





# Inhoudsopgave



|   |           |
|---|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1: Inleiding</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Hoofdstuk 2: Visie op welzijn</b>                                  | <b>7</b>  |
| <b>Hoofdstuk 3: De basisinfrastructuur welzijn</b>                    | <b>12</b> |
| 3.1 Zicht op de wijk/het gebied                                       | 12        |
| 3.2 Principes voor de organisatie van welzijnsactiviteiten            | 12        |
| 3.3 Welzijn en professionals  | 13        |
| <b>Hoofdstuk 4: Basisinfrastructuur welzijn: functies en de inzet</b> | <b>15</b> |
| 4.1 Vroegsignalering en preventie                                     | 15        |
| 4.2 Het aanjagen van de eigen kracht en talenten van bewoners         | 16        |
| 4.3 Activering & participatie   | 19        |
| 4.4 Ondersteuning & dienstverlening welzijn                           | 21        |
| 4.5 Het combineren van welzijns- en zorgfuncties                      | 21        |
| <b>Hoofdstuk 5: Meer ruimte voor bewoners en hun initiatieven</b>     | <b>23</b> |
| <b>Hoofdstuk 6: Professionals</b>                                     | <b>24</b> |
| <b>Hoofdstuk 7: De visie op welzijn en opdrachtgeverschap</b>         | <b>25</b> |
| <b>Hoofdstuk 8: Onderzoek en monitoring</b>                           | <b>28</b> |
| <b>Hoofdstuk 9: Financieel kader Nieuw Rotterdams Welzijn</b>         | <b>30</b> |
| Bijlage 1: Resultaatgebieden arrangementen langdurige zorg            | 31        |
| Bijlage 2: Top 10 beschermende en risicofactoren Jeugd                | 33        |
| Bijlage 3: Beschrijving mantelzorg-ondersteuning                      | 34        |
| Bijlage 4. De bouwstenen voor welzijn                                 | 35        |
| Bijlage 5: Begrippenlijst   | 36        |



# Hoofdstuk 1

## Inleiding

### De herijking van welzijn

In 2014 is de verantwoordelijkheid voor het welzijnbeleid en de uitvoering van de deelgemeenten naar de stad overgegaan. Tegelijkertijd is er voor gekozen om voor het jaar 2015 de structurele subsidierelaties voort te zetten, de zogenaamde 'zachte landing'. Het overgangsjaar 2015 maakt het mogelijk de inhoudelijke herijking van welzijn voor 2016 goed voor te bereiden. De herijking is vastgelegd in het kader Nieuw Rotterdams Welzijn 2016-2019, dat u nu in handen heeft. Dit is de basis voor toekomstbestendig welzijnswerk. We bouwen voort op fundamenten die de afgelopen jaren zijn gelegd voor een toegankelijker stelsel voor welzijn en zorg. De richting en uitgangspunten in dit kader zijn leidend voor de opdrachten aan aanbieders van welzijnsactiviteiten. Vóór de zomer 2015 worden de opdrachten gepubliceerd. De herijking bestaat uit het uniformeren van een basisinfrastructuur welzijn in alle gebieden en synchronisatie van het moment voor het opdrachtgeverschap. In het Nieuw Rotterdams Welzijn is gebiedsgerichte invulling van de opdrachten het uitgangspunt. Zo wordt recht gedaan aan de verscheidenheid in elk gebied. Ieder gebied heeft immers een eigen signatuur. Dat bleek ook uit de reacties van de gebiedscommissies op het consultatiedocument Nieuw Rotterdams Welzijn (nrw), dat eind 2014 aan hen is voorgelegd. In de gekwalificeerde adviezen gaf elke gebiedscommissie de prioriteiten en knelpunten aan voor het eigen gebied. Deze informatie heeft bruikbare input opgeleverd voor de opdrachtomschrijving. Over het Rotterdams welzijn blijven we overigens met de gebiedscommissies, aanbieders en partners in de stad in gesprek.

De kernboodschap van het Nieuw Rotterdams Welzijn luidt als volgt: welzijn versterkt de *civil society* en vergroot de zelfredzaamheid van Rotterdammers. Het is het voorliggend veld voor de geïndiceerde jeugdhulp en zorg. Het Nieuw Rotterdams Welzijn richt zich op het steviger maken van wijknetwerken en ondernemende gemeenschappen en stimuleert eigenaarschap van bewoners. Het welzijnswerk kent de vraag van bewoners, ondersteunt initiatieven en brengt –



met zijn professionals – bewoners en organisaties bij elkaar. Mensen die aangewezen zijn op meer specialistische en/of langdurige ondersteuning, zoals basishulp jeugd, maatschappelijk werk of advies, krijgen snel professionele hulp, als hun netwerk deze hulp niet kan leveren.

Voor de organisatie van het Nieuw Rotterdams Welzijn zijn de wijk en het gebied het uitgangspunt. De actieradius van bewoners overstijgt vanzelfsprekend de wijk. Het gaat erom in de wijken de best passende oplossingen te vinden met de aanbieders, het maatschappelijk middenveld en bewoners. De scheiding tussen welzijn en zorg vervaagt. Professionals werken steeds meer in coalities en bieden gezamenlijk oplossingen. Daarom zijn begrippen als 'welzijn' en 'zorg' eigenlijk niet meer passend, maar we beschikken nog niet over nieuwe terminologie voor de juiste duiding. Voor het Nieuw Rotterdams Welzijn geldt daarom: nieuwe terminologie volgt; het gesprek over de toekomst van welzijn draagt daaraan bij.

### Nieuwe taken, nieuwe kaders

Sinds 1 januari 2015 heeft de gemeente nieuwe taken op basis van drie nieuwe wetten: een herziene Wmo, de Participatiewet<sup>1</sup> en de Jeugdwet<sup>2</sup>. Met de Wmo is de gemeente verantwoordelijk voor de extramurale begeleiding (individueel en groepsgericht - met bijbehorend vervoer), een klein deel van de persoonlijke verzorging, kortdurend verblijf en de intramurale geestelijke gezondheidszorg (GGZ) zonder behandeling (geheel of gedeeltelijk). Rotterdam blijft vanaf 2015 centrumgemeente voor maatschappelijke opvang, inclusief vrouwenopvang én beschermd wonen.

In Rotterdam valt de uitvoering van deze taken samen met

<sup>1</sup> Waarin de Wet werk en bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening en een deel van de Wajong zijn samengevoegd.

<sup>2</sup> Een samenvoeging van de gesloten jeugdzorg, jeugd-ggz, zorg voor licht verstandelijk gehandicapten, jeugdbescherming, reclassering, jeugd- en opvoedhulp en lichtere vormen van hulp in de nu al gemeentelijke Centra voor Jeugd en Gezin (CJG).

de overkomst van het deeltgemeentelijk welzijn naar de stad. Voor de nieuwe wettelijke taken rond jeugdhulp en de volwassenenzorg heeft de gemeenteraad in 2014 het Wmo-kader 2015 'Rotterdamers voor elkaar', het Nieuw Rotterdams Jeugdinstel (NRJ) en de bijbehorende verordeningen vastgesteld. Deze documenten beschrijven de uitgangspunten en resultaten voor het jeugd- en volwassenenstelsel. Gemeenten hebben met de nieuwe Wmo meer ruimte dan voorheen om algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen te organiseren, passend bij wat lokaal nodig is. Met andere woorden: gemeenten kunnen bewoners een aanbod doen zonder een (individuele) maatwerkvoorziening te verstrekken.

In 2015 wordt het integraal beleidskader Jeugd gepresenteerd. Dit kader bevat maatregelen om kinderen en jongeren kansrijker, gezonder en veiliger te laten opgroeien in de stad, en ouders daarbij te ondersteunen. Eén van de thema's is het versterken van de opvoed- en opgroei kracht thuis, op school én in het vrijetijd domein, bijvoorbeeld op straat. Het bouwen van wijknetwerken en de wijkprogrammering maakt daar werk van. Sterkere netwerken en een (preventief) welzijnsaanbod in de wijken hangen met elkaar samen, zowel voor de jeugd als de volwassenen. Ze zijn beide onderdeel van het Nieuw Rotterdams Welzijn.

Als uitwerking van het Wmo-kader is voor de komende jaren gekozen voor een aantal actieprogramma's/projecten: 'Voor mekaar' (bestrijden van eenzaamheid), 'Langer Thuis, Veilig Thuis' en 'Eerder Thuis<sup>3</sup>'. Deze actieprogramma's bouwen voort op en benutten de inzet van welzijn. Zoals bij de inzet van bewoners en vrijwilligers, de mantelzorgondersteuning en de collectieve voorzieningen in de wijk, waaronder een uitnodigende publieke ruimte. Het Nieuw Rotterdams Welzijn is geschreven om op inhoud de verbinding tussen de programma's goed te kunnen maken en om dubbels te voorkomen. De welzijnsopgaven uit de programma's zijn in dit document samengevoegd. Zo kan het inkooptraject starten op basis van één visie.

In aanvulling op de primaire opvoedverantwoordelijkheid binnen het gezin en het onderwijs, wil Rotterdam dat alle kinderen kansrijk en veilig kunnen opgroeien. Thuis, de school, de sociale omgeving en het netwerk in de buurt vormen de opvoedbasis waarin de jeugd zich ontwikkelt. Rotterdam wil de kansen van kinderen en jongeren optimaal benutten en richt zich op brede talentontwikkeling van alle Rotterdamse kinderen. Een deel van de kinderen groeit op in een omgeving met risicofactoren.

De gebiedsplannen, de beleidskaders voor jeugd, de Wmo, het beleidsplan NRJ én dit document zijn de basis voor de toekomstige inkoop van zorg en welzijn.

### **Wij zijn Rotterdamers**

Rotterdam heeft voor het merendeel zelfredzame inwoners, maar er zijn ook beperkt zelfredzame en kwetsbare mensen. Onderstaand de cijfers:

*Rotterdam heeft 618.737 inwoners (1 januari 2014). 85% (ruim 525.000) is zelfredzaam. Deze inwoners zijn zelfstandig en lossen problemen grotendeels zelf op binnen het eigen (sociaal) netwerk. Zij doen incidenteel een beroep op een (specialistische) voorziening.*

*10%, circa 62.000 Rotterdamers, zijn beperkte(r) zelfredzaam. Zij hebben behoefte aan aanvullende ondersteuning. Voor circa 5% van de Rotterdamers (ruim 30.000) geldt dat zij specialistische of langere ondersteuning- en/of zorg nodig hebben. Soms is sprake van een stapeling van problemen. De verwachting bestaat dat de groep met een zwaardere zorgvraag de komende jaren groeit in Rotterdam.*

*In Rotterdam groeien 165.262 kinderen en jongeren (tussen 0 en 23 jaar) op tot volwassenen, waarvan ruim 121.000 jeugdigen tot 18 jaar. Voor veel kinderen en jongeren gaat dit opgroeien zonder grote problemen, maar er is in Rotterdam ook een groep jeugdigen bij wie dit minder vanzelfsprekend gaat, en bij wie ondersteuning nodig is. Bijna een kwart van de kinderen van 0 tot 19 jaar groeit op in een kwetsbaar of beperkt zelfredzaam gezin. Een kwart van de ouders geeft aan het afgelopen jaar zorgen te hebben gehad over de opvoeding, het gedrag of de ontwikkeling van hun kind. Ongeveer 10% van de jeugdigen krijgt jeugdhulp.*

<sup>3</sup> Is nog een werktitel, gericht op het verbeteren van de doorstroming in het Beschermd wonen en de (O)GGZ.

## Hoofdstuk 2

# Visie op welzijn



### Motto

*Al een tijdje maken de bewoners uit de buurt het wijkcentrum schoon. De beheerder houdt een oogje in het zeil. Het schoonmaakbedrijf leert de buurtbewoners hoe je dat doet: vakkundig schoonmaken. Er zijn minder schoonmaakkosten. Buurtbewoners willen eigenaarschap. Vijf van hen hebben zelfs een reguliere baan als schoonmaker gevonden. En het buurthuis? Daar kun je van de grond eten. Het werkt voor alle betrokkenen.*

Het welzijnswerk is van oudsher ingebed in wijken en buurten. Het was in de jaren '70 een politiek-progressief getinte beweging die zich met name richtte op de zwakkere groepen in de samenleving. De inzet was belangrijk voor bewoners, gericht op elkaar ontmoeten en deelnemen aan (recreatieve) activiteiten in buurt- en clubhuizen. Het aanbod was geheel verzorgd en georganiseerd. Het opbouwwerk kwam op voor de belangen van (kwetsbare) bewonersgroepen en mobiliseerde daar waar mogelijk. Het welzijnswerk had in die tijd weinig oog voor de eigen kracht van bewoners. Welzijnswerkers liepen namens de bewoners en voor de troepen uit. Inmiddels is de maatschappijkritische insteek van het werk bezwaken onder druk van de bezuinigingsgolf in de jaren '80 en de 'Achterhuis-discussie' over professionals die cliënten en burgers afhankelijk maakten. Met de decentralisatie van het welzijnswerk naar de gemeenten, in diezelfde periode, is de eerste stap gezet naar vernieuwing van welzijn. Niets minder dan het bestaansrecht van het welzijnswerk stond in deze periode ter discussie. Met de invoering van de Wmo in 2007 is de zogenaamde Kanteling ingezet, en daarmee een forse vernieuwing van het welzijnswerk. Het welzijnswerk werd meer gericht op het activeren en mobiliseren van bewoners, en gericht op hernieuwd eigenaarschap: dichtbij huis, in de naaste omgeving. De inzet van het welzijnswerk krijgt de afgelopen jaren meer waardering, gezien de verankering van het werk in wijken en buurten, en de kennis van kansen en bedreigingen die daar zijn.

### Groepen die de komende jaren prioriteit krijgen:

- Rotterdammers die eenzaam zijn;
- Rotterdammers die langer thuis blijven wonen;
- Rotterdammers met een Wwb-uitkering die een tegenprestatie leveren;
- Jonge Rotterdammers en hun ouders.

### Prioriteiten in de hulp- en dienstverlening:

- collectieve dienstverlening, zoals ontmoeting, maaltijdvoorziening, klussendienst, wijkvervoer, scootmobiel services;
- het combineren van doelgroepen: met en zonder indicatie, zelfredzaam, beperkt zelfredzaam en kwetsbaar;
- preventieve inzet en talentontwikkeling voor jeugd.

De welzijnsinzet draagt bij aan het behalen van de resultaten van het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel en het Wmo-kader. Dit zijn:

- vergroten van de 'samenredzaamheid' van Rotterdammers, ofwel een sterke pedagogische civil society<sup>1</sup>: meer vrijwillige inzet, meer bewonersinitiatief, toename van sociale cohesie en een kansrijke en veilige opvoedomgeving voor kinderen;

<sup>1</sup> De civil society is de samenleving met haar bewoners die, individueel of georganiseerd, (bewoner)kracht en kennis inzetten voor elkaar (samenredzaamheid). De pedagogische civil society is waar bewoners verantwoordelijkheid nemen voor een pedagogisch klimaat waarin het goed opvoeden en opgroeien is.

- vergroten van zelfredzaamheid: ontlasten van mantelzorgers, minder beroep op formele zorg, meer gebruik van collectieve wijkdiensten, langer thuis blijven wonen, grotere inzet, scholing en training van Rotterdammers met een uitkering;
- creëren van een kansrijke, veilige buurt en opvoedomgeving voor kinderen en jongeren.

Bij de jeugd richt welzijn zich niet op het vergroten van zelfredzaamheid. De inzet van welzijn is erop gericht dat jeugdigen uiteindelijk uitgroeien tot zelfstandige volwassenen, waarbij op de weg daarheen begeleiding en opvoeding door ouders en andere betekenisvolle volwassenen nodig zijn. Rotterdam wil dat jeugdigen kansrijk, gezond en veilig opgroeien. De inzet is gericht op kansgedreven én risico gestuurd beleid, op het versterken van beschermende factoren en verminderen van risicofactoren (zie bijlage 2). Wanneer de veiligheid of de ontwikkeling van kinderen in het geding is, is snel actie nodig. Een samenhangende, elkaar opvolgende aanpak voor kinderen, pubers en jongvolwassenen is een uitgangspunt. De samenhangende aanpak is het resultaat van goede samenwerkingsafspraken tussen welzijnsaanbieders en andere partners in de wijk die zich richten op opgroeien, opvoeden en scholing. Dat zijn bijvoorbeeld peuterspeelzalen, scholen, schoolmaatschappelijk werk, leerplichtambtenaren, vrijwilligersorganisaties, jongerenloket en het CJG. De rol van welzijn concentreert zich op het vervullen van de vier basisfuncties (zie pagina 7). De borging van doorlopende, samenhangende aanpak gebeurt in het opdrachtgeverschap en de wijkprogrammering jeugd. De samenhang met andere sectoren, zoals onderwijs en jeugdhulp, is belegd in het integraal beleidskader jeugd, met name in het actieprogramma Kansrijke Wijken.

Het toekomstbeeld laat het volgende zien. Rotterdammers blijven langer thuis wonen en krijgen minder langdurige zorg. Rotterdammers met een uitkering hebben werkervaring en toeleidingstrajecten nodig. Er vinden minder indicaties plaats. Meer kinderen en jongeren groeien op tot zelfredzame Rotterdammers. Daarnaast verwachten we meer van de eigen kracht en de directe omgeving. Welzijn is de professionele achterwacht: voor bewoners betekent dit dat welzijn op de achtergrond functioneert, bijna onzichtbaar, en intervineert bij kansen en mogelijkheden of als er iets mis dreigt te gaan.

De conclusie is dat draagkracht bij bewoners en passende voorzieningen hard nodig zijn om het zelforganiserend vermogen van Rotterdammers te vergroten. Het is dan ook de opgave de voorzieningen 'in en met de buurt te organiseren'. Welzijn heeft daarbij de rol van professionele achterwacht. Welzijn heeft als doel het initiatief en de zelforganisatie van bewoners aan te jagen en te stimuleren. Bovendien is welzijn het voorliggend veld voor de (jeugd)hulp en ondersteuning. De professionals zoeken met bewoners en het wijknetwerk naar betaalbare alternatieven, gericht op het vergroten van zelfredzaamheid. Ook stimuleren professionals initiatieven van bewoners voor dagbesteding, ontmoetingsactiviteiten en eenvoudige vormen van hulp- en dienstverlening. Welzijn biedt een eigenstandig aanbod in het wijknetwerk. Het

aanbod is vrij toegankelijk, dus niet geïndiceerd, en draagt bij aan de sociale veerkracht van de wijk en aan zelfredzaamheid van bewoners. Voor de jeugd draagt welzijn bij aan talentontwikkeling. Welzijn is het voorveld voor het wijkteam en Vraagwijzer, draagt bij aan preventie van jeugdhulp en zorg en speelt een steeds grotere rol bij de toeleiding naar school en werk. De betekenis voor re-integratie naar werk neemt aantoonbaar toe.

Een basisinfrastructuur welzijn is er in elk gebied<sup>2</sup> en vervult twee hoofdfuncties:

- een activerende: de inzet heeft altijd de ambitie om mensen een stap verder te brengen, hen te emanciperen en hen te stimuleren tot meedoen (ook naar school en werk).
- eraan bijdragen dat minder zelfredzame en kwetsbare bewoners het hoofd beter boven water kunnen houden. Voor de jeugd is de inzet van het Nieuw Rotterdams Welzijn om een kansrijke, veilige buurt en opvoedomgeving te creëren voor alle jonge Rotterdammers. Jongeren die dreigen te ontsporen worden gecorrigeerd, of naar scholing of werk geleid.

