

Sociale basis in Venlo: Inwoners aan zet en algemene voorzieningen

Beleids- en actieplan 2019-2020

Even voorstellen, enkele inwoners van Venlo:



Ger: *'Ik heb vandaag met niemand gepraat.'*



Sem: *'In mijn hoofd is het zo druk.'*



Nel: *'Het geeft zoveel voldoening om te werken als vrijwilliger.'*



Theo: *'Ik wil er ook graag bij horen.'*



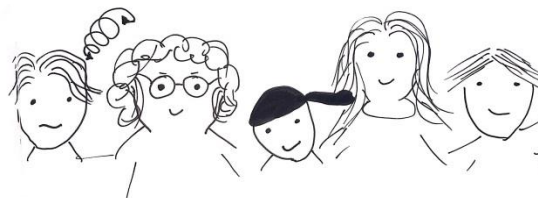
Annelies: *'Ik voel me net als iedereen, maar mensen behandelen me anders.'*



Alvin: *'In Syrië was ik iemand, in Nederland tel ik niet mee.'*



Susan: *'Ik kan de zorg niet uit handen geven, ik heb nooit tijd voor mezelf.'*



'Wij hebben besproken wat we belangrijk vinden in onze buurt.'

Inhoudsopgave

INLEIDING EN SAMENVATTING	1
1 AMBITIE EN DOELEN SOCIALE BASIS 2019-2020	3
1.1 AMBITIE GEBASEERD OP TRANSFORMATIEAMBITIE REGIO EN DE SOCIALE STRUCTUURVISIE VENLO	3
1.2 VISIE OP ONDERSTEUNING VAN INWONERS	4
1.3 VISIE OP PREVENTIE EN ALGEMENE VOORZIENINGEN	5
1.4 DOELEN EN EFFECTEN INWONERS AAN ZET / ZORG VOOR ELKAAR 2019-2020	5
1.5 RELATIE MET ANDERE BELEIDSVELDEN EN PROGRAMMA'S	6
2 KERNWAARDEN EN ROL GEMEENTE VENLO (AMBITIE E)	7
2.1 VERANDERENDE HOUDING OVERHEID TOT PARTNERS EN INWONERS: KOERS HOUDEN!	7
2.2 DE 5 KERNWAARDEN VOOR ONS HANDELEN EN ONZE KEUZES	9
2.3 ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN EN ADVIESFORA	10
2.4 GEMEENTE IN DE ROL VAN OPDRACHTGEVER ALGEMENE VOORZIENINGEN (AANBESTEDING)	11
2.4.1 <i>Nieuwe, integrale aanbesteding sociale basis 2020</i>	12
2.5 GEMEENTE IN DE ROL VAN SUBSIDIEVERLENER: SUBSIDIEREGEL ZORG VOOR ELKAAR	12
3 WAT GAAN WE DOEN IN 2019 EN 2020 (AMBITIE A T/M D)?	14
3.1 BUURTTEAMS ALGEMEEN	14
3.2 <u>AMBITIE A: ZELFREDZAME INWONERS</u>	14
3.2.1 <i>Iedereen kan meedoen, de wijk heeft voldoende draagkracht</i>	14
3.2.2 <i>Informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuning</i>	18
3.2.3 <i>Open inloop</i>	19
3.2.4 <i>KanDoen</i>	20
3.2.5 <i>Uitzicht op wonen (UoW)</i>	20
3.3 <u>AMBITIE B: VITALE GEMEENSCHAPPEN EN ZORG VOOR ELKAAR</u>	21
3.3.1 <i>Sociaal isolement, samen sterk tegen eenzaamheid!</i>	21
3.3.2 <i>Groepen inwoners: bewonersondersteuning (opbouw-, ouderen- en jongerenwerk)</i>	22
3.3.3 <i>Crowdfundingsplatform</i>	23
3.3.4 <i>(Pedagogische) verenigingsondersteuning</i>	23
3.3.5 <i>Facilitering van actieve inwoners en vrijwilligers (vrijwillige inzet)</i>	24
3.3.6 <i>Informele zorg</i>	25
3.3.7 <i>Mantelzorg</i>	26
3.4 <u>AMBITIE C: ACTIEF SIGNALEREN EN PASSENDE ONDERSTEUNING</u>	27
3.4.1 <i>Van maatwerk naar sociale basis</i>	27
3.4.2 <i>Vrijwillige opvoedondersteuning en steunouders</i>	28
3.4.3 <i>Algemeen maatschappelijk werk en groepsaanbod</i>	28
3.4.4 <i>Sluitende ketenaanpak voor personen met verward gedrag</i>	29
3.4.5 <i>Preventie en bemoeizorg OGGZ</i>	29
3.5 <u>AMBITIE D: KWALITATIEVE EN TOEGANKELIJKE INFORMATIE EN VOORZIENINGEN IN DE BUURT</u>	30
3.5.1 <i>Huizen van de Wijk</i>	30
3.5.2 <i>Informatie en Advies, het Jongeren Service Punt en vrijwillige ouderenbezoeken</i>	31
3.5.3 <i>Toegankelijkheid</i>	31
3.5.4 <i>Communicatie Samen zijn wij Venlo</i>	32
4 MONITOREN RESULTATEN	35
4.1 IN GESPREK MET INWONERS: KWALITATIEVE TOETSING	35
4.2 HOE METEN WE HET RESULTAAT: PRESTATIES EN KPI'S GEMEENTE EN BUURTTEAMS	35
5 FINANCIËEL KADER	38
BIJLAGE I AFKORTINGENLIJST	39

