 'deelprojecten' geselecteerd door de stuurgroep die het beste voldoen aan de genoemde criteria en het beste passen in dit project. Daarvan zijn drie deelprojecten gekozen voor de pilot 'Gebiedsgerichte integrale dienstverlening'.

1. Welkomstcomité: vanuit wijkraad faciliteren van een 'welkomstcommissie' voor nieuwe bewoners die een welkomstpakket aanbiedt namens alle in het project deelnemende partijen en vraagt op welke wijze de nieuwe bewoner zich zou willen inzetten bij wijkactiviteiten zoals de buurtbarbecue, het snoeiteam, et cetera. (gericht op signaleren van de onzichtbare vraag; pijler 1).
2. *In het vizier*: Een preventieteam (vertegenwoordigers van de in het project deelnemende partijen) gaat na gezamenlijk overleg gericht bij specifieke bewonersgroepen in Overbos langs en realiseert vanuit het gezamenlijke overleg op elkaar afgestemde oplossingen voor bij die bewoners

geconstateerde problemen. (gericht op zichtbare en onzichtbare vraag/integrale oplossingen; pijler 1, 2 en 3).

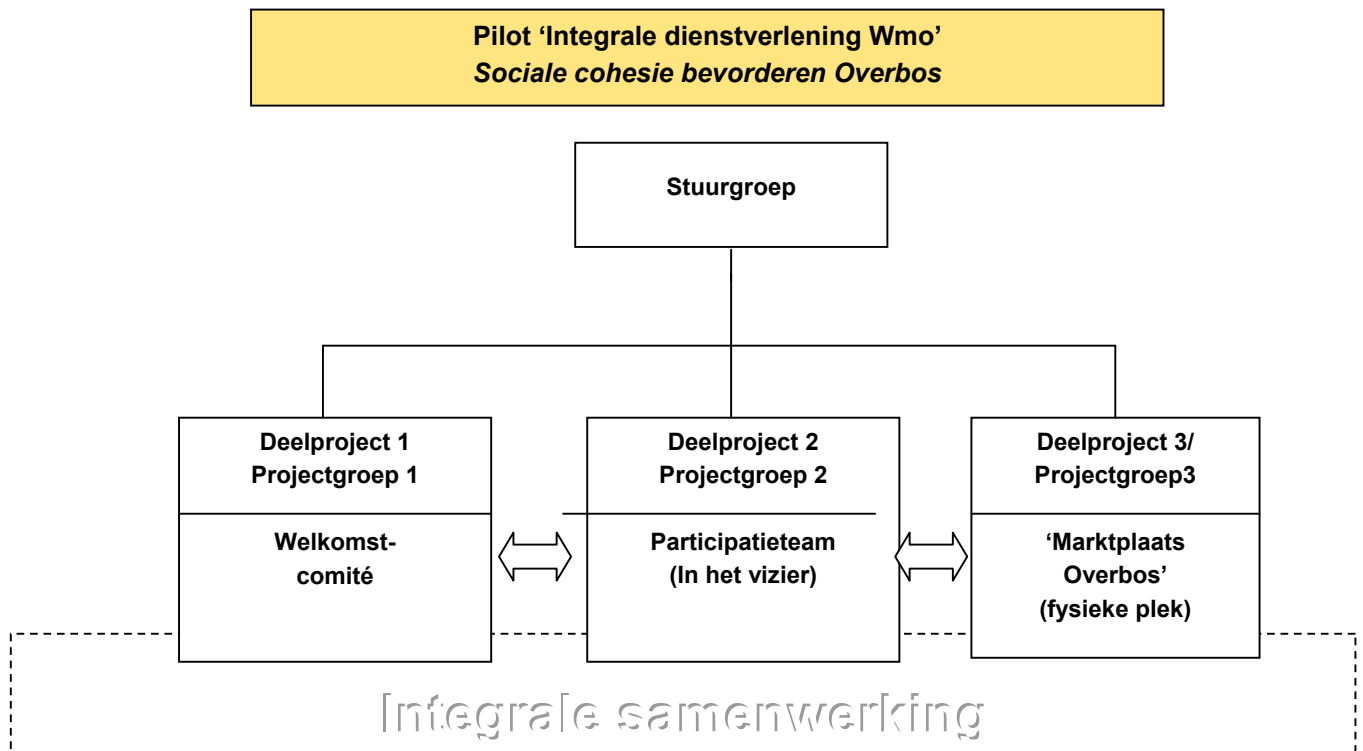
3. Marktplaats Overbos: het realiseren van een fysieke ontmoetingsplek (bijvoorbeeld eetcafé) voor diverse doelgroepen met ruilmarkt van diensten/klussen in de wijk (gericht op zichtbare en onzichtbare vraag/integrale oplossingen; pijler 1, 2 en 3).

Het vierde project 'Alfahulpen', dat gericht is op arbeidsmarktparticipatie en leren, wordt niet voor de pilot gekozen. Wel kunnen de arbeidsmarkt-gerelateerde activiteiten onderdeel vormen van projecten 2 en 3. In de volgende paragraaf wordt de vormgeving per project beschreven met betrekking tot doelstellingen, doelgroepen, activiteiten, et cetera.