Welzijn maakt onderdeel uit van het wijknetwerk; de focus van de inzet is de wijk. Het wijknetwerk bestaat uit bewoners, hun netwerken, verenigingen, het wijkpastoraat, de wijkverpleging, woningbouwcorporaties, professionele- en informele welzijns- en zorgaanbieders. Het wijknetwerk biedt de structuur voor bewoners die een steuntje in de rug nodig hebben. Dit uit zich in de kracht van bewoners die initiatief nemen, in ondernemerskracht (wijkconomie) en hernieuwde religieuze kracht (oa. levensbeschouwelijke en humanistische organisaties, migrantenkerken, moskeeën). Gezien de stevige worteling van het welzijnswerk in de wijk vervult het, afhankelijk van de opgave, de rol van samenwerkingspartner, coproducent en opdrachtgever. Van welzijn wordt verwacht, en krijgt daar ook de opdracht toe, om het wijknetwerk aan te jagen en te stimuleren, gericht op het behalen van de maatschappelijke genoemde resultaten. De komende jaren toewerkend naar een coöperatief samenwerkingsverband in het gebied. In het wijknetwerk treden welzijnsprofessionals op de voorgrond als de slimme verbinder, aanjager van innovaties en kenner van de spelers.

Welzijn vervult de onderstaande functies in het wijknetwerk:

- **Tijdig signaleren en (gezondheids)preventie:** Tijdig signaleren en het tijdig inzetten van interventies is geboden om erger te voorkomen. Welzijn positioneert zich als spil in het wijknetwerk en bouwt actief aan de samenwerking met huisartsen, de wijkverpleegkundige, de teams van de woonzorgcentra en andere relevante partners. De focus van preventie is gericht op jeugd en ouderen.
- **Het aanjagen van de eigen kracht en talenten van bewoners** (jeugd en volwassenen): Initiatieven van bewoners faciliteren en stimuleren. Jongeren uitdagen om invloed uit te oefenen op hun directe leefomgeving (jeugdparticipatie). Het aanbieden van professionele ondersteuning, indien nodig. Talenten van kinderen ontwikkelen en hun leefwereld vergroten door hen te prikkelen en te stimuleren zodat hun zelfvertrouwen en motivatie groeien.

<sup>2</sup> Voormalige deelgemeente grenzen.



- **Activering & participatie:** Maatschappelijke participatie en contacten met anderen zijn essentieel voor alle Rotterdammers. Welzijn organiseert participatie-, stage- en werk-leerplekken voor bewoners (jeugd en volwassenen, met een uitkering). Met het wijknetwerk collectieve diensten organiseren, zoveel mogelijk gehuisvest in de Huizen van de Wijk, zoals maaltijdvoorziening, was- en boodschappen-service en wijkvervoer.
- **Ondersteuning & dienstverlening:** Welzijn is als uitvoerder georganiseerd binnen de VraagWijzer en het wijkteam. De inzet is gericht op stabilisatie of voorkomen van terugval bij volwassenen<sup>3</sup>. Het gaat dan om lichte (woon)begeleiding van - of thuishulp aan - ouderen, van mensen met een licht verstandelijke beperking of psychosociale problematiek. Voor jeugd zit de basishulp in het wijkteam.

De VraagWijzer, het CJG, huisartsen en het wijkteam zijn present als verwijzers naar het aanbod in de wijk en als aanbieder van kortdurende, niet-geïndiceerde hulp (wijkteam), of naar specialistische of langdurige hulp. De samenwerking tussen de VraagWijzer, het wijkteam en welzijn is de sleutel tot betaalbare hulp en zorg voor Rotterdammers. Dat geldt ook voor hulp voor kwetsbaren, zoals laagverstandelijk beperkten en bewoners met GGZ-problematiek. Het wijknetwerk vangt de meeste vragen van bewoners af. De spelers in het wijknetwerk zijn daarmee onmisbare schakels voor de opgaven van het wijkteam, de VraagWijzer en het CJG. Dit vanwege de ambitie om ook bij kortdurende hulp zoveel mogelijk professionele hulp (het wijkteam) met eerste lijn en/of informele ondersteuning te combineren. De inzet van welzijn is bij uitstek gericht op het realiseren van informele oplossingen en bestaat uit:

- het bestendigen van een ondersteuningstraject door de VraagWijzer, wijkteam en/of tweedelijns zorgorganisatie, door de waakvlam- of nazorgfunctie. Gericht op het voorkomen van terugval door een bewoner aan een maatje te koppelen, woonbegeleiding te bieden of individuele begeleiding van jongeren die dreigen af te glijden;
- het oplossen van een probleem, als na vraagverheldering blijkt dat verwijzing naar het wijknetwerk voldoende is. Dat kan bijvoorbeeld door iemand die eenzaam is te verwijzen naar ontmoetingsactiviteiten of (niet-geïndiceerde) dagbesteding in de wijk of bij een buurttuin. Welzijn kent, ondersteunt en heeft toegang tot vrijwilligers (initiatieven) en informele (wijk)netwerken;
- aanvulling van professionele hulp- en dienstverlening, als onderdeel van een integraal ondersteuningstraject. Bijvoorbeeld door inzet van vrijwilligers om de administratie of het huishouden van een wijkbewoner op orde te brengen. Samenwerking met de huisarts en de wijkverpleegkundige kan de integrale ondersteuning versterken. Afspraken met de zorgverzekeraars versnellen dat.

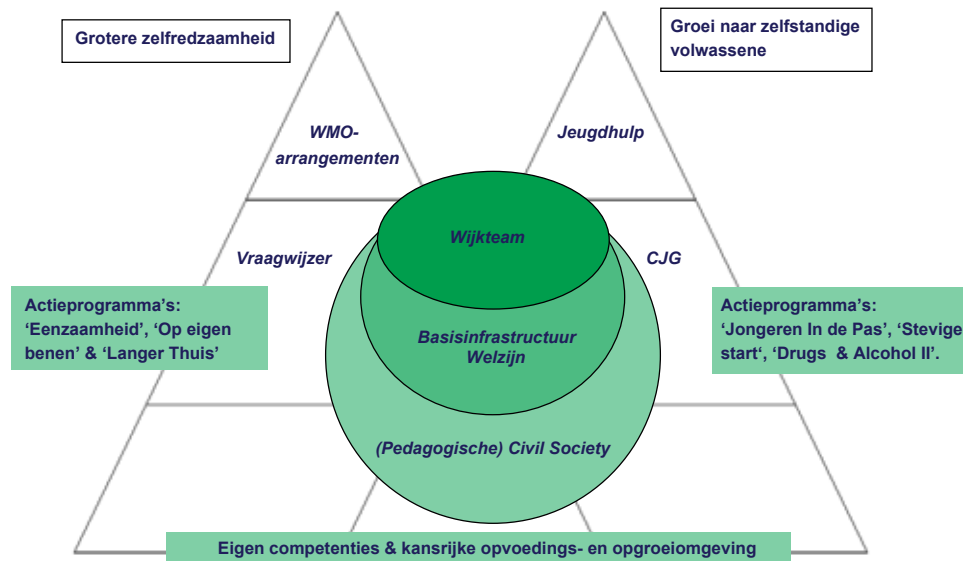
De komende jaren wordt duidelijk hoe de ondersteuningmix in de praktijk werkt en waar de inzet van welzijn op de arrangementen mogelijk is. Welzijn biedt ondersteuning op de resultaatgebieden 1-5 (zie bijlage 1). Bij de beperkt- of mid-

delzware arrangementen zijn er zeker kansen en die worden nu al benut. Een grotere inzet van niet-geïndiceerd aanbod is hier mogelijk.

Welzijnsprofessionals en (kleine) informele organisaties hebben veel contact met Rotterdammers van verschillende afkomst en origine. De manier waarop het contact tot stand komt is veelzijdig: het gaat om het praatje in de straat, van de beheerder van een wijkaccommodatie, de begeleider van vrijwilligers of de maatschappelijk werker. Ook zij worden in hun werk geconfronteerd met de behoefte van Rotterdammers aan het vinden van een doel of richting in hun leven. Ook zijn er veel positieve ervaringen, omdat bewoners op hun beurt een bijdrage leveren aan het welbevinden van andere wijkbewoners, zinvol bezig zijn en ervaren dat hun inzet gewenst en nodig is. Mensen bloeien daardoor op. Hier gaat het over zingevingsvragen en ook dát hoort bij het stimuleren en het begeleiden van Rotterdammers.

Samengevat onderstaand de stappen naar zelfredzaamheid en talentontwikkeling. De opbouw is van onderop: eerst een beroep doen op de eigen competenties en netwerken van bewoners, dan op de wijkvoorzieningen en vervolgens op ondersteuning en hulp van professionals, en daar waar mogelijk een combinatie maken van informele ondersteuning met professionele ondersteuning (de ondersteuningmix).

<sup>3</sup> Het maatschappelijk werk en het ouderenwerk zitten als 1e lijnsprofessionals in het wijkteam. De geïndiceerde zorg (2e lijn) zit niet in het wijkteam volwassenen. Bij jeugd: medewerkers van jeugdhulpinstellingen die basishulp bieden zitten in het wijkteam. Jongerenwerk niet.



### Op welke vernieuwende elementen stuurt de gemeente ?

- **Vraaggericht en nabij.** Professionals kennen het wijknetwerk, de netwerken en sleutelfiguren in de wijk. Spelers in het netwerk, professioneel én vrijwillig, krijgen training op vroegsignalering, het afleggen van huisbezoek en het 'erop af gaan'.
- **Ondernemerszin** in het zoeken naar innovatie, nieuwe oplossingen en financieringsbronnen. Ondernemend en proactief in het sluiten van nieuwe coalities met scholen, bedrijven, sociaal ondernemers, rekening houdend met de couleur locale. De ondernemerszin is ook gericht op het creëren van werkgelegenheid en op het versterken van de wijk economie.
- Welzijn<sup>4</sup> is primair gericht op het **vergroten van eigenaarschap van bewoners**. Professionele inzet versterkt de aanwezige krachten, stimuleert en begeleidt, en laat weer los. Het is gericht op het mobiliseren en activeren van bewoners.
- **De ondersteuningsmix: gecombineerde inzet van welzijn en zorgarrangementen.** In combinatie (vervangend of aanvullend) met het aanbod van welzijn gaat het erom de resultaten van de zorgarrangementen en het nieuwe jeugdstelsel te behalen. Bij de lichte en middelzware problematiek en doelgroep zet welzijn zoveel mogelijk algemeen toegankelijke voorzieningen in en combineert het zoveel mogelijk groepen. Het kan bijvoorbeeld gaan om dagbesteding, ontmoeting en inloopactiviteiten. De samenwerking tussen formele- en informele zorg- en ondersteuning is één van de kritische succesfactoren voor de komende jaren.
- Het Nieuw Rotterdams Welzijn richt zich óók op **zelfredzame bewoners in de stad**. Veel mensen willen best actiever zijn in hun wijk en stad en meer aandacht besteden aan medebewoners die dat nodig hebben. Dat blijkt ook uit het groeiende aantal initiatieven van bewoners en het potentieel aan vrijwilligers. Met *Right to challenge* (zie Hoofdstuk 5) hebben bewoners meer ruimte om publieke taken uit te voeren.
- **Inzet van sociale media:** Internet, Twitter, LinkedIn, Facebook, apps. Ze zijn niet meer weg te denken uit het sociale domein. Sociale media maken niet alleen organisaties zichtbaar en benaderbaar, maar ook netwerken en bewonersinitiatieven onderling. Professionals onderhouden steeds vaker contact met klanten en cliënten via sociale media. De mogelijkheden zijn onder meer: digitaal klantcontact, supportkringen via sms, digitale voorlichting en informatieverstrekking, en apps voor matching van vraag en aanbod in het vrijwilligerswerk.

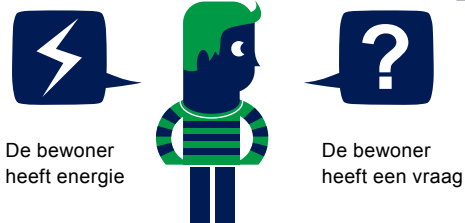
<sup>4</sup> Buiten het wijkteam.

# Rotterdammers voor Elkaar

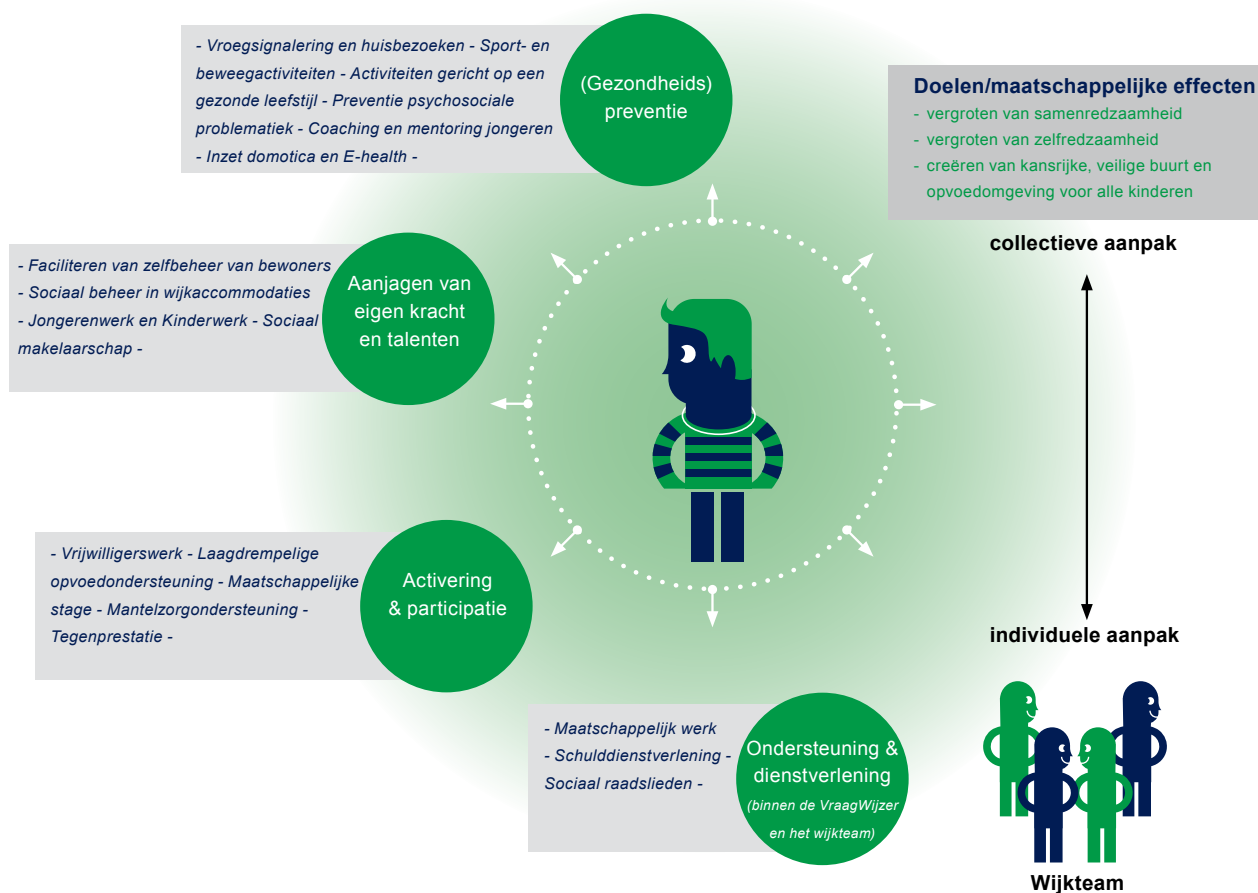
## Nieuw Rotterdams Welzijn

De Rotterdammer met een vraag ...

spreekt hij zijn eigen netwerk aan en dan het wijknetwerk



En dit doet Welzijn voor Rotterdammers



Gemeente Rotterdam

# Hoofdstuk 3

## De basisinfrastructuur welzijn



### 3.1 Zicht op de wijk/het gebied

Elk gebied heeft een basisinfrastructuur welzijn. Het volume van deze basisinfrastructuur varieert. Het ene gebied vraagt om meer ondersteuning dan het andere. In sommige wijken is de (pedagogische) *civil society* zwak. Er zijn dan onvoldoende 'dragers' van netwerken. In dat geval zijn ondersteuning en stimulans nodig. Daar hebben bewoners veelal wél de wil, maar niet de draagkracht of de competenties - of beide niet - om een sterke *civil society* vorm te geven. Hier is een proactieve inzet nodig. Wijken en buurten daarentegen met een groot zelforganiserend vermogen en veel zelfredzame bewoners, hebben minder of geen ondersteuning nodig. De voorwaarden voor een sterke *civil society* zijn dan al vervuld.

Hoe sterker de opvoed- en opgroei-kracht van de sociale netwerken in een gebied is, hoe lichter de benodigde voorzieningenaanbod voor jeugd kan zijn. Hierin speelt enerzijds de kracht van de beschermende factoren en anderzijds de aanwezigheid van risicofactoren een belangrijke rol. Welzijn is belangrijk bij het versterken van de beschermende factoren en het verkleinen van de risicofactoren. Te denken is aan het sterker maken van de binding met de buurt, het stimuleren om mee te doen en het verstevigen van (sociale) vaardigheden en weerbaarheid.

De wijkanalyse is gebaseerd op de onderstaande variabelen:

- Het organiserend vermogen in het gebied;
- Eenzaamheid. Accentwijken actieprogramma bestrijden van eenzaamheid;
- Ouderen Langer Thuis. Actieprogramma Langer Thuis;
- Rotterdammers met een uitkering;
- Wijkprofiel sociaal: sociale cohesie, participatie, gebruik van voorzieningen;
- Potentieel vrijwilligersinzet;
- Prognose zorgvraag;
- Gezondheidsrisico's;
- Opvoed- en opgroei-kracht van een wijk (beschermende factoren);

- Risicofactoren voor kinderen en jongeren.

*Wie het kleine niet eert .....*

In ieder gebied zijn er partijen die bijdragen aan de leefbaarheid, zich inzetten voor kwetsbare groepen, die activiteiten voor bewoners vanuit levensbeschouwelijke- of cultureel perspectief organiseren of voedselpakketten voor Rotterdammers verzorgen. Dit zijn enkele voorbeelden. Deze organisaties draaien overwegend op vrijwillige inzet (minimale professionele inzet) en met weinig organisatiekracht. Dit type organisaties maakt zelfstandig nauwelijks kans bij grootschalige inkoop. We onderkennen de betekenis van deze organisaties, stellen vast welke het zijn in een gebied en faciliteren daar waar nodig. Ook van welzijnsaanbieders wordt verwacht dat zij kleine organisaties in het gebied ondersteunen.

### 3.2 Principes voor de organisatie van welzijnsactiviteiten

- Welzijn biedt **kortdurende ondersteuning bij niet te complexe problematiek**, waarna bewoners weer op eigen benen staan. De ondersteuning is in principe van tijdelijke aard.
- **'Wederkerigheid, tenzij'** is het uitgangspunt. Iedereen heeft talenten en mogelijkheden om iets (terug) te doen voor een ander. Van bewoners die ondersteuning krijgen wordt iets terugverwacht. Daar hebben we al ervaring mee. Bij Rotterdammers met een WWB-uitkering noemen we dit formeel de 'tegenprestatie'.
- Inzet van **ervaringsdeskundigheid**. Bewoners, met of zonder een eerdere ondersteunings- of hulpvraag, zijn nu als vrijwilliger actief om andere Rotterdammers verder te helpen. Dit werkt als een olievlek: in plaats van de professionals zijn de bewoners rolmodel voor elkaar. Dit geldt voor jong en oud. Getrainde bewoners zetten zich vrijwillig in voor andere bewoners. Voorbeelden daarvan zijn vrijwilligerswerk, het bieden van informele zorg, of actief zijn in de

- buurt als buddy, coach of maatje.
- **Collectief** in plaats van individueel. Welzijn organiseert de ondersteuning van Rotterdammers zoveel mogelijk collectief. Dat geldt ook waar van oudsher individuele ondersteuning werd geboden, zoals bij het maatschappelijk werk en schulddienstverlening. Zoveel mogelijk verzorgen vrijwilligers het groepsaanbod: zelfhulp, lotgenotencontact en ondersteuning voor ouders en opvoeders. Dat gebeurt buiten het wijkteam en eventueel met ondersteuning door professionals. Voor jongeren is een individuele aanpak meestal voldoende om hen weer op het rechte pad te brengen.
  - **Professionals zijn ondernemend.** Ze zijn in hun werkgebied altijd op zoek naar wat nog niet bekend is, ze zijn nieuwsgierig, gemakkelijk te vinden en aanspreekbaar voor bewoners. Zij zijn erop gericht aantoonbaar nieuwe kansen voor bewoners te creëren.
  - De komende jaren is er sturing op **efficiënt gebruik van accommodaties** door combinaties van functionaliteit en groepen.