Inleiding en samenvatting

In de strategische visie Venlo 2030 hebben wij, de gemeente Venlo, gekozen voor een perspectief waarin iedere Venlonaar de mogelijkheid wordt geboden, en wordt uitgedaagd om zich te ontwikkelen naar zijn vermogen. Om zich te ontwikkelen als volwaardig lid van een vitale gemeenschap waarin men naar elkaar omziet, elkaar helpt en ondersteunt. De gemeente Venlo ondersteunt inwoners daarbij en zorgt ervoor dat niemand de ondersteuning hoeft te missen die nodig is om actief als lid van onze gemeenschap te kunnen deelnemen.

Venlo staat voor een grote opgave, namelijk financieel evenwicht bereiken in het sociaal domein, en tegelijkertijd ondersteuning bieden aan hen die dit nodig hebben. We kunnen deze opgave alléén realiseren als we in Venlo kunnen rekenen op een sterke sociale basis. Een basis van betrokken inwoners, vitale gemeenschappen en goede infrastructuur aan algemene voorzieningen. Een sterke sociale basis is essentieel voor inwoners om zich goed en thuis te voelen in hun eigen buurt. Daarom is ook de naam van dit beleidsdocument veranderd: 'sociale basis¹ in Venlo'. We willen hiermee benadrukken dat dit beleidsplan niet zozeer gaat over zorg, maar vooral over (het organiseren van) een sociale basis.

Waar gaat dit plan over?

Dit plan gaat over (het organiseren van) de sociale basis in de gemeente Venlo. Enerzijds de *informele basis* die inwoners zelf tot stand brengen. De informele basis van vitale gemeenschappen en het er zijn voor elkaar. Anderzijds de *formele basis* van algemene voorzieningen die de gemeente en haar partners faciliteren dan wel organiseren. Dit integrale plan bevat véél thema's, maar is zeker niet uitputtend voor het sociale domein. Daarnaast liggen er verbandingen met andere beleidsvelden, zoals het gezondheidsbeleid en het armoedebeleid.