4.2 Projectstructuur en organisatie

Als centrale noemer van het pilotprogramma wordt 'Sociale cohesie bevorderen' gehanteerd en daaronder vallen de gekozen deelprojecten. Het totale project wordt aangeduid met 'pilot' en de pilot bestaat uit drie deelprojecten. In onderstaand model zijn de deelprojecten en de totale projectstructuur weergegeven. Zowel in de stuurgroep als in de projectgroepen zijn alle deelnemende partijen vertegenwoordigd. In bijlage 2 vindt u een toelichting op de verschillende rollen gekoppeld aan de fasen in het gehele project. Een belangrijke taak voor de stuurgroep is het benoemen van een projectleider (voorzitter van de projectgroep) en de overige leden van de projectgroep. Elke projectgroep wordt voorgezeten door een projectleider. Bij deelproject 1 wordt het welkomstcomité gevormd door de wijkraad en gefaciliteerd door de projectgroep.

Figuur 4.1 Projectstructuur pilot



De stuurgroep vergadert vier maal per jaar met de projectleiders (voorzitters projectgroepen) over de voortgang. De projectleiders en de projectgroepen worden zo snel mogelijk ingesteld. De projectgroepen maken op basis van dit meer globale plan een concreet uitvoeringsplan voor hun deelproject. De uitvoeringsplannen worden besproken en vastgesteld in de eerste stuurgroepvergadering(en). Elk stuurgroeplid is mentor van een project. In bijlage 1 worden de aansturing en de rollen binnen de pilot nader beschreven.

4.3 Uitwerking pilotprojecten

Deelproject 1: Welkomstcomité

Dit project haakt aan bij project 2 'In het vizier', waarbij vertegenwoordigers van de in het project deelnemende partijen na gezamenlijk overleg gericht bij specifieke bewonersgroepen in Overbos langsgaan. Het welkomstcomité is te beschouwen als het 'voorportaal' van de deelproject 2.

DOELGROEP

Nieuwe bewoners wijk Overbos (N= 250/ jaar)

DOEL

Uitgangspunt van dit deelproject: vergroten van de betrokkenheid (sociale cohesie) van bewoners in de wijk Overbos door het organiseren van een 'welkomstcomité' voor nieuwe bewoners vanuit de wijkraad. Namens de samenwerkende instellingen en andere betrokken organisaties wordt een welkomstpakket aangeboden en wordt gevraagd aan bewoners op welke manieren zij in de wijk betrokken en actief willen zijn. Bewoners aanspreken op expertise en tijd die ze voor de wijk beschikbaar willen stellen, analoog aan lidmaatschap van een (sport)vereniging. Er wordt op die manier een 'warm welkom' gerealiseerd. Nieuwe bewoners worden benaderd nadat zij minimaal drie maanden 'gesetteld' zijn in de wijk. Dit deelproject is geslaagd als de volgende drie doelstellingen zijn behaald na één jaar:

1. Gezamenlijke presentatie van het welkomstpakket (inhoud pakket is groeimodel)
2. Terugkoppeling van de wijkraad van de aandachtspunten bewoners en wijk en de aspecten waarop burgers inbreng willen hebben en/of actief willen zijn.
3. De wijkraad handelt als een actieve en systematische intermediair tussen de samenwerkende instellingen en de bewoners van Overbos.

STRUCTUUR

De samenwerkende instellingen (W,M,A en G) faciliteren het welkomstcomité. De uitvoering van het 'warm welkom' vindt plaats door de wijkraad. Dat wil zeggen dat de projectgroep het deelproject voorbereidt en afstemt met de wijkraad. Vervolgens gaan leden van de wijkraad bij bewoners langs en geven signalen door aan de projectgroep. In de projectgroep worden signalen besproken en gezocht naar integrale oplossingen. Indien relevant worden aandachtspunten doorgespeeld naar betrokken instellingen.

ACTIVITEITEN

1. Afstemmen met wijkraad over welkomstcomité.
2. Inventariseren huidig 'welkom': kerk? pakket gemeente? integreren aanbod?
3. Vormgeven van welkom: realiseren van een gezamenlijke presentatie en de vragen voor nieuwe bewoners bepalen.
4. Maken afspraken met wijkraad over doorgeven van signalen en plannen vaste overlegmomenten.
5. Gemeente levert lijst van nieuwe bewoners aan welkomstcomité.
6. Welkomstcomité van de wijkraad bezoekt nieuwe bewoners Overbos.
7. Tweemaandelijks bespreken van signalen in projectgroeptoverleg (zie ook project 2) en doorspelen aan relevante organisaties.

N.B. Wijkraad kan ook brievenbus (fysiek/digitaal) starten om signalen op te vangen en hier de nieuwe bewoners direct ook attent op maken.