### 3.3 Welzijn en professionals

#### Sociaal makelaar<sup>1</sup> en jeugdwerk<sup>2</sup>

Het sociaal makelaarschap en het jeugdwerk werken niet volgens protocollen. Zij richten zich naar de dynamiek in de wijk. Maar werken wel op professionele en methodische wijze. De sociaal makelaar is het eerste aanspreekpunt voor de wijk. De makelaar zit niet op kantoor, maar is elders in de wijk, gemakkelijk herkenbaar en aanspreekbaar voor bewoners. Hij of zij kent de sleutelfiguren in de buurt, weet waar en wie overlast veroorzaakt, haalt vragen en behoeften op, schakelt met de politie, lokaal bedrijfsleven en andere relevante partners, durft mensen op hun gedrag aan te spreken en verwijst effectief door naar politie, gemeente, hulpverleners en andere partijen. De inzet is dichtbij bewoners en kleinschalig georganiseerd. In iedere wijk is een sociaal makelaar aanwezig. Intensivering vindt plaats waar deze het hardst nodig is, dat wil zeggen: in de wijk of buurt waar de sociale binding laag is en de sociale cohesie onder druk staat. De ondersteuning van de sociaal makelaar is er voor kinderen, jongeren en bewoners die (nog) nietop eigen kracht meedoen en geen deel uitmaken van het verenigingsleven of andere ondersteunende netwerken, en voor wie dat eigenlijk wel nodig is. Ook wijst de sociaal makelaar de weg als bewoners een initiatief willen nemen. Of koppelen de initiatiefnemers aan vrijwilligers of sociaal ondernemers, om zo het zelforganiserend vermogen van bewoners in de wijk weer te versterken.

Sociaal makelaars en jeugdwerkers hebben niet altijd dezelfde thuisbasis, maar werken nauw samen in de wijk.

De sociaal makelaar zet zich de komende jaren ook in op de coördinatie en organisatie van vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning. Deze specifieke competenties zijn in ieder

<sup>1</sup> Deze professional werkt vraaggericht, outreachend, stimulerend met een brede blik op wat bewoners nodig hebben. Bij de professionals komen de competenties van wat voorheen het sociaal cultureel werk en het opbouwwerk werden genoemd samen. Met de nadruk op zorgen dat... in plaats van zorgen voor bewoners.

<sup>2</sup> Onder jeugdwerk verstaan we kinder-, tiener- en jongerenwerk.

gebied aanwezig. Met de kennis over vrijwilligers speelt de sociaal makelaar in op de toenemende vraag naar (zorg)vrijwilligers in de informele zorg, bijvoorbeeld door een bezoektteam 75+-senioren samen te stellen of door het opzetten van een team voor thuisadministratie.

Met kennis van mantelzorg garandeert de sociaal makelaar een actieve inzet en ondersteuning van vooral moeilijk bereikbare mantelzorgers de komende jaren. De sleutel tot succesvolle ondersteuning van de mantelzorger is een persoonlijke benadering. De sociaal makelaar is goed op de hoogte van de vragen van mantelzorgers in de wijk, ook van de jeugdige onder hen. Informatie over de mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning verspreiden ze actief aan huisartsen, professionals in de gezondheidscentra en aan anderen.

#### Jeugdwerk

Het jeugdwerk richt zich op de begeleiding van kinderen, pubers en jongvolwassenen bij het opgroeien en in de vrije tijdsbesteding, en is naast het gezin, het sociaal netwerk en de school de derde opvoedkring. Jeugdwerkers doen hun werk vanuit drie samenhangende perspectieven<sup>3</sup>:

1. kansrijk opgroeien door talentontwikkeling;
2. gezond opgroeien door zorg (preventie);
3. veilig opgroeien door het voorkomen en terugdringen van overlastgevend gedrag van jongeren.

De positieve ontwikkeling en ontplooiing van kinderen en jongeren is een belangrijk uitgangspunt bij het jeugdwerk. Het jeugdwerk versterkt de beschermende factoren in een wijk en vermindert de risicofactoren. Gelukkig hebben veel kinderen en jongeren van huis uit een constructieve (vrije)tijdsbesteding en een ondersteunend netwerk om zich heen. Daarmee zijn zij niet afhankelijk van het jeugdwerk.

Het jeugdwerk werkt samen met de partners in het wijknetwerk en richt zich op alle jongeren. Niet alleen op jongeren die problemen hebben, maar ook die problemen geven. Het doel van alle partners is om bij te dragen aan een kansrijke, veilige opvoed- en opgroeiomgeving. Wederkerigheid is ook een belangrijk uitgangspunt bij het jeugdwerk voor jongeren: jongeren worden uitgedaagd met ideeën of vragen te komen en een actieve bijdrage te leveren. Voor kinderen is de wederkerigheid geen uitgangspunt. Kinderen worden verleid en gestimuleerd tot het verbreden van hun leefwereld. Zij hebben andere behoeften en een andere, kleinere leefwereld dan jongeren. Kinderen en jongeren krijgen een andere benadering. Meestal bereikt het jeugdwerk jonge kinderen via de opvoeders. Met jongeren is meestal directe interactie mogelijk. Ook vragen jongens en meiden om een andere benadering. Onderwijs is een belangrijke samenwerkingspartner van de jeugdwerkers in het wijknetwerk (zie ook 'Leren Loont' en het Beleidskader Jeugd "Kansrijke Wijken").

Het jeugdwerk voor kinderen stimuleert de brede ontwikkeling en ontplooiing van talenten. Samenspel en omgang met andere kinderen dragen bij aan de sociale ontwikkeling. Voor kwetsbare kinderen met weinig speelmogelijkheden thuis of in de buurt, is het jeugdwerk een vindplaats, en vanuit de doorlopende lijn is het jeugdwerk een voorportaal voor bijvoorbeeld inzet van jongerenwerk op latere leeftijd. Vanuit

<sup>3</sup> Bron: Visie op het Jeugdwerk (afdeling Jeugd).

haar vindplaatsfunctie heeft dit onderdeel van het jeugdwerk ook een belangrijke rol in de vroegsignalering. Kinderwerk en -activiteiten zijn meer dan spelen en knutselen; ze verbreden de leefwereld van kinderen en daarmee ontdekken zij nieuwe talenten. Kinderen die dat van huis uit niet meekrijgen kunnen met ondersteuning van het jeugdwerk toch in hun wijk meedoen, waardoor ze plezier hebben en positieve ervaringen en sociale vaardigheden opdoen. Kinderen groeien hiermee in hun zelfvertrouwen en versterken zo hiermee hun eigen kracht.

Ook voor *jongeren* richt het jeugdwerk zich op talentontwikkeling en positieve ontplooiing. Bij jongeren ligt de focus meer op sociale- en jeugdparticipatie en actief, democratisch burgerschap. Jongeren worden uitgedaagd om met eigen ideeën te komen en professionals stimuleren en faciliteren hen hierin. Het jeugdwerk richt zich ook op de aanpak van overlast door groepen jongeren op straat en in buurten. Daar waar 'hangen op straat' uitloopt op overlast of crimineel gedrag stelt de jeugdwerker samen met partners grenzen. Soms is hanggedrag een indicatie voor spijbelen, voortijdig schoolverlaten, vandalisme en ook criminaliteit. Jeugdwerk signaleert dit soort risicosignalen tijdig, corrigeert dreigende ontsporing door jongeren en biedt zonodig tijdelijke individuele ondersteuning. In wijken waar de leefbaarheid en de verhoudingen tussen jongeren en bewoners onder druk staat, voert het jeugdwerk in samenwerking met de politie en andere wijkpartijen de dialoog met bewoners.

Zonodig werkt het jeugdwerk aan een duurzame gedragsverandering van jongeren, gericht op school, werk, vrijetijdsbesteding, en een gezonde en sociale leefstijl. Bij het ondersteunen van jongeren in hun ontwikkeling staat de hele persoon centraal. Voor de uitvoering van hun werk is het cruciaal dat de jeugdwerkers samenwerken met ketenpartners als onderwijs en werkgevers, en binnen de gemeente met het jongerenloket, sport- en cultuur, en veilig.

Preventieve inzet richt zich op talentontwikkeling, zelfredzaamheid en lichte ondersteuning bij opvoed- en opgroeiproblematiek. Jongeren krijgen met mentorschap en coaching ondersteuning bij het vinden van een zinvolle dagbesteding (school, werk, vrije tijd). Ook is er oog voor problematiek die een zinvolle dagbesteding bemoeilijken, zoals beperkte financiën en sociaal- en psychisch functioneren.

# Hoofdstuk 4

## Basisinfrastructuur welzijn: functies en de inzet

### 4.1 Vroegsignalering en preventie

*De inzet: vroegsignalering en/of huisbezoek, opvoedondersteuning, coaching en mentorschap voor jongeren, preventie gezonde leefstijl, sport en bewegen (jeugd en volwassenen); preventie van psychosociale problematiek, bevorderen weerbaarheid (jeugd en volwassenen).*

Vroegsignalering en preventie voorkomen bijvoorbeeld dat gezondheids- of gedragsproblemen ontstaan of verergeren. Investeren in preventie en vroegsignalering werkt kostenbesparend voor zorg en veiligheid. Bijvoorbeeld door alcoholgebruik bij jongeren in een vroeg stadium aan te pakken. Mensen met een gezonde leefstijl zijn actiever in de samenleving en economisch productiever. Werken lukt beter wanneer je gezond bent. Meedoen vergroot het psychisch en fysiek welbevinden bij volwassenen en ouderen. Kinderen die gezond en veilig opgroeien hebben een goede basis om hun talenten te ontwikkelen en zich te ontplooiën tot gezonde, zelfredzame volwassenen die iets betekenen voor hun naaste.

Vroegsignalering betekent dat vragen om hulp en ondersteuning bekend zijn én dat vragers op de juiste plek terechtkomen. Doordat welzijn met beide voeten in de wijk staat, kan het wáármaken dat het tijdig signalen opvangt. De sociaal makelaar en de jeugdwerker positioneren zich als spil in het wijknetwerk en werken actief samen om 'er vroeg bij te zijn'. Een stevig netwerk in de wijk van professionals (sport, onderwijs, wijkteam, jeugdhulp, huisarts en zorg) draagt daaraan bij.

- **Met de huisarts: welzijn op recept**

Door goede samenwerking, intensief contact en korte lijnen kan de huisarts makkelijk doorverwijzen naar welzijn. Patiënten gaan vaak naar de huisarts met vage medische of psychosociale klachten waarvan de oplossing niet in het medische circuit ligt, maar bij welzijn. Oplossingen zoals:



vrijwilligerswerk bij sociaal isolement, dagbesteding bij vroeg dementerenden, hulp bij administratieve en financiële problemen. De samenwerking tussen huisarts en welzijn is zeer praktisch gericht. Welzijn vangt oneigenlijke medische hulpvragen af. Hier sluit gezondheidsbevordering goed bij aan, zoals laagdrempelige collectieve trainingen voor mentale gezondheid. De aanpak ketensamenwerking van alle eerste-lijnaanbieders sluit aan bij de welzijns- en zorgaanpak.

- **Met de wijkverpleegkundige**

Door samen te werken met de wijkverpleegkundige is de schakel naar verpleging, huisarts en aanbod in wijknetwerk of wijkteam gewaarborgd. Deze samenwerking draagt zodoende bij aan signalering en verzorging van kwetsbare bewoners met een zorgvraag. Ook hier is het doel om bewoners met vage medische of psychosociale klachten, of bij vermoedens van anderssoortige dan medische problematiek, door te verwijzen naar laagdrempelig preventieaanbod.

- **Met woonzorgcentra**

In ieder gebied bestaan de zogenaamde woonzorgcentra. Zorgaanbieders zetten in buurten vaste, zelfsturende en integraal werkende teams in van zorgmedewerkers en huishoudelijke ondersteuning. Deze teams zijn speciaal getraind om vroegtijdig signalen op te vangen, bijvoorbeeld bij beginnende dementie, verwaarlozing, sociaal isolement, overbelasting bij mantelzorgers of administratieve problemen. Ook voor deze bewoners kan welzijn oplossingen bieden door inzet van vrijwilligers, ondersteund door bijvoorbeeld een casemanager dementie of een andere professional. De zorgteams staan in nauw contact met andere professionals.

- Met verslavingszorg en de geestelijke gezondheidszorg (GGZ)

Door goede ketensamenwerking tussen het jeugdwerk en organisaties voor verslavings- en geestelijke gezondheidszorg, zijn professionals beter toegerust om problematiek vroegtijdig te herkennen en zo nodig door te verwijzen. Of kunnen de

professionals in een vroeg stadium preventieve maatregelen nemen.

Deze vormen van samenwerking zijn een voorwaarde voor het eerder signaleren en preventief aanpakken van sociale problemen en leefstijlproblematiek. Bijkomend resultaat is dat bewoners vroegtijdig uit het medisch circuit raken. Voor de huisarts betekent dit tijdsbesparing door minder oneigenlijke consulten en voor de zorgverzekeraar leidt tot lagere zorgkosten. Er loopt onderzoek naar de vraag of de gemeente samen met de zorgverzekeraar vroegtijdig kan inzetten, om daarmee zorgkosten en hoge zorgconsumptie te voorkomen. Voor de gemeente draagt de samenwerking eraan bij dat bewoners langer zelfstandig en zelfredzamer kunnen blijven door vroegtijdige inzet van adequate ondersteuning.

### Preventie

De afgelopen jaren heeft de gemeente ingezet op preventie. Daar kan het meest worden bereikt, bijvoorbeeld bij volwassenen met gezondheidsrisico's, of bij ouders met opvoedproblemen en in wijken met een lage sociaal-economische status (ses)<sup>1</sup>.

Lage ses hangt bijvoorbeeld samen met gezondheidsproblemen. Zo geeft Rotterdam al jaren prioriteit aan veilig en gezond opgroeien van de jeugd en aan talentontwikkeling. Laagdrempelige opvoedondersteuning met inzet van vrijwilligers is één van de manieren om de opvoeden opgroei kracht bij ouders en kinderen te versterken. Opvoedingsondersteuning is gericht op het versterken van de eigen kracht en opvoedvaardigheden van ouders. Welzijn heeft een taak bij de begeleiding en werving van vrijwilligers. Het CJG speelt een rol bij het trainen van vrijwilligers. Het preventief aanbod om psychosociale problematiek te verminderen en weerbaarheid te versterken, bestaat uit het vergroten van sociaal-emotionele competenties en sociale en emotionele vaardigheden. Kinderen zijn zo beter toegerust en sociaal weerbaarder. Het welbevinden groeit en de kinderen zijn in staat groepsdwang te weerstaan en gezonde keuzes te maken.

Inhoudelijke accenten zijn:

- Alcohol- en drugspreventie en bevorderen van weerbaarheid bij kinderen en jongeren;

<sup>1</sup> De sociaal-economische status (ses) staat voor de positie van mensen op de maatschappelijke ladder met het daaraan verbonden aanzien en prestige. Mensen nemen een lagere- of hogere positie in op de maatschappelijke ladder. Deze positie wordt bepaald door de verdeling van kennis, arbeid en bezit.

- Stimulering van sport en bewegen;
  - Stimulering van gezond gewicht;
  - Stimulering van gezonde leefstijl;
  - Stimulering van veerkracht en mentaal gezonde Rotterdammers;
- Opvoedondersteuning voor ouders.

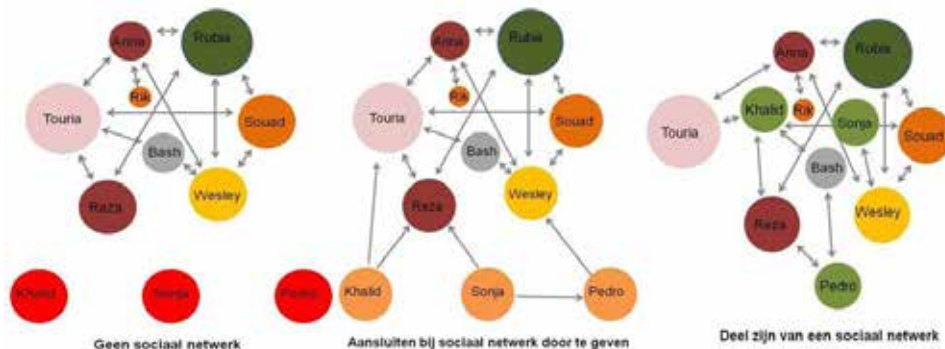
## 4.2 Het aanjagen van de eigen kracht en talenten van bewoners

*De inzet: faciliteren van zelfbeheer van bewoners, sociaal beheer, sociaal makelaarschap, jeugdwerk voor jongeren en kinderen.*

Door het aanjagen van de eigen kracht en talenten van Rotterdammers wordt de (pedagogische) *civil society* versterkt. Het aanjagen en stimuleren van de eigen kracht en initiatief richt zich ook op kwetsbare Rotterdammers, jeugd, gezinnen en werkzoekende Rotterdammers. Rotterdammers die zichzelf goed kunnen redden, zij die tijdelijk ondersteuning nodig hebben en kwetsbare Rotterdammers wonen bij elkaar in de buurt. Zij doen daar een beroep op elkaar en op voorzieningen. Het is juist de kracht van de wijken, met ál haar bewoners, waarvan de komende jaren meer wordt verwacht. Organisaties en netwerken van bewoners, ook wel de *civil society* genoemd, zijn het eerste vangnet.

Elkaar (weer) ontmoeten is de basis voor sterke netwerken en sociale cohesie. Het versterken van sociale cohesie heeft een fysieke en sociale component. In een verloederde omgeving voelen burgers zich niet thuis en zijn ze minder snel geneigd om actief mee te doen. Een basisvoorwaarde zijn plekken in de stad, wijk of buurt waar men elkaar weer tegenkomt. Dit zorgt voor publieke vertrouwdheid; bewoners leren elkaar kennen, vinden elkaar, doen wat voor elkaar en nemen verantwoordelijkheid voor de opvoeding van kinderen. Dat geldt voor jong en oud. De sociale cohesie vergroot hierdoor. Daar waar de sociale cohesie gering is, heeft het welzijnswerk een grotere rol bij het stimuleren van initiatief en ontmoeting. Sociale cohesie<sup>2</sup> is de verbondenheid en solidariteit binnen groepen en gemeenschappen: "Sociale cohesie is de mate waarin mensen in hun gedrag en beleving uitdrukking geven aan hun betrokkenheid bij maatschappelijke verbanden in hun persoonlijke leven, als burger in de maatschappij en als lid

<sup>2</sup> Bron: Wmo-kader Rotterdam 2015 'Rotterdammers voor elkaar – Van verzorgingsstaat naar verzorgingsstraat'



Ut: DOCKwerkers 2014 Project Jenny Zwijnenburg



van de samenleving".

Elke wijk moet over ten minste één toegankelijke publieke ruimte beschikken die kan dienen als een soort Huis(kamer) van de Wijk, waar mensen elkaar ontmoeten en gezamenlijk initiatieven kunnen ontplooiën. Huizen van de Wijk (of wel Tuinen) is een breed op te vatten concept. Er is geen blauwdruk. In de ene wijk kan het een buurthuis zijn, of een wijkgebouw. In de andere wijk is het een sportkantine en weer ergens anders een zorginstelling die zijn gebouw openstelt voor buurtbewoners. In de stad is inmiddels een aantal inspirerende voorbeelden van Huis van de Wijk.