Resultaten van het oude plan Inwoners aan zet 2016-2017 en veranderingen in nieuwe plan

Dit plan is een vervolg op het beleidsplan Inwoners aan zet 2016-2017. In 2018 zijn veranderingen doorgevoerd in onze aanpak, deze zijn verwerkt in voorliggend plan. Het betreft geen statisch onderwerp, we stellen continu bij. Aangezien er in het vorige beleidsplan geen concreet geformuleerde doelstellingen en meetmethode waren beschreven, is het niet mogelijk om het totale resultaat van de vorige periode zichtbaar te maken.

De ambities en doelstellingen zijn geconcretiseerd en gekoppeld aan prestatie-indicatoren. Zodat we niet alleen beschrijven wat we doen, maar ook de resultaten concreet zichtbaar maken. Verder kiezen we ervoor om de wettelijke tegenprestatie niet langer onderdeel te laten zijn van dit beleidsdocument. De tegenprestatie gebeurt vanuit een andere motivatie dan vrijwillige inzet. Bovendien past deze tegenprestatie meer bij het onderwerp 'arbeidsmarktparticipatie' dan bij de sociale basis, gevormd door mensen die zich betrokken voelen op elkaar en daarom met elkaar een vitale leefgemeenschap vormen.

Nieuw in dit plan zijn de buurtteams in Venlo, het speerpunt eenzaamheid / sociaal isolement en ons streven om collectieve oplossingen van en voor inwoners meer aandacht te geven in plaats van individuele oplossingen. Communicatie is en blijft belangrijk. Daarnaast heeft de invoering van het prestatiedenken bij de opdrachtverlening in het sociaal domein geleid tot een verandering van onze gemeentelijke rol. We leggen meer focus op het formuleren van onze doelstellingen, onze rol en het meten van onze resultaten (prestatiedenken).

¹ Geïnspireerd op startnotitie van Movisie: De sociale basis: terug van weggeweest, april 2018.

Hoe houden we voeling met uitvoering?

De uitvoering gebeurt grotendeels door onze partners en vrijwilligersorganisaties. We voeren op allerlei manieren regelmatig overleg met de verschillende betrokkenen over voortgang, successen en knelpunten. Indien nodig sturen we bij.

Hoe is dit document tot stand gekomen?

Dit document is tot stand gekomen op basis van een flink aantal gesprekken, o.a. met:

- partners (o.a. buurtteams, Open inloop),
- vrijwilligersorganisaties en de werkgroep eenzaamheid met partners,
- adviesraad sociaal domein en fora,
- klankbordgroep communicatie bestaande uit inwoners en leden buurtplatforms,
- klankbordgroep mantelzorg bestaande uit mantelzorgers,
- stadsdialoog dd. 20-06-18,
- groot aantal betrokkenen vanuit de gemeente.

Veel van de activiteiten die beschreven staan in dit plan, betreffen reguliere werkzaamheden. Daarnaast benoemen we hieronder een aantal nieuwe acties dat aandacht behoeft.

Acties:

▶ a.	Bij de uitwerking van de acties vormgeven aan de verbindingen met andere beleidsvelden binnen en buiten het sociale domein (armoedebeleid, gezondheidsbeleid, fysieke domein, etc.).	continu
▶ b.	We werken onze kernwaarden verder uit en maken een implementatieplan. Hierbij zoeken we aansluiting bij programma gezond & actief en programma leefbaar.	begin 2019
▶ c.	We vragen de adviesraad om ons beleid vanaf heden ook te toetsen aan onze kernwaarden; dit nemen we mee in het implementatieplan.	continu
▶ d.	We bereiden een nieuwe aanbesteding voor met ingang van 2020 gericht op één integrale opdracht voor algemene voorzieningen.	begin 2019
▶ e.	We onderzoeken wat nodig is om te zorgen dat de wijk voldoende draagkrachtig is voor kwetsbare nieuwkomers in de wijk.	medio 2019
▶ f.	We gaan aan de slag met de intentieovereenkomst Samen sterk tegen eenzaamheid.	eind 2018
▶ g.	We zorgen voor een voor inwoners logisch geheel van financieringsmogelijkheden: crowdfunding, SAM-fonds, buurtbudget en subsidies.	Begin 2019
▶ h.	We organiseren een jaarlijkse vrijwilligers-award.	begin 2019
▶ i.	We verbeteren de mantelzorgvouchers, het aanbod en de informatie over respijtzorg én we zetten ons in voor mantelzorgvriendelijke werkgevers.	medio 2019
▶ j.	We onderzoeken hoe we maatwerk kunnen ombuigen naar sociale basis.	medio 2019
▶ k.	We zorgen voor een duidelijke koers op het gebied van toegankelijkheid gebaseerd op inclusiviteit en de mogelijkheden van de Gehandicaptenraad Venlo om ons hierbij te adviseren.	medio 2019
▶ l.	We herijken onze communicatiestrategie op basis van doelen / behoefte.	eind 2018
▶ m.	We gaan onze aanpak kwalitatief evalueren door verhalen op te halen bij inwoners.	medio 2019