INZET & KOSTEN

Dit deelproject wordt uitgevoerd aansluitend op bestaande voorzieningen, zoals het welkomstpakket van de gemeente en het platform van Integraal Buurt Beheer (IBB). De volgende functionarissen vanuit de betrokken organisaties en de wijkraad zullen deelnemen aan dit deelproject:

- Gemeente: wijkmanager (projectleider)
- Wijkraad: vertegenwoordiger
- Woonmaatschappij: medewerker relatiebeheer
- Meerwaarde: accountmanager/medewerker
- Amstelring: accountmanager/medewerker

Uren die hieraan worden besteed, vallen onder de reguliere werkzaamheden van de functionarissen. In bijlage 3 is de tijdbesteding voor dit deelproject weergegeven.

PLANNING (globaal)

nov.-dec. 2007	Vorbereiden Welkomstcomité
1 jan. 2008	Start welkomstcomité Overbos
juni/juli 2008	Evaluatie Welkomstcomité en (gedeeltelijke) overdracht naar wijkraad
dec. 2008	Eindevaluatie Welkomstcomité en bijstelling.

MEERWAARDE!

Wat is door dit project anders/wat levert het op?

- Nieuwe bewoners kennen 'sociale kaart' van de wijk
- Goede relatie tussen samenwerkende instellingen en wijkraad.
- Duurzame relaties met bewoners in de wijk (in combinatie met activiteiten deelproject 2).
- Grotere participatie aan activiteiten in de wijk; deelname buurtfeest, deelname bijeenkomsten wijkraad, et cetera. Inzet is: actieve nieuwe bewoners Overbos.
- Preventieve werking door lagere drempel inschakelen welzijn- of zorgverleners: verlaging overlast, daling meldingen bij politie.

Deelproject 2: In het vizier, naar de bewoners toe

DOELGROEP

Diverse doelgroepen: Multi-doelgroepbenadering: tienermoeders, bewoners met huurschulden, (eenzame) ouderen, hangjongeren, et cetera.

DOEL

In het vizier: vertegenwoordigers van de in het project deelnemende partijen gaan na gezamenlijk overleg gericht bij specifieke bewonersgroepen in Overbos langs (als een soort 'participatiemakers') en realiseren vanuit het gezamenlijke overleg op elkaar afgestemde acties/oplossingen voor bij die bewoners geconstateerde vraagstukken/problemen.

Deelproject 2 is geslaagd als na één jaar de volgende doelstellingen zijn bereikt:

1. Gecoördineerd en gericht optreden met focus op probleemhuishoudens of huishoudens die ondersteuning nodig hebben maar die steun zelf niet kunnen organiseren. Er vindt eerst afstemming in het integraal participatieteam plaats. Samenstelling team:
 - Gemeente: wijkmanager (projectleider)
 - Wijkraad: vertegenwoordiger
 - Woonmaatschappij: medewerker relatiebeheer
 - Meerwaarde: accountmanager/medewerker
 - Amstelring: accountmanager/medewerker
 - Politie
 - Eventueel zorgcentrum
2. Een duidelijke scheidslijn ten opzichte van het GGD 'Vangnet & Advies'-team, waarin nu reeds Woonmaatschappij, Amstelring en Meerwaarde in participeren. Dit team van de GGD Amstelland-de Meerlanden is voornamelijk is gericht op meer extreme problematiek ('zwarte categorie'), waarbij gebruik wordt gemaakt van het schakelnet.¹
3. Doorontwikkeling naar preventie. Ambitie is om te beginnen met de probleemgevallen (zichtbare vraag) en de activiteiten uit te bouwen naar preventie. Hierbij is het belangrijk aandacht te hebben voor het gevaar van stigmatisering ('het moet wel flink fout zitten, want bewonersadviseur komt langs'). Het deelproject kent een procesinsteek: de activiteiten ontwikkelen zich gedurende het traject.

STRUCTUUR

Essentieel voor dit deelproject is dat een competente groep van vertegenwoordigers van Amstelring, Meerwaarde en Woonmaatschappij (zo veel mogelijk direct betrokken bij wijk Overbos) worden ingezet als 'bewonersadviseur'. Belangrijke competenties zijn:

- gemotiveerd om dit werk te doen;
- affiniteit met wijk en doelgroepen;
- minimaal HBO-niveau;
- netwerkers;
- resultaat- en oplossingsgericht;
- pro-actief/responsief;
- communicatief stevig;
- dienstverlenende instelling.

Daarnaast is belangrijk dat het participatieteam functioneert als een goed samenwerkend team.

Bepaalde doelgroepen in de wijk worden geselecteerd om te benaderen.

De doelgroepen worden bepaald door eerst een voorselectie van Overbos te maken. Er wordt door de samenwerkende partijen een soort Top 100 van (mogelijke) probleemgevallen/hulpbehoevenden samengesteld waarbij op diverse fronten aandachtspunten zijn. De insteek daarbij is: bovenaan beginnen: dus bijvoorbeeld eerst de bewoners met de grootste huurachterstand.