Het faciliteren van uitnodigende publieke ruimten in de wijk is een speerpunt voor de gemeente en draagt bij aan de opgaven voor de aanpak van eenzaamheid, langer thuis blijven en talentontwikkeling bij jongeren. De afgelopen jaren is het aantal wijkgebouwen en ontmoetingscentra in de stad drastisch afgenomen door bezuinigingen op het welzijnswerk. Daarvoor in de plaats zijn publieke ruimten in de wijken ontstaan met meerdere functies. Soms zijn het wijkaccommodaties die na sluiting zijn opgeëist door bewoners. Deze plekken ontwikkelen zich stap voor stap tot nieuwe publieke ruimten met diverse bestemmingen. Waar Rotterdammers elkaar ontmoeten, dagbesteding hebben, samen eten in het wijkrestaurant, een fleurige tuin onderhouden, waar taal- en bewegingslessen mogelijk zijn en waar ruimten ook commercieel worden gehuurd. Of de bewoners nu een indicatie hebben of niet, jong zijn of oud, dat maakt niet uit. De Huizen van de wijk (of Tuinen) kennen een publiek-private financiering. Bewoners en wijkorganisaties spelen een grote rol bij het opzetten en beheeren van deze voorzieningen. Lokaal ondernemerschap heeft een plek. De worteling in de wijk is stevig. Vrijwilligerswerk is verbonden en bewoners met een uitkering lopen stage en doen vrijwilligerswerk. Het is een centrale ontmoetingplek, ook voor kinderen en hun ouders. Jeugdigen maken gebruik van deze plekken en dragen hun steentje bij.

We zien in de stad twee typen: Huizen van de Wijk waar bewoners beheer en programmering in eigen hand hebben (zelfbeheer) en Huizen van de Wijk waar professionals deze rol vervullen (sociaal beheer). De inzet en de rol van de overheid verschilt per Huis, maar beide typen huisvesten meerdere functies voor verschillende groepen. Er is geen blauwdruk die geldt voor de hele stad; de functionaliteit van het Huis hangt samen met het wijkprofiel, de inzet van bewoners en het wijknetwerk.

De onderstaande functionaliteiten zijn minimaal in de wijk aanwezig. Hier kan op één of meerdere plekken aan worden voldaan:

- Knooppunt voor bewonersinitiatief;
- Ontmoeting/dagbesteding/inloop voor wijkbewoners, ook voor kwetsbare ouderen (bijvoorbeeld lotgenotencontact,zheimercafe's, informele taalcurssussen, culturele activiteiten);
- Knooppunt voor vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning (bv. spreekuur, informatieverstrekking, werving, matching; scholing en training, taalpunt in de wijk);
- Participatieplekken voor burgers met een uitkering;
- Eenvoudige- en enkelvoudige dienstverlening (bijvoorbeeld klussendienst, formulierenbrigade, maaltijdvoorziening, scootmobielservice);

- Preventieve activiteiten gericht op bewegen, gezonde leefstijl, gezond eten;
- Wellicht ook de aanwezigheid van de VraagWijzer en het Wijkteam.

### **Nieuwe publieke ruimten: het Huis van de wijk<sup>3</sup>**

#### *Het Huis van de Wijk en zelfbeheer*

In korte tijd hebben bewoners en hun initiatieven een enorme ontwikkeling doorgemaakt in de stad. Een nieuwe generatie initiatiefnemers, de sociaal ondernemers, roert zich onmiskenbaar. Te denken is aan het Verhalenhuis Belvédère, Hutspot Hotspot, Doordewijks, Leeszaal West, De Voedseltuin en Zorgvrijstaat West. Zij begeven zich met hun initiatief op het terrein van welzijn, zorg, energie en leefbaarheid. Dat zijn domeinen waarop ook de overheid zich in de wijken richt. Sociaal ondernemers dragen de initiatieven als voorhoede van zelfredzame en vaak goed opgeleide Rotterdammers. In een volgende fase haken ook anderen aan, waardoor initiatieven een breder bereik en draagvlak in de wijk krijgen. Bij deze nieuwe publieke ruimten heeft de overheid meestal een rol, al dan niet tijdelijk. Van onderop is veel ervaring opgedaan met het pionieren. Vraagstukken rond vastgoed, de inzet van Rotterdammers met een uitkering, de organisatievorm en (duurzame) verdienmodellen zijn bij de gemeente geagendeerd. De gemeente is met de stad in gesprek over de vraag hoe innovatie te stimuleren en te faciliteren, ze werkt met sociaal ondernemers samen bij hun initiatieven.

#### *Het Huis van de Wijk en sociaal beheer*

Er zijn wijken in de stad waar het organiserend vermogen van bewoners niet zo sterk is. Dit zijn vaak ook de wijken waar de sociale cohesie laag is. Bewoners zijn (nog) niet in staat gezamenlijk het beheer en de programmering voor hun rekening te nemen, in elk geval nóg niet. Dan is het sociaal beheer van de wijkaccommodatie een zaak voor de professionals. De gemeente faciliteert ruimten in de gebieden voor bewoners, sociaal ondernemers en welzijnsaanbieders. Dat zijn niet zomaar gebouwen waar bewoners terecht kunnen, maar plekken waar bewoners zich welkom voelen, zich gewaardeerd weten en hulp kunnen krijgen als dat nodig is. Omdat de accommodatie er is voor de wijkbewoners met verschillende achtergronden, voert welzijn het sociaal beheer uit. De sociaal beheerder bewaakt de sfeer en zorgt voor goed contact met de buurt. De sociaal beheerder zorgt dat het contact tussen verschillende gebruikers goed verloopt en bindt vrijwilligers op elkaar. Veel wijkaccommodaties draaien op vrijwilligers. Zij helpen bij het beheer en de organisatie van de activiteiten. De sociaal beheerder zorgt voor de programmering en is eerste aanspreekpunt. De inzet van professionals is tijdelijk. Het streven is altijd zoveel mogelijk aan bewoners over te laten. Elk Huis van de Wijk is bij voorkeur toegankelijk voor activiteiten en initiatieven van jongeren. De mix van jonge en oudere Rotterdammers heeft doorgaans een positief effect op het gedrag van jongeren. Bij het trainen van vrijwilligers is specifieke aandacht voor jongeren nodig, bijvoorbeeld voor de vraag hoe overlast te voorkomen.

<sup>3</sup> Huizen van de wijk zijn niet alleen accommodaties, maar ook tuinen, speelplekken, dakparken die zijn uitgegroeid tot centrale ontmoetingsplekken in een wijk/gebied. Waar meerdere functies worden vervuld en meerdere groepen bewoners actief zijn.

### *Wat is sociaal beheer?*

Sociaal beheer is meer dan het goed onderhouden van een Huis van de Wijk. Goed sociaal beheer heeft een centrale rol in de wijk, waar bewoners, netwerken en organisaties met elkaar in contact komen. Sociaal beheer is gastvrij, dienstbaar en ondernemend. De accommodaties zijn gezellig en uitnodigend, zien er verzorgd uit, zijn veilig en faciliteren gebruikers goed. De gemeente doet een beroep op ondernemerschap van de sociaal beheerder én van de gebruikers. Bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn actief; het Huis van de Wijk biedt een leeromgeving en stimuleert ondernemend gedrag. Bewoners zijn met het bedrijfsleven, onderwijs, welzijns- en zorgaanbieders heel goed in staat zijn om de accommodaties grotendeels zelf te exploiteren. Andere organisaties uit het wijknetwerk helpen het ondernemend gedrag van bewoners en kansrijke initiatieven verder op weg. De sociaal beheerder geeft zelf het goede voorbeeld met initiatieven die zijn gericht op werken en leren. Dat kan bijvoorbeeld door een schoonmaakbedrijf opleidingen te laten verzorgen voor Rotterdammers met een uitkering. Of doordat een instelling Nederlandse taallessen verzorgt voor deze groepen. De beheerder is er ook op gericht sociaal ondernemers aan de accommodaties te binden. Dat kan bijvoorbeeld een cateraar die werk biedt aan allochtone vrouwen met grote afstand tot de arbeidsmarkt.

### *Ambitie: de doorontwikkeling van het Huis van de Wijk*

De komende jaren wil Rotterdam kansrijke Huizen van de Wijk en wijkaccommodaties die de rol van centraal knooppunt in de wijk vervullen, (blijven) ondersteunen. De ambitie is het Huis van de Wijk met een goed uitgewerkt idee en een goed verdienmodel te ondersteunen. Dat kan door het zijn van een ankerpunt voor zelforganisatie, door bottom-up-initiatieven en door ondernemerschap, met een bijdrage aan opgaven van de stad. Het is een vernieuwende aanpak binnen bestaande budgetten. De gemeente maakt een afweging voor het perspectief op de lange(re) termijn van deze publieke ruimten. De analyse richt zich in ieder geval op:

- bereikbaarheid in de wijk (o.a. centraal gelegen, bereikbaar met OV, rolstoelgeschikt, uitnodigende entree);
- kenmerken van de locatie (o.a. ontmoetingsruimte, ontvangst-/informatiebalie, minimaal twee cursusruimten, restauratieve voorzieningen/keuken, spreekkamer, wifi-voorziening);
- de maatschappelijke waarde<sup>4</sup> en verankering in de wijk: ontmoeting tussen verschillende groepen (culturele achtergrond, leeftijd), vervulling van wijkfunctie, grote publieke toegankelijkheid, stimulering van verantwoordelijkheid en wederkerigheid, aantrekkelijkheid voor (jonge) lokale ondernemers;
- inhoudelijke programmering: activiteiten voor en door bewoners, vrijwilligers- en mantelzorgloket, scholing/trainingen voor Rotterdammers met een uitkering, lokaal ondernemerschap, spreekuur voor jongeren, commerciële verhuur;

<sup>4</sup> *Inzicht krijgen in de maatschappelijke waarde van deze initiatieven is de eerste stap om de betekenis van een initiatief te bepalen. Hiervoor werkt Rotterdam samen met Kracht.nl en legt de maatschappelijke initiatieven langs de meetlat MAEX-change. Met de MAEX wordt zichtbaar welke effecten een maatschappelijk initiatief heeft, welke geldstromen er in omgaan, wie partners zijn en wat het duurzaam perspectief is. De MAEX-change helpt initiatiefnemers bij het vinden van partners, materialen en mensen en de MAEX-change helpt bij het vinden van financiering/donaties/subsidies.*

- uitvoering technisch- en sociaal (zelf)beheer;
- het verdienmodel (hybride model: overheid, sponsoring, fondsen, commerciële exploitatie);
- verplichtingen vastgoed.

Het welzijn ontwikkelt een meerjarige 'Aanpak Huis van de Wijk' en richt zich op een nieuwe generatie publieke ruimten. Daarbij werkt de overheid als partner toe naar gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de opgaven van de stad: welzijn, zorg, leefbaarheid en veiligheid, met minder overheid, met meer bewoners, en met meer maatschappelijk middenveld. De rol van de overheid is niet overal en altijd dezelfde. Die verschilt per initiatief. Soms stelt de overheid middelen beschikbaar, soms gaat het om steun bij het aanvragen van vergunningen. De overheid faciliteert onderlinge kennisuitwisseling, stelt haar netwerken beschikbaar en draagt soms taken over, zoals het beheer.

### *(Maatschappelijk) Vastgoed*

Het vastgoedbeleid en de doorontwikkeling van het Huis van de Wijk hangen met elkaar samen. De gemeente staat de komende jaren voor de opgave maatschappelijk vastgoed af te stoten. Vanwege het bundelen van functionaliteiten en groepen voorziet de gemeente een afnemende vraag. Op dit moment wordt de huidige gemeentelijke accommodatieportefeuille in kaart gebracht (op de onderdelen programmering, bezetting en aantal). In combinatie met de beschreven inhoudelijke waardebeoordeling komt in beeld welke accommodaties de komende jaren in de wijken nodig zijn. Ook accommodaties van zorginstellingen en Thuishavens zijn plekken waar de bundeling van functies en groepen mogelijk is. Dat is afhankelijk van het gebied.

### **Bewonersinitiatieven**

Rotterdam kent een lange traditie van bewonersinitiatieven. Het 'Opzoomeren' is hier uitgevonden.

Bewonersinitiatieven kenmerken zich door:

- bewoners: zij zijn de initiatiefnemers. Initiatieven die met veel vrijwilligers werken maar geïnitieerd zijn door professionele organisaties vallen hier niet onder;
- vrijwilligers: zij zijn de belangrijkste dragers en niet de professionals. Wél is er professionele coördinatie of projectleiding mogelijk;
- primaire activiteiten: die bestaan uit de aanpak van een concreet probleem dat bewoners 'raakt';
- het doel van het initiatief meestal bijdraagt aan de opgaven voor de overheid staat

Bewoners krijgen meer ruimte om hun idee uit te voeren. De gemeente kan op verschillende manieren faciliteren:

- Materieel: menskracht, locaties, geld en praktische ondersteuning;
- Formeel: regelgeving, vergunningen, richtlijnen, monitoren en meten;
- Informeel: verbinden, inspireren, aandacht geven en communiceren.

Met de intrede van het nieuwe bestuursmodel (één stad; veertien gebieden) heeft de gemeente de administratieve afhandeling van en hulp aan bewoners bij hun initiatieven tot en met 2015 belegd bij de stedelijke ondersteuningsstructuur bewonersinitiatieven. De evaluatie en de inrichting van de

ondersteuningsstructuur bewonersinitiatieven vanaf 2016 valt onder de herijking van welzijn<sup>5</sup>.

#### *Accent op eenzame ouderen*

De Opzoemer-activiteiten dragen eraan bij dat bewoners elkaar ontmoeten en iets voor elkaar doen. De gemeente heeft initiatiefnemers de afgelopen jaren gestimuleerd zich meer te richten op taallessen, onderlinge zorg en ondersteuning. Daar zijn al goede resultaten mee behaald, met name in de zwakkere wijken. Daar gaan we mee door. Met de succesvolle Lief en Leed-aanpak gaan we de komende jaren door. Steeds meer straten sluiten zich aan. De gangmakers in de straten blijken 'vraagverlegenheid' te doorbreken. Daardoor is er sprake van een lagere drempel om een beroep op elkaar te doen. De komende jaren stimuleert de gemeente bewoners ook om samen activiteiten te ondernemen die gericht zijn op sport en een gezonde leefstijl.

### 4.3 Activering & participatie

*De inzet: coördinatie en organisatie vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning, aanbieden van stages en werk-leerplekken, tegenprestatie.*

Een grotere vrijwillige inzet van Rotterdammers draagt bij aan onderlinge hulp en participatie. De vrijwillige inzet is onmisbaar om eenzaamheid en overbelasting van Rotterdammers te voorkomen en langer thuis wonen mogelijk te maken. Rotterdammers zijn intrinsiek gemotiveerd om vrijwilligerswerk te doen. De gemeente nodigt hen daartoe uit en ondersteunt hen.

Paragraaf 4.2 beschrijft de Huizen van de Wijk als knooppunten van actie in de wijk. Daar komen vrijwillige inzet van Rotterdammers met een uitkering, 'het elkaar weer ontmoeten' en de collectieve diensten in de wijk samen. Waar nodig krijgen deze activiteiten ondersteuning door professionals en versterkt ondernemerschap de wijk economie. We zien hier een belangrijke rol voor welzijn, dat de organisatiekracht van bewoners stimuleert en actief vrijwilligers en mantelzorgers ondersteunt. Welzijn is erop gericht stage- en werkervaringsplekken voor jeugd te vinden, te organiseren en te creëren. Ook 'gewone' en sociaal ondernemers bieden plekken aan. Voor leerlingen uit het MBO is het beschikken over voldoende en goede stageplekken noodzaak. Goede stageplekken geven meer kans op een baan. Ondernemers zijn ook hierin een belangrijke partner in het wijknetwerk.

Circa 175.000 Rotterdammers van 13 t/m 75 jaar doen vrijwilligerswerk en 150.000 mensen bieden informele zorg. Dat zijn totaal circa 235.000 Rotterdammers. Het aantal bewoners dat vrijwilligerswerk én informele zorg biedt, is de afgelopen jaren toegenomen en ligt nu op een historisch hoog niveau. Voor de lange termijn is de verwachting dat de informele zorg stabiliseert en het aantal vrijwilligers licht blijft toenemen.

<sup>5</sup> Dit gaat niet over de rol en taken van de gebiedscommissies als beoordelaar en subsidieverlener van bewonersinitiatieven. Dat is een apart budget met regeling en valt niet binnen nrw.

Nadere analyse toont een potentiële toename van het aantal vrijwilligers van 175.000 tot zo'n 225.000. Ook staan circa 95.000 Rotterdammers die nu geen vrijwilligerswerk doen er niet negatief tegenover. De potentiële aanwas bestaat, ook ten opzichte van de huidige populatie, relatief meer uit vrouwen, Rotterdammers van 25 tot 45 jaar, niet-westerse allochtonen en mensen met een uitkering. Uit Rotterdams onderzoek blijkt dat bewoners bereid zijn om vrijwilligerswerk te doen in hun eigen buurt.

#### *Informele ondersteuning*

Vrijwilligers en mantelzorgers bieden informele ondersteuning voor Rotterdammers die bepaalde zaken zelf niet (meer) kunnen oppakken. Denk bijvoorbeeld aan verzorging van een familielid, een buurvrouw die zelf geen boodschappen kan doen of hulp nodig heeft bij het op orde brengen van de administratie. De geboden hulp is soms direct, soms in aanvulling op ondersteuning door beroepskrachten zoals verpleegkundigen, huishoudelijke hulpen en activiteitenbegeleiders.

#### *Vrijwillige inzet*

Vrijwilligers zetten zich op verschillende manieren in voor een ander. Van oudsher kenmerkt vrijwilligerswerk zich door onverplicht en onbetaald werk in georganiseerd verband. De inzet is meestal van structurele aard, bijvoorbeeld bij zorgvrijwilligers in zorginstellingen. Een ander voorbeeld is de taalvrijwilliger die in wat losser verband taallessen geeft. Inmiddels meldt zich een nieuwe groep voor informeel en ongeorganiseerd vrijwilligerswerk. Flexibiliteit (qua ureninzet en activiteiten) kenmerkt de 'nieuwe' vrijwilliger. Waar de ondersteuning van het vrijwilligerswerk voorheen primair gericht was op het georganiseerd vrijwilligerswerk, verschuift de focus naar de ongeorganiseerde vrijwillige inzet van Rotterdammers.

De vrijwillige inzet is divers: van een boodschappendienst tot het organiseren van aanschuifmaaltijden, van inzet bij creatieve middagen voor kinderen tot koffie schenken bij activiteiten voor ouderen. Vrijwilligers zijn meestal bewoners uit de wijk, maar het kan ook gaan om bewoners met een WWB-uitkering of bewoners die professionele zorg ontvangen en behoefte hebben aan dagbesteding. De groep mensen die aangeven zich liever in de eigen wijk vrijwillig in te zetten, groeit.

#### *Ondersteuning door mantelzorgers*

Mantelzorgers verzorgen iemand met wie men een persoonlijke relatie heeft. Het is meestal de partner, kind of één van de ouders. Mensen ervaren het vaak als vanzelfsprekend om mantelzorg aan een naaste te bieden. Vrijwilligerswerk daarentegen is een expliciete keuze. De verantwoordelijkheid is soms goed te dragen. Maar kan ook zwaar zijn en tot overbelasting leiden. In Rotterdam zijn ongeveer 80.000 mantelzorgers<sup>6</sup> (bron: Vrijtijdsonderzoek 2013). Van hen is 18% overbelast tot zwaar overbelast. Mantelzorgers vragen niet snel om hulp; zij hebben soms moeite om de zorg over te laten aan iemand anders en herkennen zichzelf niet als mantelzorger. Het bereiken van mantelzorgers is daarom niet altijd gemakkelijk.