1 Ambitie en doelen Sociale basis 2019-2020

In dit beleidsplan beschrijven we wat wij als gemeente doen om inwoners te faciliteren en de sociale basis te versterken. We doen dit vanuit onze visie op gemeenschapsvorming en zelfsturing. Hierbij ligt de focus op het faciliteren van de samenleving als geheel en gemeenschapsvorming, en minder op individuele ondersteuning.

1.1 Ambitie gebaseerd op transformatieambitie regio en de Sociale Structuurvisie Venlo

De transformatieambitie van de regio Noord-Limburg richt zich enerzijds op vitale gemeenschappen die zelf richting en invulling geven aan hun leefomgeving, en anderzijds op een communicatieve overheid in relatie tot deze gemeenschappen. Ook de Sociale Structuurvisie Venlo 2022² is sterk gericht op een veranderende samenleving waarbij de inwoners van Venlo centraal staan. Waar iedereen meedoet en waar inwoners, soms met wat hulp, omgaan met de hoogte- en dieptepunten in hun leven. Bouwen aan een gemeenschap waar mensen zich thuis voelen in de buurt, elkaar kennen en helpen. Dit is ons vertrekpunt.

We gaan uit van krachtige gemeenschappen, en van zo min mogelijk overheidsbemoediging. Dit vraagt om een sterke sociale basis. Bij een ondersteuningsvraag stimuleren we dat inwoners gebruik maken van eigen mogelijkheden en collectieve voorzieningen, en deze ook zelf ontwikkelen. Het resultaat van de inzet van beroepskrachten is dat inwoners zelfredzamer worden, en dat alleen gebruik wordt gemaakt van (maatwerk)voorzieningen waar nodig. Dit hebben we vertaald in vijf ambities.

Ambitie A. Zelfredzame inwoners

Inwoners van Venlo zijn zelfredzaam en weerbaar. Ze hebben de keuze onderdeel te zijn van een sociaal netwerk of een gemeenschap waar mensen elkaar helpen. Inwoners die ondersteuning nodig hebben, benutten hun eigen mogelijkheden en voelen zich gesteund. Inwoners accepteren elkaar, sluiten niemand buiten en worden gezien en gewaardeerd om de bijdrage die zij aan de samenleving leveren. In Venlo kan en mag *iedereen* meedoen, ongeacht leeftijd, religie, herkomst of geaardheid. Diversiteit accepteren en omarmen we. Samen zijn wij Venlo!

Ambitie B. Vitale gemeenschappen en zorg voor elkaar

De Venlose buurten, dorpen en verenigingen zijn vitaal en zelfsturend. Omdat inwoners van Venlo betrokken zijn op elkaar en elkaar onderling stimuleren en aanspreken, ontstaan duurzame gemeenschappen³. Inwoners werken gezamenlijk aan hun eigen toekomst en die van hun omgeving. Inwoners en beroepskrachten gaan met elkaar in gesprek, werken optimaal samen en vullen elkaar aan vanuit het perspectief van de inwoners.