Dit gebeurt aan de hand van aanwezige informatie van de deelnemende instanties. Bijvoorbeeld aan de hand van schuldproblematiek (informatie Woonmaatschappij). De legitimering bij het benaderen is erg belangrijk: de participatieadviseur komt niet binnen om te praten over de

¹ Schakelnet is een cliëntvolgsysteem waarbij zo'n twintig hulp- en dienstverlenende instanties in Amstelland en de Meerlanden informatie uitwisselen en de hulpverlening rondom een cliënt afstemmen.

schulden, maar heeft een brede insteek. Het is erg belangrijk om het voortraject goed af te stemmen. Daarvoor maakt het participatieteam een actieplan met onder andere de volgende stappen:

1. opbouw van bestand met informatie over bewoners vanuit W, M, A en G;
2. positionering van het participatieteam;
3. bezoekplan voor geselecteerde groepen (op basis van Top 100);
4. eenvoudig volgsysteem opzetten met relevante gegevens;
5. signalen bespreken (plus check: individuele problematiek of algemeen?) in projectgroep;
6. zorgen voor effectieve oplossingen of acties.

Signalen naar aanleiding van bewonersbezoek worden besproken in het participatieteam, waarin de participatieadviseurs deelnemen (één van hen functioneert als projectleider/voorzitter). In het integrale projectgroeptoverleg vindt een meta-analyse plaats van de gesignaleerde (individuele) problematiek. Aan de hand daarvan wordt bepaald welk (bestaand) aanbod passend is en of er nieuwe acties nodig zijn. Er kan ook een vervolgesprek met een participatieadviseur plaatsvinden.

Voorwaarde: de projectgroep moet mandaat hebben om echt in te grijpen (bijvoorbeeld doordat de leden van het projectgroep direct kunnen handelen zonder diverse managementlagen te hoeven raadplegen of door bij het DB van de gemeente aan te kloppen). Naast het benaderen van bewoners kan het participatieteam ook een fysieke plek in wijk krijgen met inloop/spreekuren.

ACTIVITEITEN

Algemeen: Op actieve wijze bewoners in de wijk Overbos benaderen door inzetten van participatieadviseurs die gericht 'langs de deur gaan'. Op die manier bewoners betrekken bij de samenleving door o.a. hen te betrekken bij activiteiten op het terrein van wonen, zorg en welzijn, leren en werken en sport en beweging.

- samenstellen van het participatieteam ;
- opleiden (on-the-job) participatieadviseurs door 'stoomcursus' (o.a. inschakelen IBAN);
- bepalen van te benaderen doelgroepen a.d.h.v. informatie van samenwerkende partijen; samenstellen Top 100 door projectgroep;
- opzetten algemeen positioneringsplan met bijbehorende middelen;
- organisatiestructuur en werkwijzen verkennen en vaststellen;
- Maken van een tijdbesteding en een financieel plaatje (projectbegroting).

INZET & KOSTEN

Het voorstel is om het project eerst kleinschalig op te starten door een **proefproject** uit te voeren, bijvoorbeeld gericht op de groep met de grootste huurachterstand, waarbij ook andere aandachtspunten spelen (ruwe inschatting vanuit vijf procent van totaal huurders Overbos 2.129: betreft zo'n honderd bewoners). Daarop richten zich twee bewonersadviseurs gedurende één kwartaal.

Het participatieteam wordt samengesteld uit mensen die nu ook betrokken zijn bij participatievraagstukken en het oplossen van hulpvragen. Nieuw is de preventieve insteek, de integraliteit en het pro-actief samenwerken.

PLANNING (globaal)

jan. 2008	Opstarten participatieteam
jan. 2008	Positionering
feb./mei 2008	Proefproject: bij bewoners langs
juni 2008	Evaluatie activiteiten en eventueel bijstelling deelproject 2
juli-dec. 2008	Bewonersadviseurs & integraal overleg 'volledig draaiend'
dec. 2008	Eindevaluatie

MEERWAARDE!

Wat is door dit project anders/wat levert het op?

- meer betrokkenheid van kwetsbare groepen;
- kwetsbare groepen van de wijk beter in kaart;
- integrale oplossingen die doelgroepgericht zijn;
- pro-actieve en responsieve houding van de betrokken organisaties;
- duurzame relaties met bewoners in de wijk (in combinatie met activiteiten deelproject 1);
- meer gebruik van bestaande voorzieningen op gebied van zorg, werk & welzijn door kwetsbare groepen;
- verlaging overlast, daling meldingen bij politie;
- op langere termijn: preventieve werking door lagere drempel inschakelen welzijn- of zorgverleners: verlaging overlast, daling meldingen bij politie.

Deelproject 3: Marktplaats Overbos

Dit project is gekoppeld aan project 2: *In het vizier*. Ook in project 3 betreft het een multi-doelgroepbenadering om de betrokkenheid en participatie in de wijk te vergroten. De integrale oplossingen die voortkomen uit deelproject 2 kunnen (onder andere) gestalte krijgen binnen Marktplaats Overbos. Daarnaast kunnen bewoners vanuit de contacten uit project 1 en 2 worden ingelicht over de activiteiten van Marktplaats Overbos.