<sup>6</sup> Definitie Sociaal Cultureel Planbureau: 'Mantelzorg is de hulp bij het dagelijks functioneren, die vrijwillig en onbetaald wordt verleend aan personen uit het sociale netwerk die vrij ernstige fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen hebben, en die langer dan drie maanden of meer dan acht uur per week wordt gegeven.'

Mantelzorgers kunnen een beroep doen op zorgvrijwilligers. Deze vrijwilligers zijn meestal actief bij zorg- en welzijnsorganisaties.

### **Stedelijke infrastructuur voor informele ondersteuning**

#### *Vrijwillige inzet*

Daar waar onvoldoende organisatiekracht is, zetten we de gemeente in op het stimuleren en ondersteunen van vrijwilligers in de wijk met een activerende en preventieve aanpak. De stedelijke vrijwilligerscentrale biedt ondersteuning aan formele en informele organisaties die met vrijwilligers werken. Bijvoorbeeld waar taallessen, zorgtaken of sportactiviteiten worden georganiseerd. Ondersteuning is er ook voor vrijwilligers die in ongeorganiseerd verband actief zijn.

De stedelijke infrastructuur heeft een gebiedsoverstijgende rol en faciliteert het vrijwilligerswerk in de gebieden. Het versterkt de organisatiekracht van het vrijwilligerswerk en de kwaliteit van de uitvoering, zowel op inhoud als randvoorwaardelijk. De ondersteuning richt zich op:

- informeren en voorlichten van organisaties waaronder vrijwilligersorganisaties. Dat kan digitaal, telefonisch of persoonlijk gebeuren. Het kan gaan om informatie over de randvoorwaarden voor vrijwilligerswerk, zoals Arbo-kennis, fondsenwerving, tegengaan van overbelasting van de vrijwilliger. Via de vrijwilligersorganisatie komen vrijwilligers in aanmerking voor een vrijwilligersverzekering;
- zoeken en vinden van een vrijwilligersplek via de vacaturebank of via een online marktplaats;
- deskundigheidsbevordering voor organisaties die werken met vrijwilligers. Deze is gericht op specifieke thema's zoals inzet bij schulddienstverlening, maaltijdvoorziening en taal. Organisaties dragen de kennis over aan hun vrijwilligers. Daarnaast zijn er trainingen van de professionals en vrijwilligers in het wijknetwerk, onder andere gericht op vroegsignalering;
- accounthouders voor de gebieden, voor het koppelen van organisaties, thema's en werkwijzen tussen de gebieden; gericht op samenwerken en kennisdelen;
- consulteren/inspraak: het faciliteren van een platform voor vrijwilligers en betrokken organisaties voor co-creatie van beleid met de gemeente;
- promoten van vrijwillige inzet, digitaal of via publiekscampagnes;
- het jaarlijks waarderen van vrijwilligers.

Vrijwilligers kunnen in het wijknetwerk terecht voor:

- informatie en advies: wat is vrijwillige inzet, welke mogelijkheden zijn er in het gebied;
- makelen, alertheid op hulpvragen en beantwoorden. De aanpak is outreachend;
- deskundigheidsbevordering van vrijwilligers door organisaties die met vrijwilligers werken in het wijknetwerk. De vrijwilligerscentrale biedt opleidingen gericht op onderlinge kennisdeling van vrijwilligers, train-de-trainer cursussen, zodat opgedane kennis niet verloren gaat;
- werven en matchen van vrijwilligers;
- en het waarderen van vrijwilligers die actief zijn in de wijk.

Een makelaar voor vrijwilligerswerk is verantwoordelijk voor de coördinatie en organisatie van het bovenstaande in het gebied.

Op inhoud vullen de stedelijke vrijwilligerscentrale en de partijen in het wijknetwerk elkaar aan. Dit vraagt goede samenwerking tussen de vrijwilligerscentrale en de betrokkenen organisaties in de wijken. Als een Rotterdammer zich meldt bij de vrijwilligerscentrale, verwijst de centrale door naar het juiste aanspreekpunt in de wijk. Andersom attenderen organisaties in de wijk andere (vrijwilligers)organisaties op het ondersteuningsaanbod van de vrijwilligerscentrale. Zo biedt de stedelijke website van de vrijwilligerscentrale een vacaturebank met vacatures voor vrijwilligers. Bij de vacaturebank komt een 'online marktplaats', waarop hulpvragers zich kenbaar kunnen maken, maar ook hulpbieders: Rotterdammers die iets voor een ander willen doen. Het streven is gericht op 'Warme matching' in de wijk door persoonlijk contact via de makelaar. Rotterdammers komen zodoende via verschillende kanalen in contact met vrijwilligerswerk.

#### *Mantelzorg*

De VraagWijzer is in alle gebieden hét informatiepunt voor mantelzorgers. De VraagWijzer verwijst door naar ondersteuning in het gebied en registreert mantelzorgers. De sociale kaart van het gebied moet actueel en compleet zijn. De komende jaren wordt extra ingezet op juiste en volledige informatie over het gebied door VraagWijzers. Ook wordt de bekendheid van de VraagWijzer als hét informatiepunt voor mantelzorgers vergroot.

Ook de medewerkers van het wijkteam verwijzen mantelzorgers door naar het juiste adres in het gebied. Dit vraagt van professionals dat zij alert zijn op de mantelzorgers die zij spreken, bijvoorbeeld tijdens de keukentafelgesprekken. Daardoor komt de vraag van mantelzorgers in beeld en kan passende ondersteuning worden geregeld. Zo houden mantelzorgers hun taken langer vol. Ook jonge mantelzorgers krijgen specifieke aandacht; zij hebben vanwege mantelzorgtaken vaak te weinig tijd voor huiswerk, sport en activiteiten met leeftijdsgenoten.

Het wijknetwerk biedt activiteiten en ondersteuning voor mantelzorgers zoals lotgenotencafés, zoals Alzheimer-cafés, informatiebijeenkomsten bijvoorbeeld over ziekteprocessen en de inzet van maatjes. Deze zijn georganiseerd door professionele organisaties en door vrijwilligers of vrijwilligersorganisaties in het gebied. De mantelzorgondersteuning bestaat uit: vinden, versterken, verlichten en verbinden<sup>7</sup>. Dit alles wordt bij voorkeur zo praktisch en dichtbij mogelijk georganiseerd. Net als bij vrijwillige inzet geldt dat de ondersteuningsstructuur er niet in elke wijk hetzelfde uitziet; die is afhankelijk van de vraag in de wijk.

Een makelaar voor mantelzorg is verantwoordelijk voor de coördinatie en organisatie van het bovenstaande in het gebied.

#### *Tegenprestatie*

Werkzoekenden met een gemeentelijke uitkering hebben te maken met de verwachting van een tegenprestatie. Deze aanpak is in 2011 gestart in enkele wijken en wordt gaandeweg uitgebreid naar de hele stad (einde collegeperiode 2018). 'Tegenprestatie leveren' betekent dat werkzoekenden een

<sup>7</sup> Zie bijlage 3 voor een uitwerking van de mantelzorgondersteuning.

bijdrage moeten leveren aan de samenleving als tegenprestatie voor hun uitkering voor 20 uur per week of naar vermogen. Dit kan in de vorm van vrijwilligerswerk gericht op welzijns- en zorgtaken. Of het volgen van een taal- of sportles, persoonlijke ontwikkeling, bijvoorbeeld de aanpak van schulden of andere problemen. De tegenprestatie is verplicht, maar werkzoekenden geven er zelf invulling aan. Zij zijn hier in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor. Tegenprestatie is geen re-integratie-instrument en mag re-integratie niet in de weg staan.

Bij de uitvoering wordt nauw samengewerkt met maatschappelijke partners, in het bijzonder welzijn- en zorgorganisaties. Zij bieden vrijwilligerswerk of onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden: taken die door werkzoekenden kunnen worden gedaan. In de gebieden worden werkzoekenden gewezen op vrijwilligersvacatures bij deze organisaties. Het is een breed palet, met onder meer meehelpen bij wijk- en buurtcentra, eenvoudige taken bij zorginstellingen, hulp bieden bij peuterspeelzalen, scholen of sportverenigingen. Het gaat altijd over additioneel werk en mag niet leiden tot verdringing van regulier werk. Het mes snijdt aan twee kanten: de inzet van werkzoekenden draagt bij aan het voorzieningenaanbod in de wijken en heeft positieve effecten op het welbevinden van werkzoekenden die werkervaring opdoen en sociale contacten opbouwen. Daarmee vergroten zij op termijn hun kansen op de arbeidsmarkt. Ook wijk- en buurtvoorzieningen, waaronder Huizen en Tuinen van de Wijk, hebben baat bij de inzet. Werkzoekenden helpen ook weer andere werkzoekenden bij taalgebruik of het leren omgaan met computers. Deze aanpak wordt de komende jaren geïntensiveerd en versterkt.

Als vrijwilligerswerk of ander onbetaald werk nog een stap te ver is, bijvoorbeeld bij complexe problematiek, worden afspraken met de betrokkenen gemaakt en vindt mogelijk doorverwijzing naar het wijkteam plaats. Via het wijkteam kan worden verwezen naar de huisarts of naar meer specialistische zorg.

#### 4.4 Ondersteuning & dienstverlening welzijn

*De inzet: maatschappelijk werk, schulddienstverlening, ondersteuning en (juridisch) advies bij wet- en regelgeving.*

*De VraagWijzer, het CJG en het wijkteam<sup>8</sup>*

VraagWijzers zijn toegankelijke locaties waar professionals en vrijwilligers samenwerken voor de bewoners in de wijk. Rotterdammers kunnen rekenen op een professionele, uniforme werkwijze van de VraagWijzers, passend bij het gebied. Men kan er terecht met vragen en voor informatie over welzijn en zorg, de voorzieningen, het taalaanbod en bewonersinitiatieven in het gebied. De Wmo-adviseurs zijn er werkzaam. VraagWijzer biedt kortdurende ondersteuning in maximaal drie gesprekken. Doelgroep zijn Rotterdammers die, volgens de zelfredzaamheidsmatrix (zrm), op één of twee domeinen minder zelfredzaam zijn. Ook biedt VraagWijzer eerstelijns-dienstverlening bij schuldenproblematiek, sociaal-juridische vragen en Wmo-diensten. De VraagWijzer verwijst naar wijkvoorzieningen bij een eenvoudige vraag, naar het

wijkteam wanneer iemand kortdurende ondersteuning nodig heeft of naar de tweedelijnszorg bij complexe problematiek. Ouders kunnen met vragen over opvoeden en opgroeien terecht bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Het CJG is voor ouders en jeugdigen de ingang tot het wijkteam.

Met de wijkteams organiseert de gemeente kortdurende ondersteuning: (zes maanden voor volwassenen, de basishulp voor jeugd kan langer duren.) Dat gebeurt eenvoudig en dichtbij Rotterdammers. Per 1 januari 2015 is gestart met de integrale wijkteams jeugd en gezin, en volwassenen, zoals is vastgelegd in het coalitieakkoord. Met de instelling van 42 integrale wijkteams is de toegang tot de tweedelijns hulp en -zorg voor jeugd en voor volwassenen geregeld. Ook wordt de slagkracht bij basishulp en kortdurende ondersteuning vergroot. In de wijkteams werken uitvoerende professionals uit de eerstelijnszorg, met name de 'sociale professionals' en (para)medici, samen. Waar het volwassenen betreft. Zo ontstaat een bundeling van kennis in één team, gericht op effectieve ondersteuning voor bewoners. Het wijkteam presenteert zich als geheel. De eerste ervaringen maken duidelijk dat professionals de meerwaarde zien van het samenwerken met meerdere disciplines. Alle wijkteams hebben één wijkteamleider als gezicht van het wijkteam.

Uitvoerend welzijnswerk (maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, schulddienstverlening en kennis over ouderen en -advisering) zijn via het wijkteam en de VraagWijzer in de gebieden georganiseerd. De resultaatgebieden hiervan zijn in de zelfredzaamheidsmatrix benoemd: inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke- en fysieke gezondheid.

Het werk wordt daar gedaan waar de vraag is. Waar de wijkteams actief zijn, maakt het uitvoerend welzijnswerk er deel van uit. De positionering van de VraagWijzer en de wijkteams voor 2017 en verder wordt verkend.

#### 4.5 Het combineren van welzijns- en zorgfuncties

Bij de vernieuwing van het stelsel van zorg&welzijn zijn de kortdurende ondersteuning door het wijkteam en langdurige zorgarrangementen voor volwassenen gescheiden ingekocht. De kortdurende ondersteuning duurt maximaal zes maanden, in de wijk, dichtbij, beperkte kosten en is laagdrempelig. Bij de langdurige zorgarrangementen gaat het om specialistische ondersteuning, individueel, langer dan zes maanden, op indicatie met een beschikking.

Zoals beschreven biedt Welzijn de algemeen toegankelijke voorzieningen; zorg biedt de maatwerkvoorzieningen. In de arrangementen langdurige zorg zijn de huishoudelijke verzorging en de maatschappelijke opvang<sup>9</sup> opgenomen. De arrangementen zijn alleen bedoeld voor mensen met een indicatie. Wanneer een arrangement (maatwerk) nodig is, dan maken de Wmo-adviseur en de cliënt daarover samen afspraken. De afspraken worden vastgelegd in een ondersteuningsplan als het wijkteam of een maatwerkvoorziening worden ingezet, of

<sup>8</sup> Zie ook de voortgangsbrief drie decentralisaties aan de Gemeenteraad, paragraaf IV Ontwikkeling toegang en integrale wijkteams, dd 20-02-2015.

<sup>9</sup> Voor de persoonsvolgende arrangementen.

beide. De mogelijkheid van een mix van maatwerk met een algemene voorzieningen en/of ondersteuning door het eigen netwerk, wordt altijd onderzocht.

De arrangementen hebben zeven resultaatgebieden en variëren in zwaarte (zie bijlage 1 voor een beschrijving):

1. Sociaal en persoonlijk functioneren;
2. Ondersteuning en regie bij het voeren van een huishouden;
3. Financiën;
4. Dagbesteding;
5. Ondersteuning bij zelfzorg en gezondheid;
6. Huisvesting;
7. Mantelzorgondersteuning zodat de cliënt langer thuis kan wonen.

Cliënten zijn:

Ouderen (somatiek & psychogeriatric);

- Lichamelijk beperkten (LG);
- Verstandelijk beperkten (VG);
- Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en Maatschappelijke Opvang extramuraal;
- GGZ en Maatschappelijke Opvang intramuraal;
- en Zintuiglijk Beperkten (landelijk raamcontract, anders dan een arrangement).

De resultaatgebieden langdurige zorg en welzijn zijn deels aanvullend en deels identiek. Daarom zijn er kansen om het zorg- en welzijnsaanbod de komende jaren beter te laten aansluiten<sup>10</sup>. De samenwerking tussen zorg en welzijn biedt kansen voor effectievere dienstverlening en voor efficiencyvoordelen in de gebieden. Samen met de zorgverzekeraars wordt ingezet op een goede samenwerking tussen de professionals die indiceren, de huisarts, de wijkverpleegkundige en vanaf 2016 ook het wijkteam. Dat gebeurt op verschillende manieren. Door gezamenlijke deskundigheidsbevordering voor bijvoorbeeld het herkennen van en omgaan met dementerenden. Ook is de goede aansluiting tussen de geïndiceerde zorg en ondersteuning en welzijn, mantelzorgers en vrijwilligers een doel.

Van tweede- naar eerste lijn

Mogelijkheden voor doorstroom-/uitstroom van de tweede- naar de eerste lijn:

- aansluiten op groepsaanbod van welzijn, bijvoorbeeld de combinatie van 'gewone' bewoners en cliënten in vaste groepen. Zij nemen wekelijks de post door en helpen elkaar met het verwerken ervan, en houden zo de administratie op peil. Een ander voorbeeld: een groenproject waar vrijwilligers en cliënten (of ex-justitiabelen) samen de tuin onderhouden en daarmee werken aan structuur, eigenwaarde en beweging;
- uitwerken van de waakvlamfunctie, waarbij de makelaar, de maatschappelijk werker, of een vrijwilliger van een religieuze organisatie, regelmatig contact onderhoudt met iemand die is uitgestroomd uit de tweede lijn. De frequentie hangt samen met het risico op terugval. Afhankelijk van de sociale vaardigheden kan de cliënt daarnaast aanhaken op activiteiten in de buurt, als deelnemer of als vrijwilliger;

<sup>10</sup>Huishoudelijke ondersteuning, dagbesteding en individuele begeleiding zijn hefboomen naar de algemeen toegankelijke voorzieningen. Omdat medewerkers bij bewoners 'achter de voordeur' komen waardoor (vroeg) signalering en directe doorverwijzing in een vroegtijdig stadium plaatsvindt.

- met maatjes helpen bij het voeren van een huishouden, boodschappen doen, klussen, taal, bijhouden van administratie;
- inzet als ervaringsdeskundige, bijvoorbeeld bij het jongerenwerk, sport- en speeltuinverenigingen, zorginstellingen. Zoals oud-sporttrainers, docenten en zorgverleners.

### Vanaf 2017: Dagbesteding en ontmoeting

Veel Rotterdammers hebben een dagbesteding. Ze zijn aan het werk en gaan naar school, zorgen voor hun kinderen, verrichten mantelzorg of vrijwilligerswerk, al dan niet als tegenprestatie. Een zinvolle daginvulling draagt zo bij aan het welbevinden van de Rotterdammer en het gevoel onderdeel te zijn van de maatschappij, en hierin nodig te zijn. Werk, in welk vorm dan ook, is daarmee de beste vorm van zorg en voorkomt de behoefte aan zwaardere zorg.

Ook minder zelfredzame Rotterdammers hebben behoefte aan een zinvolle dagbesteding. Niet iedereen kan dit echter zelf organiseren.

Dagbesteding is een maatwerkvoorziening (met indicatie) binnen de genoemde zorgarrangementen. Op dit moment maken circa 3.085<sup>11</sup> Rotterdammers hiervan gebruik. Het is echter niet altijd nodig om een dergelijk maatwerkinstrument in te zetten. Een deel van deze Rotterdammers kan naar dagbesteding<sup>12</sup> in een algemene voorziening in de eigen wijk. Dat is bijvoorbeeld het geval als de begeleiding minder kan, de problematiek beperkt is en een minder beschermde omgeving nodig is.

Deze dagbesteding wordt georganiseerd door zorgaanbieders. Maar er zijn in de stad al enkele voorbeelden waar de dagbesteding een algemene voorziening is. Georganiseerd door andere partijen, waaronder welzijnsaanbieders maar ook bewoners of sociaal ondernemers bieden kleinschalige vormen van dagbesteding.

De toekomst is dat een netwerk van organisaties de dagbesteding aan verschillende groepen en het organiseren van ontmoeting gaat uitvoeren. De opgave is om waar mogelijk dagbesteding te integreren binnen de nieuwe publieke ruimten.

<sup>11</sup>Panteia – Decentralisatie AWBZ Rotterdam (Aard en omvang van zorg en het vervoer), 1 maart 2013.

<sup>12</sup>Dagbesteding als maatwerkvoorziening blijft beschikbaar voor Rotterdammers waar dit voor nodig is, bv bij complexe problematiek of omdat er sprake is van een arbeidsmatig karakter.

# Hoofdstuk 5

## Meer ruimte voor bewoners en hun initiatieven



### **Right to Challenge**

Met Right to Challenge dagen bewoners de gemeente uit de uitvoering van een publieke taak over te dragen. Bewoners hebben er recht op dat de overheid een dergelijke claim serieus neemt. In het coalitieakkoord van Rotterdam 2014-2018 is dit ook vastgelegd: bewoners en/of (semi)publieke organisaties hebben het recht om lokale voorzieningen over te nemen. Right to challenge is primair gericht op het versterken van bewonerskracht door meer zeggenschap en handelingsperspectief aan bewoners te geven.