Ambitie C. Actief signaleren en passende ondersteuning voor jong en oud

Ondersteuning is zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk en wordt bij voorkeur collectief aangeboden. Beroepskrachten en opgeleide vrijwilligers signaleren proactief en bieden passende ondersteuning gericht op het verhogen van de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven. Als gemeente nemen we verantwoordelijkheid om ondersteuning te bieden voor hen die dat nodig hebben.

Ambitie D. Kwalitatieve en toegankelijke informatie en voorzieningen in de buurt

² Sociale Structuurvisie 'Ik ken jouw naam, jij de mijne. Samen zijn wij Venlo', oktober 2012.

³ Een gemeenschap kan de wijk zijn, of het gezin, vrienden, school, vereniging, virtueel netwerk etc.

Het totale aanbod aan voorzieningen in de buurt is toegankelijk voor hen die dat nodig hebben en voldoet aan de behoefte van inwoners. Hierbij werken verschillende betrokkenen effectief samen. Daarnaast is de informatie over gemeentelijke voorzieningen duidelijk.

Ambitie E. Gemeente faciliteert inwoners vanuit een bewuste houding en rol

We respecteren de leefomgeving en de mogelijkheden van al onze inwoners; we faciliteren indien nodig. We geven ruimte aan initiatieven uit de samenleving om zelf op eigen wijze invulling te geven aan vitale gemeenschappen. We zijn een communicatieve, betrokken overheid. Tegelijkertijd bieden we inwoners indien nodig de juiste aanvullende ondersteuning. Onze houding richting inwoners is betrokken en waardierend. Ook met onze partners hebben we een duurzame en op kwaliteit gebaseerde, en ook een zakelijke relatie. We respecteren elkaars rollen en verantwoordelijkheden.

1.2 Visie op ondersteuning van inwoners

Als gemeente hebben we een brede ambitie en moeten we voldoen aan onze wettelijke taken. We faciliteren inwoners, we voeren sommige taken zelf uit en we verstrekken opdrachten aan partners voor de uitvoering van andere taken. Hieronder een schets van onze visie op eigen mogelijkheden van inwoners en de toegang tot ondersteuning (figuur 1).



Figuur 1 Visie / de sociale basis en de trap van oplossingen

We hebben de overtuiging dat inwoners en hun naasten zelf het best in staat zijn in een sociale basis te voorzien. Ons streven is dat mensen met een ondersteuningsvraag in eerste instantie zelf een oplossing organiseren, bijvoorbeeld met hulp van vrienden of familie, of met hulp van opgeleide vrijwilligers. Als dat niet lukt, kunnen mensen terecht bij een buurtteam. Als er geen passende voorliggende voorziening is, wordt het sociale wijkteam ingeschakeld. Ambitie A en B richten zich meer op het versterken van het informele deel van de sociale basis, ambitie C en D op het formele deel.

Het buurtteam: voor iedereen in de buurt

Onze welzijnspartners werken vanaf februari 2018 vanuit 7 integrale buurtteams waarbij de inwoner centraal staat. De samenstelling van de buurtteams is gebaseerd op een analyse van de buurten. Het buurtteam is een team van sociaal werkers (zoals bewonersondersteuning en algemeen maatschappelijk werk) van verschillende organisaties. Buurtteams werken samen met een groot aantal partners in de buurt. Buurtteams werken laagdrempelig in de buurt, ondersteunen en begeleiden inwoners naar zelfregie en zelfredzaamheid en verbinden zich met inwoners en vrijwilligers. Zij bouwen samen met de inwoners van Venlo aan een schone, gezellige, leefbare en veilige stad waarin iedereen meedoet!