DOELGROEP

Multi-doelgroepbenadering

DOEL

Creëren van een fysieke ontmoetingsplek in de wijk voor diverse doelgroepen. Bij deze ontmoetingsplek wordt een fysieke/digitale ruilmarkt opgezet. Deze ruilmarkt richt zich op diensten/klussen en middelen voor bewoners in de wijk Overbos. De Marktplaats bestaat onder andere uit een eenvoudige website met daarin de rubrieken: 'Gevraagd' en 'Aangeboden'. Er kunnen diverse functies aan de ontmoetingsplek worden gegeven, zoals:

- internetcafé;
- eetcafé (eventueel gerund door gehandicapten);
- kinderopvang/ oppascentrale;
- naschoolse opvang/ activiteiten (schaakles, ballet/dans, et cetera);
- activiteitencentrum;
- huiswerkbegeleiding, et cetera.

De fysieke ontmoetingsplaats en de ruilmarkt worden zo veel mogelijk aan elkaar gekoppeld. Denk bijvoorbeeld aan het gecombineerd gebruikmaken van het eetcafé en de oppascentrale door tienermoeders. De fysieke locatie kan bijvoorbeeld bestaan uit een nu leegstaande school of winkel in de wijk. Ook kan koppeling worden gemaakt met naschoolse opvang die voor scholen van 1 augustus dit jaar verplicht is. De locatie biedt naschoolse opvang met behulp van overblijfmoeders en activiteiten voor de jeugd door mensen uit de wijk.

STRUCTUUR

Woonmaatschappij zoekt in overleg met de gemeente een geschikte locatie voor de ontmoetingsplek. Om ondernemerschap te stimuleren, zou een horecaondernemer het eetcafé-gedeelte moeten uitbaten. Op die manier wordt ook voor inkomsten gezorgd. De overige functies binnen de locaties kunnen worden gesubsidieerd. De activiteiten worden georganiseerd door zowel vrijwilligers (huiswerkbegeleiding, oppascentrale) als door zorgprofessionals. De activiteiten die door zorgprofessionals worden georganiseerd, zijn grotendeels reeds bestaande activiteiten (denk aan dagactiviteiten voor ouderen en ondersteuning jongeren door jongerenhelfer).

Om het eetcafé of thee-/koffiehuis door gehandicapten te laten runnen, wordt Ons Tweede Huis ingeschakeld (afdeling Begeleid Werken). Begeleid Werken ondersteunt mensen met een arbeidshandicap bij het zoeken en het behouden van een baan. Cliënten van Begeleid Werken zijn werkzaam bij diverse bedrijven en instellingen in de regio's Amstelland en Meerlanden (zie www.onstweedehuis.nl).

ACTIVITEITEN

Aandacht voor economische activiteit in wijken is een hype. Deze aandacht benutten. Nader uitweken van Plan Markplaats Overbos door Woonmaatschappij in samenwerking met de gemeente Haarlemmermeer. Er zijn nu diverse globale ideeën over invulling. Deze moeten nader worden uitgewerkt en er moeten keuzes worden gemaakt. Relevante punten voor plan:

- research: welk onroerend goed is in wijk beschikbaar, aan welke vraag van bewoners voldoen, hoe verbinden met bestaande economische dynamiek in de wijk, waar zijn op dit moment lacunes in het aanbod?
- financiering: wordt locatie verkocht of verhuurd (exploitatie)? Of wordt het gezamenlijk eigendom van betrokken organisaties?

- bepalen locatie;
- nader uitwerken mogelijke activiteiten/functies;
- betrekken bewoners/wijkraad;
- zorgen voor uitbater/ondernemer;
- benaderen Ons Tweede Huis.

INZET & KOSTEN

De inzet en kosten voor W,M, A en G zijn nog afhankelijk van specifieke invulling van de locatie en de activiteiten. Er kunnen ook inkomsten worden binnengehaald door bepaalde ruimtes te verhuren (voor bijvoorbeeld vergaderingen, borrels, et cetera).

PLANNING (globaal)

jan-feb 2008	Uitwerken plan 'Marktplaats Overbos', benaderen partijen
april 2008	en vastleggen locatie.
april-sept. 2008	Concrete afspraken diverse partijen en ontwikkeling locatie.
sept.-dec. 2008	Eerste kwartaal Marktplaats Overbos.
dec. 2008	Eindevaluatie.

MEERWAARDE!

Wat is door dit project anders / wat levert het op?

- toename positief wijkgevoel: verlaging mutatiegraad;
- integrale oplossingen die doelgroepgericht zijn;
- meer aanbod en gebruik van bestaande voorzieningen op gebied van zorg, werk & welzijn door kwetsbare groepen.

5 TIJDSPLANNING

Bij het uitvoeren van de pilot van het project 'Gebiedsgericht integraal werken' stellen wij de volgende tijdsplanning voor. Dit is conform de totale projectplanning van het plan van aanpak. Na de invulling van het uitvoeringsplan in oktober, de vaststelling daarvan in december 2007 en de bespreking van het plan met de wijkraad in januari 2008, zal de pilot gaan lopen. In het schema zijn ook de evaluatiemomenten opgenomen (juni en november/december 2008).