De doelen van Right to Challenge zijn:

1. **Krachtiger lokale gemeenschappen:** wijken en buurten krijgen weer zeggenschap om vorm te geven aan hun eigen lokale gemeenschap.
2. **Hervorming van de publieke dienstverlening:** vrijwilligersorganisaties, verenigingen, coöperaties en sociaal ondernemers krijgen gelegenheid om publieke diensten te verlenen door mee te dingen bij opdrachten, zodat zij (mede-)uitvoerder worden van de diensten waarvan zijzelf gebruik maken.
3. Stimuleren van **maatschappelijke participatie:** bewoners spelen een actievere rol in de samenleving.

De inzet van de overheid staat ook in het licht van bescherming van het minderheidsbelang op de markt van welzijn en zorg. Ondernemende bewoners zijn namelijk vaak nieuwe, innovatieve aanbieders in de omslag naar: 'minder verzorgingsstaat' en 'meer participatie' van bewoners. Zij kunnen echter vaak als sociaal ondernemer, vanwege de wijze van inkopen door de gemeente, niet op tegen grote aanbieders.

Met Right to Challenge zoekt het stadsbestuur naar sociaal ondernemers, organisaties en samenwerkingsverbanden van complementaire spelers die gericht zijn op zorg, welzijn, leefbaarheid en activering. Ze realiseren 'participatie aan de samenleving' in een gebied. Right to Challenge geeft een impuls aan ontkokering en ontschotting door de inzet op inclusiviteit,

gerichtheid op verschillende doelgroepen en met aantoonbare maatschappelijke resultaten, voor minder geld en met meer kwaliteit. De resultaten zijn gericht op maatschappelijk meetbare waardecreatie:

- Meer bewoners actief in plaats van aan de kant;
- Meer bewoners zelfredzamer en van betekenis voor mede-inwoners;
- Meer initiatieven die inwoners zelf ontwikkelen en uitvoeren;
- Afname van (zwaardere) zorgvraag door inzet welzijn en eigen kracht (zie Wmo-doelen);
- Minder uitgaven aan maatwerkvoorzieningen en door:
  - Inwoners sneller uit uitkering, minder beroep op uitkering;
  - Minder beroep op (zware) schuldsaneringstrajecten;
  - Vermindering huisuitzetting.

Leidende principes bij de uitwerking van Right to Challenge zijn: wederkerigheid, zelf doen en ontwikkelingsgericht. Wederkerigheid is betekenisvol voor medebewoners; iedereen heeft talenten waarmee hij of zij wat voor anderen kan doen, ook kwetsbare bewoners met een hulpvraag. Je wordt geholpen met je vraag, maar doet ook iets terug voor een ander. Dat kan bijvoorbeeld als maatje voor ouderen die eenzaam zijn of de administratie niet meer aankunnen, of als ervaringsdeskundig maatje in de schulddienstverlening. Zelf doen betekent dat bewoners zelf aan de slag gaan, de professional faciliteert, traint, begeleidt en stimuleert, maar neemt het niet van hen over. Het gaat hier om het vergroten van zelfredzaamheid. Ontwikkelingsgericht betekent: leren door praktijkervaring, zoveel mogelijk gericht op doorstroom naar werkervaringsplekken en uitstroom naar werk en gericht op het stimuleren van maatschappelijke participatie en vergroten van de zelfredzaamheid. Dat laatste gebeurt door een netwerk in de wijk op te bouwen, of economische zelfstandigheid te vergroten.

## Hoofdstuk 6

# Professionals



### De beste sociale professionals werken in Rotterdam

Alle Rotterdammers, ook de beperkt- en niet-zelfredzamen, mogen blijven rekenen op zorg en ondersteuning. Zij hebben goede sociale professionals (makelaars en jeugdwerkers) nodig die competenties hebben om mensen te versterken, stimuleren en ondersteunen. De professionals hebben de organisatiekracht om ontmoeting en verbinding te 'faciliteren', sociale netwerken te bouwen, vrijwilligers te coachen en mensen te activeren. Dat doen ze samen met andere professionals zoals wijkverpleegkundigen, jeugdhulpverleners, huisartsen en vele anderen.

De sociale professional van Rotterdam is daarmee een belangrijke speler in het realiseren van de transformatie binnen het stelsel van zorg en welzijn.

Beoogd resultaat:

- De nieuwe sociale professionals zijn voldoende toegerust voor hun werk in het wijkteam en het wijknetwerk;
- De nieuwe sociale professionals zijn voldoende toegerust voor het organiseren van de gecombineerde ondersteuning voor de Rotterdammer;
- Deze beoogde resultaten zijn onderdeel van inkoop welzijn 2016.

De sociale professional van Rotterdam, meestal in dienst bij aanbieders en soms bij de gemeente, ontwikkelt zich de komende jaren tot de allerbeste en hooggewaardeerde sociale professional. Goede ondersteuning staat of valt ook met de ruimte die sociale professionals krijgen om hun vak uit te oefenen. Dat betekent: minder bureaucratie en meer resultaat gestuurd.

Voor deze nieuwe werkwijze is in ieder geval noodzakelijk:

- een andere professionele beroepshouding: van zorgen voor naar zorgen dat, sturen op zelfsturing;
- voldoende mogelijkheden om deze werkwijze uit te kunnen voeren: ruimte voor de professional;

- betere benutting van de beschikbare professionele kennis onderling;
- andere gespreksvaardigheden; en
- een toolkit voor professionals (onder andere ontsluiting van wijknetwerk).

### Jeugd

Het Keurmerk Rotterdams Jongerenwerk is een vereiste bij inkoop. Om kwaliteit en effectiviteit van het professioneel jongerenwerk te verhogen moeten alle welzijnsaanbieders vanaf 2016 voldoen aan dit keurmerk. Dit keurmerk is ontwikkeld door het Nederlands Jeugdinstituut. Voor de kleinere organisaties geldt een ingroeiperiode van één jaar.

Voor jeugdwerkers zijn de volgende kwaliteitseisen van belang:

- de juiste pedagogische en didactische kwaliteit en competenties om jongeren te stimuleren in hun ontwikkeling en in hun kracht te zetten;
- voldoen aan eisen van Rotterdams Keurmerk Jongerenwerk (waaronder opleidingseisen en gebruik van registratiesysteem);
- kennis van de doelgroep en de bijbehorende problematiek;
- streetwise en op de hoogte van trends en ontwikkelingen, zoals in de social media, in relatie tot de Rotterdamse jeugd;
- kennis van het netwerk en de relevante omgeving op de terreinen talentontwikkeling, zorg en veiligheid;
- bekend zijn met de wijze waarop de gemeente op genoemde terreinen is georganiseerd.



# Hoofdstuk 7

## De visie op welzijn en opdrachtgeverschap

### Ervaringen met het opdrachtgeverschap Welzijn en Zorg<sup>1</sup>

Bij de opdrachtformuleringen voor welzijn – de algemene voorzieningen - is een aantal jaren ervaring opgedaan met het sturen op resultaat. Waar eerder grotendeels sprake was van het sturen op input - uren dienstverlening, inzet van werknemers, openingstijden van locaties - is in veel gebieden een slag gemaakt naar het sturen op output en waar mogelijk outcome. Waar het gaat over zorg – de maatwerkvoorzieningen - is de afgelopen jaren ervaring opgedaan met sturen op resultaat en versterking van het contractmanagement. De voortgang en behaalde resultaten worden op verschillende manieren gemonitord. Daarbij gaat het om klanttevredenheidsonderzoeken, audits, sturen op kritische prestatie-indicatoren en zo meer. Waar nodig vindt bijsturing plaats. De komende periode is er één van leren, zowel voor de gemeente als opdrachtgever als voor de aanbieders als opdrachtnemer.

In het toekomstig opdrachtgeverschap blijft het belangrijk te sturen<sup>2</sup> op verdere harmonisering enerzijds en het leveren van maatwerk in de gebieden anderzijds. Daar waar het maatwerkvoorzieningen betreft, gelden vergelijkbare uitdagingen voor de gemeente als opdrachtgever:

1. Spreek dezelfde taal;
2. Stel doelen SMART'er, zoveel mogelijk resultaten op outcome;
3. Verwerf meer zicht op resultaten door combineren van instrumenten;
4. Geef vorm aan nieuw partnerschap door gebruik ontwikkelkracht, expertise en creativiteit opdrachtnemers;
5. Durf als opdrachtgever meer los te laten.

<sup>1</sup> De gemeente stuurt op eenduidig opdrachtgeverschap voor welzijn en zorg.

<sup>2</sup> Bron: Eindrapport onderzoek naar opdrachtgeverschap welzijn volwassenen en jeugd deelgemeenten "Meer eenheid waar mogelijk, diversiteit waar nodig" (mei 2014)



### Nieuw Rotterdams Welzijn en de opdrachtformulering

De visie op het Nieuw Rotterdams Welzijn geeft richting aan de opdrachtformulering. Deze wordt onderstaand in het kort beschreven, nadere uitwerking in problematiek (per gebied), het doel, resultaat en maatschappelijk effect is onderdeel van de opdrachtformulering.

### De rol van welzijn in het wijknetwerk

Welzijnsaanbieders krijgen de opdracht het wijknetwerk aan te jagen en te stimuleren op onderlinge samenwerking, co-creatie en coproductie. Resultaten hiervan zijn: tevredenheid van stakeholders, innovatie, inzet op waakvlam en nazorg, als oplossing en als onderdeel van de ondersteuningsmix.

Welzijnsaanbieders slagen erin de samenwerking met culturele- en levensbeschouwelijke organisaties te verbeteren.

De komende jaren wordt toegewerkt naar een coöperatief samenwerkingsverband in het gebied.

### Vier functies van welzijn

Op de vier functies van welzijn, vroegsignalering & preventie; het aanjagen van de eigen kracht en talenten van bewoners; activering & participatie en ondersteuning & dienstverlening, wordt een maatschappelijk resultaat geformuleerd.

Principes voor de organisatie van welzijnsactiviteiten zijn:

- Kortdurende ondersteuning bij niet te complexe problematiek
- 'Wederkerigheid, tenzij'
- Inzet van ervaringsdeskundigheid

- Collectief in plaats van individueel
- Ondernemerschap bij organisaties en professionals<sup>3</sup>
- Efficiënt gebruik van accommodaties

### **Zicht op de wijk/het gebied**

Dáár ondersteunen waar nodig. Op basis van een wijkanalyse (demografie, voorzieningen- en netwerkstructuur, prioriteitgebieden eenzaamheid, langer thuis en tegenprestatie, zorggebruik, bewonersparticipatie, kansen en risico's voor jeugd) bepalen hoe intensief (professionele) inzet nodig is.

Ieder wijknetwerk is anders. Ook bewoners-, vrijwilligersorganisaties, levensbeschouwelijke organisaties en sportverenigingen maken hiervan deel uit en dragen bij aan sociale cohesie. De wijkanalyse toont aan wat de couleur locale is. In het programma van eisen nemen we op dat de professionals, indien gewenst, ook de couleur locale faciliteren.

### **Professionele inzet**

Het sociaal makelaarschap richt zich op het versterken van het zelforganiserend vermogen van bewoners en heeft als accenten: a. sociaal beheer in wijkaccommodaties b. programmering en c. het ondersteunen van bewonersactiviteiten, het versterken van netwerken en vrijwilligers- en mantelzorgcoördinatie.

Het programma van eisen bevat voorwaarden over de samenwerking tussen het sociaal makelaarschap en het jeugdwerk, partijen in het wijknetwerk en de wijkteams. Deze voorwaarden zijn gericht op het behalen van de resultaten.

Sociaal makelaars en jeugdwerkers: gebruiken sociale media, ook bij klantcontact, verbinden en verknopen (steun)netwerken van bewoners, matchen en verwijzen bewoners, zijn de spil en goede bekenden van het wijknetwerk.

Het programma van eisen bevat als een van de resultaten dat het jeugdwerk voor jongeren zich naast talentontwikkeling en (zorg)preventie richt op veiligheid en voorkomen dat jongeren afglijden naar criminaliteit.

**In het programma van eisen wordt kinderwerk opgenomen als het wijknetwerk onvoldoende activiteiten voor kinderen aanbiedt, of als de problematiek hiertoe aanleiding geeft.**

Het werken met jeugd en volwassenen vraagt om verschillende competenties. Het programma van eisen onderscheidt deze. (vroeg)Signalering, het aanspreken van eigen kracht en stimuleren tot initiatief, zijn overeenkomstige competenties.

<sup>3</sup> Dit uit zich in een outreachende werkwijze: actieve en intensieve samenwerking met het wijknetwerk, het zoeken naar innovatieve oplossingen, versterken van de wijk economie en andere financieringsmogelijkheden.

Vanaf 2016 geldt voor het jeugdwerk dat het minimaal voldoet aan het Keurmerk Rotterdams Jongerenwerk<sup>4</sup>.

De competenties voor de sociaal makelaar zijn die van de welzijnswerker nieuwe stijl (de Kanteling, VNG/VWS).

### **Vroegsignalering en preventie**

Vroegsignalering en preventief aanbod voor jeugd en volwassenen, gericht op de genoemde accenten, staan in het programma van eisen. Werkwijzen zijn aantoonbaar effectief. Welzijn draagt door vroegsignalering en preventief aanbod bij aan versterking van de beschermende factoren en vermindering van de risicofactoren bij jeugdigen. Jongeren die, bijvoorbeeld door schooluitval, dreigen te ontsporen worden tijdig gecorrigeerd of teruggedleid naar scholing of werk.

### **Aanjagen van de eigen kracht en talenten bij bewoners**

In vier jaar 42 Huizen van de Wijk in 42 wijken, als nieuwe publieke ruimten, waar

- een bepaald percentage van de wijkbewoners (jong en oud) frequente bezoeker/deelnemer is.
- een bepaald percentage van de Rotterdamse bevolking een bijdrage heeft geleverd
- nieuwe banen en leerwerktrajecten zijn gerealiseerd.

De stedelijke ondersteuningsstructuur voor bewonersinitiatieven valt onder de herijking van welzijn.

De komende jaren intensificeert de gemeente de Lief en Leedstraataanpak, zodat eenzaamheid bij Rotterdammers eerder wordt opgemerkt.

### **Activering en participatie**

In het programma van eisen wordt de eerste- en tweede lijsondersteuning van vrijwilligers- en mantelzorgers respectievelijk uitgevoerd door de aanbieders in de gebieden en door een stedelijke aanbieder.

Het programma van eisen bevat de inzet van Rotterdammers met een Wwb-uitkering als vrijwilligers en bevat ook de begeleiding van Rotterdammers.

In ieder gebied is een makelaar met specifieke competenties voor vrijwilligers- en mantelzorgcoördinatie werkzaam (dat kan dezelfde persoon zijn). Deze makelaar bouwt (verder aan) aan de infrastructuur/netwerk voor vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning. Dit wordt in de gebieden geïntensiveerd.

<sup>4</sup> Dit geldt niet voor kleine organisaties (omzet jongerenwerk minder dan € 200.000), zij beschikken uiterlijk in 2017 over het keurmerk. Voor 2016 geldt een ingroeiperiode.

De VraagWijzer beschikt over een compleet overzicht van de mogelijkheden voor vrijwilligers en mantelzorgers in de gebieden. De VraagWijzers en de wijkteams signaleren de vraag van mantelzorgers en verwijzen naar het juiste aanbod in het gebied.

### **Ondersteuning en dienstverlening welzijn**

Het wijkteam volwassenen bevat gemiddeld 6 fte (o.a. maatschappelijk werk, MEE-adviseurs, Wmo-adviseurs). Expertise over ouderen en dementerenden is altijd aanwezig. De definitieve omvang hangt af van de omvang van het wijkprofiel en de zwaarte van de problematiek. Jongerenwerk zit niet in het wijkteam, maar maakt deel uit van het wijknetwerk.

VraagWijzer & wijkteams: In 2015 - 2016 wordt de doorontwikkeling van de VraagWijzer en de wijkteams verder vormgegeven. Het individueel maatschappelijk werk maakt deel uit van het wijkteam en is onderdeel van de welzijnsopdrachten in de gebieden in 2016 (met een opt out per 1 januari 2017).

Sturing op de samenwerking tussen het uitvoerend welzijn in het wijkteam en de professionals (makelaar/jeugdwerker) in het wijknetwerk wordt in het opdracht opgenomen. De sturing is gericht op de

### **Combineren van welzijns- en zorgfuncties**

Benoemen van zoveel mogelijk dezelfde resultaatgebieden voor zorg en welzijn bij de opdrachten, aansluiten bij de resultaatgebieden zorgarrangementen en zelfredzaamheidsmatrix.

Vanaf 2017 worden de functies ontmoeting en dagbesteding gecombineerd in de nieuwe publieke ruimten in de gebieden. Aanbieders van welzijn krijgen de mogelijkheid om hierop te offren.

### **Right to challenge**

Binnen de welzijnsopdracht komt financiële ruimte voor vernieuwing door bewoners en sociaal ondernemers. De inkoopvoorwaarden maken dit ook mogelijk. Onder welke condities en welke afspraken daarvoor nodig zijn wordt in 2015 door het college bekend gemaakt.

### **Kwaliteit opdrachtgeverschap**

Sinds 2007 werkt de gemeente aan vernieuwing van welzijn. Mede door de Wmo 2007 zijn uitgangspunten gewijzigd. Meer en meer is er de overgang naar de menselijke maat, uitgaande van de eigen kracht en aansluitend bij wat er aanwezig is in buurten en wijken. Ook voor de rol van de gemeente als opdrachtgever heeft dit gevolgen gehad: van sturen op input is sturen op resultaten het uitgangspunt, en waar mogelijk op maatschappelijke effecten.

Het opdrachtgeverschap heeft als doel het versterken van de (pedagogische) civil society door doelmatig en effectief om te gaan met uitvoerende organisaties en middelen. Van belang is uit te gaan van wat er is, wat er nodig is en aan uitvoerders van zorg en welzijn kwaliteitseisen en randvoorwaarden te stellen om sterke wijkvoorzieningen en wijknetwerken te realiseren. De Wmo 2015 versterkt deze ontwikkeling. Focus bij het verstrekken van opdrachten ligt bij een kwalitatief goed aanbod dat uitgaat van en aansluit op wat Rotterdammers nodig hebben. Dit is een kwestie van opbouwen van onderop: eerst de eigen kracht en de sociale netwerken van Rotterdammers, hierna gebruik van wijkvoorzieningen en waar nodig arrangementen. Deze kwaliteitsslag wordt verder uitgewerkt bij de herijking welzijn, ook in relatie tot de opdrachten aan zorg.

Kwaliteitseisen en randvoorwaarden voor (integraal) opdrachtgeverschap opstellen (zie de kwaliteitsnotitie Wmo). Dit is ook gericht op de verdergaande samenwerking zorg en welzijn de komende jaren.

Investeren in de kwaliteit van het opdrachtgeverschap in het sociale domein door scholing van medewerkers, onder andere op het sturen op resultaten.

Uniformeren van de opdrachtformulering met een basisbestek: formuleren van een inhoudelijke maatschappelijke opgave, doelen, resultaten en resultaatindicatoren.

Inrichten van het strategisch-, tactisch- en operationeel contractmanagement.

## Hoofdstuk 8

# Onderzoek en monitoring<sup>1</sup>

Met de ambitie van Rotterdam om meer te willen sturen op resultaten van interventies in het sociale domein neemt het belang toe van onderzoek en het monitoren van acties en volgen van processen. Het uitgangspunt is dat het beleid - en daarmee de interventies - zich erop richt om de afhankelijkheid van Rotterdammers van overheidsarrangementen zoveel mogelijk te verminderen, en om te kunnen vergelijken tussen verschillende inzet op zorg en welzijn, en te bepalen of resultaten worden behaald. Een begrippenkader is hiervoor de eerste stap. Het gaat om abstracte begrippen als zelf- en samenredzaamheid, en om concrete doelen als financiële redzaamheid of zelfstandig wonen. Hiertoe wordt op diverse terreinen al gewerkt met meetinstrumenten, bijvoorbeeld de Zelfredzaamheidsmatrix (zrm) op individueel niveau bij volwassenen, onder meer bij opdrachten in het kader van welzijn en bij inzet op Maatschappelijke Opvang.

Voor jongeren is de zrm in gebruik bij het Jongerenloket. Bij onderzoek van andere interventies voor Jeugd spelen beschermende- en risicofactoren een rol. De indicatoren voor de maatschappelijke effecten van jeugd worden ontwikkeld. Een gezamenlijk instrument is momenteel nog niet beschikbaar.

De komende periode is het van belang de juiste werkwijze te kiezen om gericht onderzoek te doen naar de resultaten uit de opdrachten. Een mogelijke koppeling met de zeven resultaatgebieden van de arrangementen langdurige zorg wordt onderzocht, en de combinatie met welzijn als voorliggende voorziening. Aandachtspunten voor onderzoek naar de resultaten van welzijn zijn:

### De wijkanalyse

- de vraag van de bewoners in de wijk bepaalt het aanbod
- doorontwikkelen op wat goed werkt in de wijk (sociale infrastructuur)

<sup>1</sup> Zie ook de voortgangsbrief drie decentralisaties aan de Gemeenteraad, paragraaf XV Monitoring, dd 20-02-2015.



### Substitutie in het systeem

- een verschuiving van ondersteuning door professionals naar vrijwilligers, burgers en hun netwerken
- een verschuiving (waar mogelijk) van individuele- naar collectieve voorzieningen (inclusief)
- verschuiving van langdurige ondersteuning naar korter
- verschuiving van specialistische zorg naar een lichtere ondersteuning

### Opdrachtgeverschap

- verdere verbinding en ontkokering tussen welzijn en zorg
- meten van de effectiviteit van de ondersteuning (oa. ZRM)
- sturing op resultaten, op maatschappelijke effecten, afrekenen op output

### Samenwerking gemeente met zorgverzekeraars

Met de zorgverzekeraars (Achmea en VGZ) is de gemeente in gesprek over de mogelijkheid samen te investeren in het sociale domein. Er is echter nog erg weinig onderzoek gedaan naar de relatie tussen investeringen in het sociale domein en de afname van zorgconsumptie. Met een business case gaan gemeente en zorgverzekeraars dit onderzoeken. De inzet van de welzijn maakt daar onderdeel van uit.

De Erasmus Universiteit Rotterdam gaat onderzoek uitvoeren naar de doeltreffendheid, de integraliteit en de kosten van de integrale ondersteuningsmix in drie wijken in Rotterdam. Op basis van de resultaten zijn verbeteringen in de aanpak mogelijk en best practices aan te wijzen.

Het onderzoek richt zich op volwassen cliënten (>18 jaar) die ondersteuning ontvangen van de wijkteams. Het zijn cliënten met meervoudige problematiek. Vier cliëntgroepen staan centraal: cliënten met een lichamelijke of verstandelijke handicap, cliënten met GGZ problematiek, ouderen en cliënten met demantie. Het onderzoek richt zich op de cliënten, informele- en

professionele hulpverleners en vrijwilligers. In het onderzoek is onder meer aandacht voor de ervaringen van cliënten met de ondersteuning en de gezondheidsbeleving, maatschappelijke participatie, kwaliteit van leven, ervaren sociale steun en de belasting van informele hulpverleners. De looptijd van het onderzoek is 2015-medio 2018.

#### Gebruik van het Rotterdamse begrippenkader zorg en welzijn voor het sociale domein.

Opzetten van een onderzoeks- en monitoringprogramma 2016 – 2019 zorg en welzijn. Benchmarken van innovatie en onderzoek en monitoren van de beweging van de tweede- naar de eerste lijn door de inzet van wijkteams, keukentafelgesprek, inzet van de eerste lijn en bewoners en hun netwerken.

#### Voor de verantwoordingssystematiek wordt met de aanbieders een kennisagenda opgesteld.

Monitoren van de bijdrage van welzijn bij de realisatie van de ondersteuningsmix zorgarrangementen. Monitoren van de kosten van de inzet van welzijn in vergelijking met inzet vanuit de tweedelijnszorg op de verschillende zwaartes (beperkt, midden en intensief).

# Hoofdstuk 9

## Financieel kader

### Nieuw Rotterdams Welzijn



Tijdens de coalitieonderhandelingen (april 2014) is besloten om een taakstelling door te voeren op Welzijn conform, zie onderstaande reeks:

|                              | 2015 | 2016   | 2017   | 2018   |
|------------------------------|------|--------|--------|--------|
| Taakstelling coalitieakkoord | 0    | -1.000 | -5.000 | -5.000 |

De financiële scope voor het Nieuw Rotterdams Welzijn bestaat uit:

| Activiteiten scope welzijn                                    | Begrotingsproduct                   |
|---|-------------------------------------|
| vrijwilligersondersteuning                                    | Maatsch. Begeleiding en advies      |
| senioren en mantelzorg  | Maatsch. Begeleiding en advies      |
| wijkvervoer   | Maatsch. Begeleiding en advies      |
| maatschappelijke inspanning                                   | Maatsch. Begeleiding en advies      |
| maatschappelijke dienstverlening                              | Maatsch. Begeleiding en advies      |
| maatschappelijk werk (incl. bijdrage aan bemensing wijkteams) | Maatsch. Begeleiding en advies      |
| voormalige tenders zorg en welzijn                            | Maatsch. Begeleiding en advies      |
| welzijns- en wijkaccomodaties                                 | Maatsch. Begeleiding en advies      |
| Inkoop vraagwijzer  | Maatsch. Begeleiding en advies      |
| bewonersparticipatie  | Maatsch. Participatie en activering |
| jeugdparticipatie   | Maatsch. Participatie en activering |
| jongerenwerk  | Zorg voor de jeugd                  |
| kinderwerk/pleinenwerk  | Zorg voor de jeugd                  |
| opvoedingsondersteuning                                       | Zorg voor de jeugd                  |

Het totale meerjarige budget voor het Nieuw Rotterdams Welzijn is € 58,2 mln, zie onderstaand:

|                           | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Budget welzijn (jan 2015) | 63.848 | 62.327 | 57.931 | 57.931 |

Met dit budget wordt een gebiedsgerichte basisinfrastructuur welzijn gefinancierd, met maatwerk in de gebieden. Ook wordt met dit budget de bezetting van welzijn in de wijkteams, de vraagwijzer en het stedelijk welzijn gefinancierd.

## Bijlage 1: Resultaatgebieden arrangementen langdurige zorg

Om bewoners de kans te geven zo lang mogelijk zelfredzaam te zijn en zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen, zijn in het kader van de Wmo-arrangementen benoemd.

De nieuwe arrangementen kennen zeven resultaatgebieden:

- 1 Sociaal en persoonlijk functioneren
- 2 Ondersteuning en regie bij het voeren van een huishouden
- 3 Financiën
- 4 Dagbesteding
- 5 Ondersteuning bij zelfzorg en gezondheid
- 6 Huisvesting
- 7 Mantelzorgondersteuning zodat de cliënt langer thuis kan wonen

Bij het samenstellen van een arrangement gaat het om wordt gezocht naar een optimale mix van ondersteuning van de zelfredzaamheid en ondersteuning vanuit professionele inzet. Hier is een korte samenvatting opgenomen van de arrangementen. Meer specifieke informatie is na te lezen via: [www.rotterdam.nl/startinkoopondersteuningenzorgnieuwewmo](http://www.rotterdam.nl/startinkoopondersteuningenzorgnieuwewmo).

Binnen de arrangementen is er sprake van diverse 'treden' van ondersteuning.

Een voorbeeld bij sociaal en persoonlijk functioneren (resultaatgebied 1), beperkte ondersteuning. Iemand woont op zichzelf en redt zich, maar heeft een steuntje in de rug nodig. De ondersteuning is vaak enkelvoudig, gericht op structuur/regievoering óf praktische vaardigheden, en dit contact is hooguit één keer per week. De ondersteuner loopt met de Rotterdammer mee.

Bij beperkte tot gemiddelde ondersteuning gaat het om meer regelmatig contact en ondersteuning voor het vergroten en/of behouden van zelfstandigheid dan bij de beperkte ondersteuning.

Bij ondersteuning op middenniveau is een stevig steuntje in de rug nodig om zelfstandig te kunnen wonen. Het dagelijks leven is iets minder goed op orde en de zelfstandigheid is ook iets lager dan bij een stadsgenoot die beperkte ondersteuning nodig heeft. Bij ouderen ligt het accent meer op het checkmoment van de cliënt en de mantelzorgondersteuning voor zijn mantelzorger. Ook deze ondersteuning is vaak enkelvoudig en vindt twee à drie keer per week plaats.

Midden en intensieve ondersteuning is er voor Rotterdammers die begeleiding nodig hebben om sociale vaardigheden op te bouwen en zich daarin te ontwikkelen. Het overnemen van taken en coaching en begeleiding kan in dit proces nodig zijn. Ondersteuning vindt plaats twee à drie keer per week, maar deze intensiteit kan wisselen.

Intensieve ondersteuning is er voor Rotterdammers die op het gebied van structuur en regievoering, en praktische vaardigheden en handelingen ondersteuning nodig hebben. Het wezenlijk overnemen van taken kan hierbij aan de orde zijn. Hierbij gaat het niet meer over wekelijkse ondersteuning; dagelijkse ondersteuning is geschikter, bijvoorbeeld verdeeld over 'eventjes'-momenten.

Bij Ondersteuning en regie bij het voeren van een huishouden (resultaatgebied 2) is er sprake van zeven treden. Per cliënt wordt gekeken naar factoren als samenstelling van het huishouden, waarvoor en welk soort ondersteuning nodig is en of er andere oplossingen mogelijk zijn voor versterking van de zelfredzaamheid. Ondersteuning bij huishoudelijke verzorging kan omvatten: schoonhouden van het huis, wassen en/of strijken van kleding, boodschappen doen, klaarmaken van broodmaaltijden en warme maaltijden en de zorg voor kinderen. Uitgangspunt is dat voor hoe meer werkzaamheden ondersteuning nodig is, hoe hoger de trede waarop cliënt wordt ingeschaald (en hoe complexer de ondersteuning zal zijn).

Op het gebied van Financiën (resultaatgebied 3) is sprake van drie treden in de ondersteuning.

Bij mensen waarbij in principe alles loopt, (vaste) rekeningen per incasso worden betaald en er geen schulden zijn, kan lichte ondersteuning worden geboden. Een ondersteuner kijkt dan mee. Het gaat hier veelal om sociaal economisch zwakkeren, die deze steun vaak ook in hun netwerk niet vinden. Maar ook voor Rotterdammers die (cognitief) achteruit gaan (doelgroep psychogeriatrisch, PG) of een verminderde cognitie hebben (de doelgroep verstandelijk gehandicapten, VG) kan ondersteuning op dit gebied aan de orde zijn.

Bij behoefte op de middelste trede is er vaak sprake van een complexe situatie; financieel en administratief is er meer aan de hand. Het kan dan gaan over schuldenproblematiek, een huis dat moet worden verkocht, aflossingsschulden of familie die zich op een negatieve manier met de financiën bemoeit. Ook kan er sprake zijn van misbruik van ouders, doordat kinderen geld van hun al dan niet dementerende ouders pinnen. Ondersteuning vindt wekelijks plaats.

Bij grote achterstanden en/of chaos op financieel en administratief gebied is tijdelijk intensieve ondersteuning nodig. Er is veel

uitzoekwerk en er zijn veel partijen betrokken, bijvoorbeeld schuldhulpverlening en bewindvoerders. De ondersteuner heeft een coördinerende rol.

Bij Dagbesteding (resultaatgebied 4, al dan niet arbeidsmatig) zijn er drie ondersteuningstreden.

Doel van de lichte steun is vooral om mantelzorger te ontlasten. De doelgroep bestaat met name uit mensen ouder dan 65 jaar en vaak met aanvullende psychiatrische of lichamelijke klachten. Inzet van meerdere dagdelen is gebruikelijk.

Steun op het middenniveau is er voornamelijk voor mensen met psychische problematiek; het bieden van activiteiten met dagstructurering als doel, anders dan arbeid. Groepsbegeleiding kan ook training in sociale vaardigheden en zelfredzaamheid inhouden. Inzet van vier tot vijf dagdelen is vaak het maximum.

Intensieve of volledige ondersteuning is veelal voor Rotterdammers met een verstandelijke beperking of mensen met (O)GGZ-problematiek die gebruikmaken van dagbesteding of arbeidsparticipatie. Ondersteuning biedt een dagprogramma met als doel al dan niet aangepaste vormen van arbeid te vervangen, of activiteiten als dagstructurering (anders dan arbeid)

Ook Ondersteuning bij zelfzorg en gezondheid (resultaatgebied 5) kent drie treden.

Lichte ondersteuning draait om het (mondeling) aansturen van de persoonlijke verzorging, wat vaak tijdens dagelijkse ondersteuning (resultaatgebied 1) plaatsvindt.

Bij ondersteuning op het middenniveau gaat het om mensen die regelmatig hulp nodig hebben bij de dagelijkse lichamelijke verzorging en/of en bij wie toezicht of ondersteuning nodig is om de gezondheid (zowel fysiek als psychisch) in stand te houden en te bevorderen.

De intensieve vorm behelst een groep Rotterdammers met lichamelijke en/of psychische beperkingen. Soms betreft het psychiatrische patiënten die zichzelf ernstig verwaarlozen. Deze groep 'vraagt' om veel nabijheid en een volhardende actiegerichte houding van de ondersteuning met het oog op het nakomen van relevante afspraken rond gezondheid, zowel fysiek als psychisch.

Bij de inzet van arrangementen op Huisvesting (resultaatgebied 6) is sprake van drie treden, deze zijn enigszins afwijkend van de treden bij de andere resultaatgebieden.

Bij tijdelijk lichte ondersteuning gaat over zorgen voor een briefadres voor cliënten zonder adres en vaak ook om enige ondersteuning bij het krijgen van een woning. Ook ondersteuning bij begeleid wonen kan voor cliënten met een complexe problematiek deel uitmaken van de inzet. Onder een bijdrage in kosten voor wonen wordt verstaan: zowel de kapitaalslasten, hotelmatige kosten als kosten van maaltijden.

Aanvullend is beschermd wonen, waarbij naast het beschermd wonen sprake is van 24-uurs toezicht, vanwege het gebrek aan regie van cliënten. In sommige gevallen is een zekere beveiliging nodig vanwege de beperkte regie van de cliënten in relatie tot de buurt waarin zij wonen of verblijven en de afspraken die er met de buurt gemaakt zijn.

Mantelzorgondersteuning (resultaatgebied 7) heeft tot doel dat de cliënt langer thuis kan wonen. Het resultaatgebied mantelzorgondersteuning heeft drie treden van intensiteit: beperkt, midden en intensief. Er wordt gekeken naar wat met name de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger is. Als er geen mantelzorger is dan moet naar een passende oplossing worden gezocht.



## Bijlage 2: Top 10 beschermende en risicofactoren Jeugd

### Beschermende factoren (Nederlands Jeugd Instituut)

1. Sociale binding
2. Kansen voor betrokkenheid
3. Prosociale normen
4. Erkenning en waardering voor positief gedrag
5. Steun van belangrijke volwassenen in de omgeving
6. Een constructieve tijdsbesteding
7. Competenties (sociale, emotionele en gedragsmatige)
8. Cognitieve vaardigheden
9. Schoolmotivatie
10. Een positieve identiteit

### Risicofactoren (Nederlands Jeugd Instituut)

#### Individu en vrienden

- Vervreemding en opstandigheid
- Vroeg begin alcohol- en drugsgebruik
- Vroeg begin antisociaal gedrag
- Positieve houding t.o.v. alcohol- en drugsgebruik
- Positieve houding t.o.v. antisociaal gedrag
- Omgang met vrienden die alcohol- en drugs gebruiken
- Omgang met vrienden die antisociaal gedrag vertonen

#### Gezin

- Geschiedenis van probleemgedrag in het gezin
- Problemen met gezinsmanagement
- Conflicten in het gezin
- Ouders gedogen alcohol- en drugsgebruik
- Ouders gedogen antisociaal gedrag

#### School

- Leerachterstanden
- Gebrek aan binding

#### Wijk

- Gebrek aan binding met de wijk
- Verpaupering van de wijk
- Hoge mate van doorstroming in de wijk
- Verkrijgbaarheid van harddrugs en wapens
- Normen die antisociaal gedrag bevorderen

### Bijlage 3: Beschrijving mantelzorg-ondersteuning

#### Vinden

- Deskundigheidsbevordering van medewerkers van de VraagWijzer, het wijkteam en de sociale makelaar op het gebied van mantelzorg. Zij leren ook alert te zijn op overbelasting en ontspoorde mantelzorg;
- Inschakelen van het wijknetwerk om mantelzorgers te herkennen en te wijzen op ondersteuningsstructuur in het gebied;
- Informatie en advies voor mantelzorgers op een toegankelijke manier beschikbaar stellen via de VraagWijzer in het gebied en stedelijk via een website met informatie over mantelzorgondersteuning.

#### Versterken

- Betrekken van de mantelzorger bij het keukentafelgesprek waarbij naast de zorgvraag ook naar mogelijkheden, grenzen en behoeften van de mantelzorger wordt gekeken;
- Waardering van mantelzorgers, bijvoorbeeld door het organiseren van een dag voor de mantelzorg;
- Opzetten van een interactief mantelzorgplatform, zo mogelijk gekoppeld aan de te vormen Brede Raad voor de Wmo. Waar mantelzorgers meepraten over het gemeentelijk mantelzorgbeleid;
- Deskundigheidsbevordering voor mantelzorgers zelf. Zij kunnen in de gebieden trainingen volgen, indien ze hier behoefte aan hebben, zoals grenzen aangeven en goed leren tillen;
- Professionals zoals de wijkverpleegkundige leren (eenvoudige) zorgtaken aan en adviseren en ondersteunen de mantelzorger waar nodig.

#### Verlichten

- Respijtzorg in de vorm van kortdurend verblijf, dagbesteding, maar ook korte ondersteuning thuis door vrijwilligers. Voor het overnemen van de zorg en het eventueel uit handen nemen van taken;
- Mogelijkheid om hulpvragen te plaatsen op een goed werkende online marktplaats;
- Koppelen van zorgvrijwilligers aan mantelzorgers door coördinatie op vraag en aanbod van vrijwillige inzet;
- Emotionele ondersteuning zoals lotgenotencontact, mantelzorgcafé of ondersteuning vanuit maatschappelijk werk;
- Informatie en advies via VraagWijzer;
- Meer aandacht voor diversiteit onder mantelzorgers. Ieder 'type' mantelzorger heeft een andere vorm van ondersteuning nodig;
- Meer aandacht voor mantelzorg in communicatie van de gemeente.

#### Verbinden

- Investeren in deskundigheid van professionals;
- Mantelzorgers en hun ondersteuningsvraag worden door makelaar verbonden met het aanbod dat er is in de gebieden.