2007	Okt 07	Nov 07	Dec 07
Inrichting	X	X	X

2008	Jan 08	Feb 08	Mrt 08	Apr 08	Mei 08	Juni 08	Juli 08	Aug 08	Sep 08	Okt 08	Nov 08	Dec 08
Inrichting	X											
Uitvoering		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluatie						X						X Eind rap- port

Inrichting: oktober 2007-januari 2008
Uitvoering: februari-december 2008
Evaluatie: juni en december 2008

De invulling van de projectorganisatie (stuurgroep, projectgroep, werkgroepen) zal het eerste onderdeel betreffen van de inrichting (zie paragraaf 4.2). Een meer gedetailleerde planning van de deelprojecten is terug te vinden in de plannen van de deelprojecten in paragraaf 4.3.

6 FINANCIËN

Het betreft hier de weergave van de (mogelijke) inkomsten en de kosten van de pilot. Naast de kosten, zoals reeds weergegeven in de deelprojecten, betreft het hier de algemene projectorganisatiekosten (overleg stuurgroep, et cetera). De kosten zijn uitgesplitst in structurele en incidentele kosten. Meer gedetailleerde informatie over de personele inzet staat in de uitwerking van de deelprojecten (paragraaf 4.3).

De drie deelprojecten kennen ieder hun eigen kostenstructuur waarbij het uitgangspunt is dat de activiteiten zoveel mogelijk vanuit de bestaande formatie en begroting worden bekostigd. Elk project heeft een projectleider.

Voor 'Marktplaats Overbos' (project 3) zijn investeringen nodig. Die moeten door gemeente en Woonmaatschappij worden gedaan.

Inkomsten

- bijdrage vanuit het Innovatiefonds Wmo;
- omzet door Marktplaats Overbos;
- preventieve werking van deelprojecten.

Het overzicht van de kosten voor de organisatie van de pilot en voor de drie deelprojecten zijn opgenomen in bijlage 3.

7 COMMUNICATIE (INTERN/EXTERN)

Bij de communicatie-activiteiten binnen de pilot wordt onderscheid gemaakt tussen de interne (tussen en binnen de samenwerkende partijen) en externe communicatie (daar buiten).

Intern

- Structureel overleg (deel)projectgroepen;
- Kwartaaloverleg stuurgroep met projectleiders.

De stuurgroep (zie bijlage 1 voor samenstelling) vergadert viermaal per jaar met de projectleiders over de voortgang van de deelprojecten. De projectleiders bereiden die vergaderingen voor met de voorzitter van de stuurgroep.

Extern

Doelgroepen: zijn in eerste instantie de betrokken geledingen in de wijk Overbos: scholen, politie, SASA, wijkraad, et cetera. Ook zijn uiteraard de medewerkers van de samenwerkende instellingen een belangrijke doelgroep. Belangrijk is bij de start van het project de betrokken wijk en alle betrokken partijen goed te informeren (zie brochure en kick-off).

Daarnaast kan ook op een breder niveau aandacht worden gevraagd voor het project (denk aan landelijke of provinciale overheden, vakbladen, et cetera).

- Brochure voor alle bewoners (voor aanvang pilot);
- Kick-off pilot in wijk: 'in de wijk, voor de wijk en door de wijk'. Op locatie in de wijk Overbos pilot feestelijk starten. Alle bewoners uitnodigen;
- Websites betrokken organisaties (buiten samenwerking);
- Vakbladen op gebied van de Wmo (laten zien van resultaten);
- Bij einde project: op podium bij congressen!