## Bijlage 4. De bouwstenen voor welzijn

In de onderstaande tabel is de basisinfrastructuur samengevat.

| Werkgebied/inzet   | Wijk   | Gebied   |
|--|--|--|
| Vroegsignalering en/of huisbezoek  | Professionals wijkteam, sociaal makelaar/<br>jeugdwerker <sup>1</sup> en vrijwilligers   |  |
| Opvoedondersteuning  |  | Opvoedondersteuning door professionals en<br>vrijwilligers voor ouders                               |
| Preventie sporten, gezonde leefstijl;<br>psychosociaal en weerbaarheid   | Sociaal makelaar/jeugdwerker ondersteunt<br>vrijwilligers en bewoners  |  |
| Zelfbeheer bewoners<br>Huizen van de wijk  | Faciliteren met bijeenkomsten, kennis, ver-<br>gunningen, coördinatie budget, vastgoed   |  |
| Sociaal beheer<br>Huizen van de wijk   | Sociaal beheerder welzijn  |  |
| Ondersteuning bewoners/ netwerken  | Sociaal makelaar   |  |
| Ondersteuning vrijwilligers  |  | Vrijwilligersmakelaar<br>spil in coördinatie en organisatie in het gebied                            |
| Ondersteuning Mantelzorg   |  | Mantelzorg makelaar<br>spil in coördinatie en organisatie van mantel-<br>zorg                        |
| Talentontwikkeling jongeren, preven-<br>tie & signalering zorg en veilig   | Jeugdwerker  |  |
| Vrijtijdsbesteding kinderen  |  | Kinderwerkers, inzet bij naschoolse activitei-<br>ten (bijv. pleinactiviteiten). Gebiedsafhankelijk. |
| Maatschappelijke stages  |  | Inzet vrijwilligersmakelaar  |
| Tegenprestatie R'dammers uitkering   | In 42 wijken tbv vrijwilligerswerk, collectief<br>aanbod.  |  |
| Tweedelijns ondersteuning inzet<br>voor een ander  | Deskundigheidbevordering, werving, mat-<br>ching, ict, voorwaarden   | Stedelijke vrijwilligerscentrale   |
| Collectief aanbod:<br>Ontmoeten, Was- en strijkservice,<br>Maaltijdvoorziening<br>Klussendienst, Scootmobielservice,<br>Dagbesteding | Sociaal ondernemers, vrijwilligers, tegenpres-<br>tatie en ondersteuning professional in wijk<br>accommodaties en Huizen van de wijk |  |
| Vervoer  | Wijkbus, sociaal ondernemers, vrijwilligers,<br>tegenprestatie en ondersteuning professional   |  |
| Kortdurende individuele hulp   | 42 wijkteams maatschappelijk werk, ouderen-<br>werk  |  |
| Informatie- en vraag- baak in de<br>wijk; Sdv, sr  |  | VraagWijzer, Centrum voor Jeugd en Gezin   |

<sup>1</sup> Onder jeugdwerker verstaan we kinder-, tiener- en jongerenwerkers.

## Bijlage 5: Begrippenlijst

Begrippenlijst Wmo, zorg, jeugd en participatie (begrippenlijst is bijgewerkt per 04-03-2015)

| Begrip                              | Definitie/omschrijving  |
|-------------------------------------|---|
| Begeleiding (ikv ondersteuning)     | Begeleiding in het kader van ondersteuning is het ondersteunen van mensen (> 18 jaar) met matige of zware beperkingen in hun zelfredzaamheid. Het gaat vaak om het ondersteunen van mensen op het terrein van structuur en dagritme, maar ook om ondersteuning bij of overname van taken op het gebied van het dagelijks leven, huishouden en administratie. Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen individuele begeleiding en groepsbegeleiding (dagbesteding). Gericht op het vergroten van zelfredzaamheid en participatie.          |
| Begeleiding (ikv vrijwilligerswerk) | Onder begeleiding wordt verstaan dat een professionele hulpverlener beschikbaar is om vrijwilligers te begeleiden bij hun taken en hen te trainen zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren, sociaal isolement en huiselijk geweld kunnen signaleren en zonodig melden aan professionele hulpverlening.   |
| Burgerkracht                        | Het vermogen van een burger om voor zichzelf te zorgen, zelfstandig te wonen, actief deel te nemen aan de samenleving en waar nodig ondersteuning in de eigen sociale omgeving te organiseren. Het centraal stellen van het potentieel van de burgers is essentieel bij deze benaderingswijze (zie ook eigen kracht en zelfredzaamheid).  |
| Burgerschap                         | Dit komt tot uitdrukking in de functies die burgers in de samenleving hebben: economisch (onderwijs volgen, een vak leren, werken of ondernemen), sociaal (gezinsleven, familieverband, vrienden-/kennisenkring, burens, verenigingsleven, vrijwilligerswerk, mantelzorg, ouderparticipatie op school), cultureel (geloof, levensbeschouwing, zingeving, tradities, cultureel erfgoed, culturele expressie), maatschappelijk (deelname aan besturen, actief en passief kiesrecht).  |
| Casusregie                          | Casusregie is het ordenen en op elkaar afstemmen van alle hulp, zorg en ondersteuning (coördinatie) aan alle betrokkenen bij een casus. Casusregie is nodig als er meerdere ondersteuningsvormen worden ingezet. Het gaat dan om situaties waarin door verschillende organisaties en hulpverleners zowel kort- als langdurende hulpverlening wordt geboden, en veelal aan verschillende bij de casus betrokken personen.  |
| Civil Society                       | De civil society is de samenleving met haar burgers die, individueel of georganiseerd, (burger)kracht en kennis inzetten voor elkaar (samenredzaamheid). De pedagogische civil society is waar burgers verantwoordelijkheid nemen voor een pedagogisch klimaat waarin het goed opvoeden en opgroeien is.  |
| Coaching/mentoring (jongeren)       | Coaching en mentoring van jongeren is Individueel gerichte lichte ondersteuning en interventies (≤ 6 maanden) die voorkomen dat jongeren met problemen verder afglijden en zorgen dat jongeren onderwijs (blijven) volgen, aan het werk gaan en/of een goede invulling geven aan de vrijetijdsbesteding.  |
| Domotica                            | Domotica (ook wel huisautomatisering genoemd) is het domein van huiselijke elektronica. Het woord "domotica" is een samentrekking van het Latijnse woord domus (huis) en tica wat afkomstig is van informatica, telematica en robotica. De officiële definitie van domotica is: De integratie van technologie en diensten, ten behoeve van een betere kwaliteit van wonen en leven. Bij domotica draait het dus niet alleen om integratie van techniek en bediening in de woning, maar ook om de dienstverlening van buitenaf naar de woning. |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Eenzaamheid               | De GGD onderscheidt twee soorten eenzaamheid: Sociaal: het missen van een ondersteunend netwerk met als gevolg gevoelens van verveling en doelloosheid; Emotioneel: het missen van intieme relaties met als gevolg gevoelens van verlatenheid en intens verdriet. Mensen in sociaal isolement ervaren vaak een combinatie van beiden. ook Sociaal Isolement.   |
| Eerste lijn               | De eerstelijns ondersteuning is alle ondersteuning die direct toegankelijk is voor burgers, gericht op het vergroten van zelfredzaamheid. Deze verzorgt de intake, stelt de diagnose, levert basisondersteuning en -waar nodig- kortdurende (4 - 6 maanden) individuele ondersteuning of verwijst door.  |
| E-health                  | E-Health wordt beschouwd als een nieuwe vorm en organisatie van gezondheidszorg. Daarbij gaat het om het, ter vervanging van of in aanvulling op bestaande zorgmogelijkheden, optimaliseren van het welzijn en welbevinden van patiënten en zorg zo efficiënt mogelijk aan te bieden. Denk aan een weegschaal thuis die verbonden is met de computer en automatisch resultaten doorgeeft aan een hulpverlener (op afstand).                                |
| Eigen kracht              | Eigen kracht is het persoonlijk vermogen van een burger om voor zichzelf te zorgen, zelfstandig te wonen, actief deel te nemen aan de samenleving en waar nodig hulp in de sociale omgeving te organiseren (idem zelfredzaamheid en burgerkracht): nulde lijn.   |
| Eigen Kracht Conferentie  | Een Eigen Kracht Conferentie is erop gericht burgers weer de regie over het leven te laten nemen. Tijdens een Eigen Kracht Conferentie wordt met familie en het netwerk een plan voor de toekomst gemaakt om de problemen aan te pakken en elkaar te ondersteunen. Er komt geen professional aan te pas, maar een getrainde burger met wie het plan wordt opgesteld.   |
| Huis van de Wijk          | Een Huis van de Wijk is een publieke ruimten waar meerdere functies worden gecombineerd en meerdere groepen bewoners actief zijn. Niet alleen accommodaties, maar ook tuinen, speelplekken, (dak)parken kunnen centrale ontmoetingsplekken zijn in een wijk/gebied. Een Huis van de Wijk kent diverse functionaliteiten.   |
| Huiselijk geweld          | Fysiek, psychisch of seksueel geweld of bedreiging daarmee, door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer. Daaronder wordt ook eegerelateerd geweld verstaan. Bij huiselijk geweld is vaak sprake van een afhankelijkheidsrelatie.   |
| Individuele voorziening   | Een op de persoon toegesneden voorziening ten behoeve van het compenseren van belemmeringen. Voorbeelden hiervan zijn huishoudelijke verzorging, traplift en scootmobiel. Voor individuele voorzieningen is een indicatie van de gemeente nodig.   |
| Informeel netwerk         | Een informeel netwerk is een lokaal netwerk van vrijwilligers en mantelzorgers die vaak zelfstandig hulp en advies geven aan hun familie en/of omgeving.   |
| Kortdurende ondersteuning | Kortdurende ondersteuning is dienstverlening op het gebied van begeleiding, korter dan 6 maanden zonder indicatiestelling, uitgevoerd door de eerste lijn, gericht op vergroten van zelfredzaamheid en participatie.   |
| Maatschappelijk effect    | Maatschappelijk effect is de globale ambitie, de beoogde verandering in de maatschappelijke omgeving dan wel bij de beoogde doelgroep die de gemeente op langere termijn wil bereiken. Het gewenste maatschappelijke effect is vaak het omgekeerde van een in de samenleving waar te nemen ongewenst maatschappelijk effect (voorbeeld van ongewenst maatschappelijk effect: jongeren drinken steeds meer alcohol en doen dat op steeds jongere leeftijd). |
| Maatschappelijk werk      | Maatschappelijk werk is een beroep binnen de sociale sector. Maatschappelijk werkers leren mensen zichzelf beter te redden in hun sociale omgeving.  |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Maatschappelijke ondersteuning        | Maatschappelijke ondersteuning is een vorm van ondersteuning en begeleiding door zorgverleners, zoals activiteitenbegeleiders en woonbegeleiders, die de zelfredzaamheid en/of het sociaal functioneren van burgers herstelt of bevordert. Maatschappelijke ondersteuning valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten. Dit is conform de amendementen op wetsvoorstel 33841.   |
| Maatwerkvoorziening                   | Een maatwerkvoorziening is een individuele voorziening voor een persoon die noch zelf, noch met hulp van anderen of met algemene voorzieningen in staat is tot zelfredzaamheid of participatie of die beschermd wonen of opvang behoeft. Het verstrekken van de maatwerkvoorziening leidt er toe dat de persoon zo lang mogelijk in de eigen omgeving kan blijven. (zie ook <a href="http://www.invoeringwmo.nl">www.invoeringwmo.nl</a> )   |
| Mantelzorg                            | Mantelzorg is hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep (bron: Wmo)   |
| Nulde lijn                            | De nulde lijn inzet vanuit de eigen kracht, op basis van het eigen sociale netwerk (familie, vrienden, mantelzorgers, burens), het lokale netwerk van vrijwilligers en basisvoorzieningen zoals scholen.   |
| Ondersteuningsstructuur Mantelzorgers | Dit is een stedelijke- en gebiedsgerichte ondersteuningsstructuur die mantelzorgers ondersteunt bij hun taken. De functies zijn informeren & voorlichten, zoek en vind, deskundigheidsbevordering, waarderen en promoten, consulteren & meepraten, respijtzorg, makelen, signalering, registreren en ontmoeten.  |
| Opvoedondersteuning                   | Opvoedondersteuning is voorlichting, advies en hulp aan ouders en opvoeders bij opvoedingsvragen en –problemen ter voorkoming van problemen in de opvoeding en/of ontwikkeling van kinderen en ter versterking van de draagkracht en opvoedingscompetenties van ouders.  |
| Schulddienstverlening                 | Schulddienstverlening is het ondersteunen van Rotterdammers bij het op orde brengen van de administratie en bij het voorkomen van (nieuwe) schulden. Schulddienstverlening kent twee componenten: het onderdeel Gedrag en het onderdeel Schulden regelen. Het deel Gedrag – dit gaat mee in het bestek. Hier is het werken met de Zelfredzaamheid-matrix van toepassing. Het onderdeel Schulden regelen valt niet onder de werking van het bestek. Dit doet KBR, deze werkt niet met de ZRM. In de fase voor de daadwerkelijke dienstverlening krijgt een burger ondersteuning bij het op orde brengen van de administratie: ook dit valt onder de werking van het bestek. |
| Sociale media                         | Sociale media (de Engelse term social media is ook in het Nederlands gangbaar) is een verzamelbegrip voor online platforms waar gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Hoofdkenmerken zijn interactie en dialoog tussen gebruikers van sociale media.   |
| Sociale cohesie                       | Sociale cohesie is de mate waarin mensen in hun gedrag en beleving uitdrukking geven aan hun betrokkenheid bij maatschappelijke verbanden in hun persoonlijke leven, als burger in de maatschappij en als lid van de samenleving.  |
| Sociale netwerken                     | Een netwerk van mensen of groepen mensen, bijvoorbeeld een groep personen die elkaar kennen of organisaties (bedrijven, instellingen) die samenwerken.   |
| Talenten/talentontwikkeling           | Een talent is iemand die zich vanuit aanleg en affiniteit bekwaamd heeft, ergens goed in is (geworden). Talentontwikkeling is een proces dat uit vier fasen bestaat: (1) kennismaken: oriëntatie, in enkele uren ontdekken of je ergens talent voor hebt. (2) verdiepen: talent verder ontwikkelen door bijvoorbeeld een cursus of een training te volgen. (3) bekwamen: door lid te worden van een vereniging of een opleiding te volgen. (4) verzilveren: een topprestatie leveren. De activiteiten zijn onderdeel van een 'doorlopende' en 'stijgende ontwikkelingslijn'. Ze volgen elkaar op en de lat komt  |

telkens wat hoger te liggen. Er is sprake van 'instromen' en 'doorstromen' tot je jouw top hebt bereikt. Losse activiteiten die zonder enig gevolg blijven beklijven niet, ze vormen dan ook geen onderdeel van talentontwikkeling. Het uiteindelijke doel van talentontwikkeling is om het talent op beroepsniveau te brengen, dan wel vaardigheden en houdingen aan te leren die nodig zijn bij het opbouwen van zelfredzaamheid. (bron: Sardes)

|                   |   |
|-------------------|---|
| Tegenprestatie    | Tegenprestatie is het leveren van een bijdrage door werkzoekenden aan de samenleving (wederkerigheid). Het doen van een tegenprestatie kan kansen op de arbeidsmarkt vergroten. De tegenprestatie wordt opgedragen voor 20 uur p/w of naar vermogen, waarbij rekening wordt gehouden met de individuele omstandigheden van de werkzoekende. Doel is actief participeren via vrijwilligerswerk/mantelzorg of via het volgen van een taal- of bewegingsprogramma (bron: verordening tegenprestatie Participatiewet Rotterdam 2015).   |
| Tweede lijn       | De tweede lijn is ondersteuning waarin wordt voorzien na verwijzing via het wijkteam (geïndiceerd). Specialistische organisaties die na verwijzing het proces in de 1e lijn ondersteunen, gericht op het vergroten (of stabiliseren) van zelfredzaamheid. Waar mogelijk met inzet van het eigen sociale netwerk en het wijknetwerk.   |
| Vrijwillige inzet | Vrijwillige inzet is de ondersteuning en bevordering van de zelfredzaamheid en participatie van beperkt zelfredzame Rotterdammers door het informele sociale netwerk: familie, buurtgenoten, lotgenoten en/of door georganiseerd vrijwilligerswerk of gekwalificeerde stagiaires.   |
| Vrijwilliger      | Een vrijwilliger is iemand die onbetaald, onverplicht en in enig georganiseerd verband werk verricht voor andere mensen, organisaties of de samenleving.  |
| Vrijwilligerswerk | Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald en onverplicht verricht wordt ten behoeve van anderen of van de samenleving in het algemeen, in enig georganiseerd verband.   |
| Vroegsignalering  | Vroegsignalering is het tijdig signaleren en onderkennen van problemen om zo in een vroeg stadium te kunnen ingrijpen en escalatie te voorkomen (preventie).  |
| Waakvlamfunctie   | De waakvlamfunctie is geen directe ondersteuning maar af en toe of /op afroep de vinger aan de pols houden om terugval in de zelfredzaamheid te voorkomen; opdat voor cliënt en sociaal netwerk duidelijk is waar men terecht kan bij risico op terugval.   |
| Wederkerigheid    | Wederkerigheid is een tweezijdige verbintenis, die voor beide partijen een band schept. In dit verband met als uitgangspunt het met elkaar oplossen van problemen en elkaar uitdagen tot gezamenlijk optreden.  |
| Wijknetwerk       | Het wijknetwerk is het lokaal netwerk van professionele organisaties, huisartsen, vrijwilligersorganisaties, particuliere initiatieven, verenigingen, kerken en ondernemers.  |
| Wijkteam          | Het wijkteam is een uitvoerend team professionals vanuit de domeinen jeugdhulp, opvoedondersteuning, welzijn en zorg die niet- en beperkt zelfredzame Rotterdammers (van -9 maanden tot 100+ jaar) basishulp en kortdurende ondersteuning bieden bij hun vraagstukken en problematieken op sociaal gebied. Wijkteamleden werken volgens het '1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur' principe, gericht op behoud/versterken van de zelfredzaamheid, een veilig opvoedklimaat en de zelfstandige woonsituatie. Indien specialistische of langdurende ondersteuning nodig is, organiseert het wijkteam deze, leidt toe of indiceert voor hulp en zorg. Ook LZN en LTHG maken deel uit van het wijkteam Het CJG en VraagWijzer zijn de loketten waar Rotterdammers zelf met hun vragen terecht kunnen. De doelgroep van het wijkteam wordt via het wijknetwerk aangemeld. Rotterdam kent sinds 2015 42 integrale wijkteams. |
| Zelfbeheer        | Zelfbeheer is het vrijwillig onderhouden van delen van de openbare ruimte door derden, waarbij het openbare karakter van het object blijft gehandhaafd.   |

---

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Zelfredzaam                  | Zelfredzaamheid is het vermogen om zich te kunnen redden in de huidige situatie op een bepaald levensdomein, eventueel met hulp van huisgenoten, sociaal netwerk of een vrijwilliger en/of door gebruik te maken van voorzieningen die in de wijk of stad beschikbaar zijn. Eigen kracht, een combinatie van persoonlijke capaciteiten en het sociale netwerk dat is opgebouwd, is daarbij het uitgangspunt.  |
| Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) | Meetinstrument om verschillende dimensies van zelfredzaamheid overzichtelijk en gebruiksvriendelijk in beeld te brengen. Er worden 11 domeinen onderscheiden en per domein 5 domeinscores, waarbij 1 de meest ernstige (minimale zelfredzaamheid) en 5 de meest gunstige (volledige zelfredzaamheid) is. Zorgbehoefte en begeleidingsbehoefte bepalen de mate van zelfredzaamheid. Zelfredzamer worden betekent dan een toename van de score op een bepaald levensdomein. De volgende domeinen worden onderscheiden: Financiën, Dagbesteding, Huisvesting, Huiselijke relaties, Geestelijke gezondheid, fysieke gezondheid, verslaving, ADL-vaardigheden, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Uitsluitend voor Jeugd is hieraan toegevoegd: Ouderschap. Voor nadere informatie zie <a href="http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl">www.zelfredzaamheidmatrix.nl</a> . |

---





#### **Colofon**

Het "Nieuw Rotterdams Welzijn 2016 - 2019" is een uitgave van de gemeente Rotterdam  
Auteurs: Annemarieke van Egeraat en Judith Clement, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling  
Eindredactie en vormgeving: Serviceorganisatie Dienstencentrum Communicatie  
Fotografie: Jan van de Ploeg, Kracht in NL (fotograaf Sebastiaan ter Burg) en Peter Schmidt

Juni 2015