BIJLAGE 1

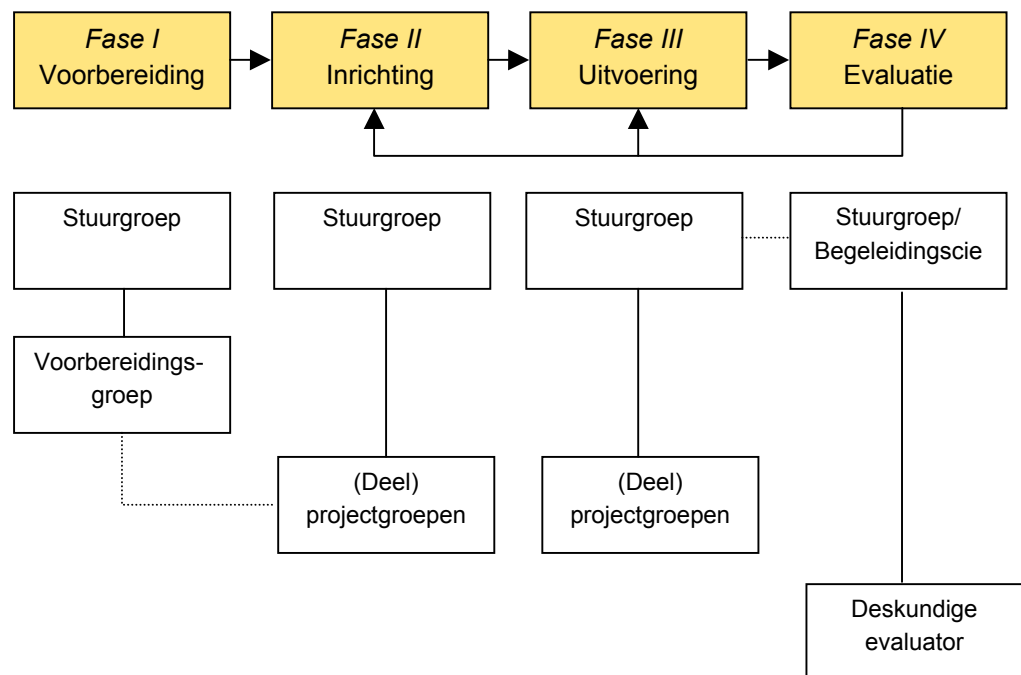
Fasen en rollen in het project

We geven hier in hoofdlijnen de fasen van het totale plan van aanpak voor het project 'Gebiedsgericht integraal werken' weer (zie ook 'Plan van aanpak Gebiedsgerichte integrale dienstverlening Haarlemmermeer' van RegioPlan Beleidsonderzoek, juni 2007). Het plan van aanpak bestaat uit vier fasen die verschillende stappen bevatten.

- I. voorbereiding;
- II. inrichting;
- III. uitvoering;
- IV. evaluatie.

In het schema zijn de verschillende rollen binnen de fasering van het project weergegeven.

Figuur B1.1 Fasen en rollen in het project



De projectgroepen zullen deels worden geformeerd op basis van de samenstelling van de voorbereidingsgroep (exclusief onderzoekers RegioPlan). De stuurgroep zal naar verwachting de rol van begeleidingscommissie op zich kunnen nemen ten aanzien van de (tussen)evaluatie. Behalve dat er een eindevaluatie van het project plaatsvindt, zal er ook een

tussentijdse evaluatie worden uitgevoerd. Op die manier kunnen bijstellingen reeds tijdens het project worden toegepast. Door middel van de pijlen van fase IV naar fase II en III is dit ook visueel weergegeven. De voorbereiding is de afgelopen maanden verricht door de voorbereidingsgroep met daarin vertegenwoordigers van de gemeente Haarlemmermeer, Woonmaatschappij, Meerwaarde en Amstelring.

Binnen het project zijn de volgende taken bij de verschillende rollen worden onderscheiden:

Stuurgroep:	Aansturen project, bewaken budget en eventueel bijsturen. Begeleiden evaluatie.
3 Projectgroepen:	Uitvoeren project, afstemming met overige projectleden, informeren bewoners en stuurgroep.
3 Projectleiders:	Voorzitter projectgroep; zorgdragen voor de uitvoering van projectactiviteiten.
Externe evaluator:	Evaluëren project: meten en rapporteren.
Samenstelling stuurgroep:	
Voorzitter:	Gerrit van Vegchel (Woonmaatschappij)
Leden:	Hans van Fulpen (Amstelring), Arno van Kempen (gemeente Haarlemmermeer) en Ben Ottens (Meerwaarde)
Projectleider welkomstcomité:	Gebiedsmanager gemeente Haarlemmermeer
Projectleider participatieteam:	Amstelring of Meerwaarde
Projectleider Marktplaats:	Woonmaatschappij in overleg met gemeente Haarlemmermeer

BIJLAGE 2

Sociale kaart wijk Overbos

OVERBOS (TOTAAL AANTAL INWONERS 10827)						
Gegevens bewoners						
Leeftijdsopbouw	0-24 jaar 3699 (34,1%)		25-49 jaar 4204 (38,8%)		50-74 jaar 2652 (24,5%)	75+ 272 (2,5%)
Man-vrouw verhouding	Man 5430				Vrouw 5397	
Prognoses leeftijdsopbouw	Jongeren tot 15 jaar 2007: 18,3% 2025: 14,5%				Ouderen 65+ 2007: 6,2 % en 2025: 17,7 %	
Aantal huishoudens	2pers 1110 26%	2pers+k 1660 39%	1ouder 367 9%	Alleenst 1087 25%	Overig 35 1%	Totaal 4259
Aantal kinderen/ jeugd	0-14 1982 (18,3%)		15-24 1717 (15,8%)			
Allochtonen/autochtonen	Allochtoon 2629		Autochtoon 8198		Waarvan 31 % westers	Waarvan 69 % niet westers
Inkomen/uitkeringen	Inkomen per bewoner € 12.100 ² / jaar				Uitkeringen 281 ³	
Top 3 problemen/ behoeften	Betrokkenheid 5,2		Vuil&stank 5,9		Speelvoor 5,9	
Gegevens wonen						
Aantal woningen/ typen	Eensgezins 3567		Meergezins 762		Totaal 4329	
Huur/koop	Sociale huur 1723		Overige huur 406		Koop 2200	
Migratiebewegingen	Woningen 1750		Mutaties 149		Mutatiegraad 8,5%	Gemeente- lijk is 7%
Leefbaarheid/veiligheid	309 misdrijven		396 meldingen			
Gegevens zorg						
Welk aanbod	Verzorging (extra), (gespecialiseerde) verpleging (extra), activerende thuiszorg, AIV begeleiding (extra), verzorging speciaal, HHV 1 en HHV 2, dagverzorging ouderen					
Omvang productie per product	HHV: 61% van klanten Overige producten : 49% van klanten				61 % van HHV klanten is ouder dan 65 jaar	
Leeftijdsverdeling (N=320)	65+ : 42,2% van klanten 65-: 57,8% van klanten					
Gegevens welzijn						
Welk aanbod	Opbouwwerk (inclusief buurtbemiddeling), jongerenopbouwwerk, ouderenwerk (inclusief huiskamergroepen), ouderenadvies, tienerwerk, kinderwerk, brede school, jongerenwerk, algemeen maatschappelijk werk, advies en steunpunt huiselijk geweld. Van raadslieden, sport- en spelteam, ambulante jeugdhulpverlening, metgezel, budgetloket, vrijwilligerswerk zijn ook in dit gebied medewerkers van Meerwaarde actief.					

² Er is een gemiddelde genomen van Overbos-Noord (€ 11.500,-) en Overbos-Zuid (€ 12.700,-).

³ Uitkeringsgerechtigden van wijken Overbos en Floriander samen (cijfers niet separaat beschikbaar).

BIJLAGE 3

Uitwerking financiën

In de tabel worden de kosten (uren) voor de drie deelprojecten beschreven. Het uitgangspunt hierbij is dat de capaciteiten met de bestaande capaciteit van de vier organisaties worden uitgevoerd. Vervolgens zijn voor de gehele pilot de kosten op een rijtje gezet en onderverdeeld in structurele en incidentele kosten.

Deelproject 1: Welkomstcomité		
De inzet met betrekking tot het bezoeken van de bewoners is hieronder niet opgenomen omdat de activiteit door de wijkraad wordt uitgevoerd.		
- Voorbereiding: 3 bijeenkomsten à 2 uur realiseren eerste 4 activiteiten: 4 p. x 2 uur x 3:		= 24 uur
- 2-maandelijks overleg met wijkraad: 4 p. x 1,5 uur x 6 bijeenkomsten:		= 36 uur
Totaal:		= 60 uur
Deelproject 2: In het vizier		
Inzet proefproject W, M, A en G:		
- selectie 2 adviseurs: 5 gesprekken (trekker project) x 1 uur	= 5 uur	
- opleiden bewonersadviseurs: 5 x dagdeel x 3 pers	= 60 uur	
- ontwikkelen cursus: trekker project 2 dagen	= 16 uur	
- opzetten brochure en laten drukken	= 8 uur	
- bij 100 bewoners langs (0,5 uur), 20 gesprekken (1 ½ uur) en 10 vervolgesprekken (1 ½ uur)	= 95 uur	
- maandelijkse bijeenkomsten participatieteam (projectgroep 2): 4 pers. x 1,5 uur x 3 bijeenkomsten (kwartaal 1)	= 18 uur	
Totaal:	202 uur	
Kosten		
- drukken en versturen 100 brochures (verzending 100 x € 0,88 en globale inschatting drukken 100 x € 0,10 (bij 10.000 stuks). Exclusief ontwerpkosten		= € 89,-
Deelproject 3: Marktplaats Overbos		
De inzet en kosten voor W,M, A en G zijn nog afhankelijk van specifieke invulling van de locatie en de activiteiten. Er kunnen ook inkomsten worden binnengehaald door bepaalde ruimtes te verhuren (voor bijvoorbeeld vergaderingen, borrels, et cetera).		

Naast de kosten voor de deelprojecten zijn er ook algemene projectorganisatiekosten (overleg stuurgroep, et cetera). Hieronder zijn de algemene projectorganisatiekosten samen met de kosten van de deelprojecten weergegeven. De kosten zijn uitgesplitst in structurele en incidentele kosten.

Kosten: structureel

- Overleg stuurgroep & projectleiders (kwartaal): 6 p. x 1,5 uur x 4 = 36 uur
- Overleg welkomst comité (2-maandelijks): = 36 uur
- Participatieteam (bij bewoners langs en overleg): kwartaal 1 = 113 uur

Niet opgenomen is de eventuele huur voor vergaderlocatie voor besprekingen van de stuurgroep en de projectgroepen, want mogelijk wordt gebruikgemaakt van eigen voorzieningen.

Kosten: incidenteel

- Ontwikkelkosten van Marktplaats Overbos (bouw en inrichting): n.n.b.
- Huisvestingskosten Marktplaats Overbos (huur en onderhoud): n.n.b.
- Drukken folder over pilot voor alle bewoners Overbos
- Drukkosten, excl. ontwerpkosten en verzendkosten: €1.000
- Opzetten kick-off in de wijk (projectgroep): 24 uur
- Voorbereiding welkomstcomité: 24 uur
- Voorbereiding bewonersadviseurs: 89 uur

TOTAAL kosten pilot (structureel en incidenteel): 322 uur (+/-40 dagen)

REGIOPLAN BELEIDSONDERZOEK

Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam

T 020 531 531 5

F 020 626 519 9

E regioplan@regioplan.nl

I www.regioplan.nl

Regioplan Beleidsonderzoek maakt deel uit van Ernst & Young