Het sociaal wijkteam: toegang tot maatwerkvoorzieningen

Het sociaal wijkteam is er voor vragen of problemen die inwoners zelf niet kunnen oplossen, en waarbij ook het buurtteam niet kan helpen. Een medewerker van het sociaal wijkteam gaat in gesprek met de inwoner om de vraag te verhelderen. Een belangrijk verschil met de aanpak vóór 2018 is dat het wijkteam géén hulpverlening meer biedt. Het wijkteam bekijkt samen met de inwoner wat mogelijk en nodig is. Samen met de inwoner stelt het wijkteam een leefzorgplan met de afspraken over de benodigde ondersteuning. Het wijkteam verwijst door naar algemene voorzieningen en regelt indien nodig de toegang naar een maatwerkvoorziening.

1.3 Visie op preventie en algemene voorzieningen

Preventieve inzet en algemene voorzieningen hebben de voorkeur boven maatwerkvoorzieningen. Echter, preventie is geen doel op zich en moet bewust en verantwoord worden ingezet. Immers, inwoners maken in principe *zelf* de afweging of ze behoefte hebben aan voorzieningen of ondersteuning. We zijn ons bewust van het spanningsveld tussen optreden en terugtreden, tussen onverschilligheid en betrokkenheid, en tussen verwaarlozing en bemoeizucht. We streven naar zelfsturing en zelfregie door inwoners. De behoefte van inwoners is leidend; het normale leven is uitgangspunt. Hierbij zijn we alert op twee valkuilen. Ten eerste willen we voorkomen dat we vanuit onze preventieve doelen als overheid normen gaan opleggen en gaan sturen op *hoe* inwoners dit moeten doen. Ten tweede gaan we niet uit van gelijkheid voor iedereen. We streven naar een *gerichte aanvulling* op dat wat mensen in hun specifieke situatie nodig hebben. Dit geldt ook voor algemene voorzieningen. Algemene voorzieningen zijn bedoeld voor mensen die het nodig hebben. We voorkomen een te generiek aanbod en 'over-gebruik', zodat voorzieningen betaalbaar blijven, en niet leiden tot uitdijende overheidsuitgaven. We doen wat nodig is.

1.4 Doelen en effecten Inwoners aan zet / zorg voor elkaar 2019-2020

Vanuit onze ambities hebben we doelen geformuleerd. Om te toetsten of we onze doelen realiseren, hebben wij en onze partners KPI's geformuleerd (zie hoofdstuk 4)

Ambitie A. Zelfredzame inwoners

Doelen:

- 1) Inwoners en gezinnen van Venlo zijn weerbaar, in staat zichzelf te redden en te participeren in de samenleving.
- 2) Inwoners zijn in staat om mee te doen in de wijk, ook als zij kwetsbaarheden ervaren (denk aan laaggeletterdheid, verward gedrag, psychische en/ of psychosociale kwetsbaarheid, armoede en schulden of statushouderschap).
- 3) Inwoners van Venlo zijn in staat hun leven naar eigen wens vorm te geven op het gebied van bijvoorbeeld wonen, werken of een dagbesteding.
- 4) Inwoners maken alleen gebruik van formele ondersteuning indien nodig.

Ambitie B. Vitale gemeenschappen en zorg voor elkaar

Doelen:

- 1) Inwoners van Venlo (jong en oud) hoeven zich niet eenzaam te voelen, hebben een sociaal netwerk en voelen zich duurzaam verbonden met elkaar en de buurt.
- 2) Venlose inwoners en gemeenschappen dragen bij aan de leefbaarheid en de sociale agenda van hun buurt.
- 3) Inwoners zetten zich vrijwillig in voor de samenleving en zijn hiertoe optimaal toegerust.
- 4) Mantelzorgers voelen zich draagkrachtig, gewaardeerd en ondersteund.

Ambitie C. Proactief signaleren en passende ondersteuning voor jong en oud

Doelen:

- 1) Ondersteuning is passend en draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners en sluit aan op de vraag en behoefte.
- 2) Ondersteuning van inwoners is zo licht als mogelijk en gaat uit van eigen mogelijkheden van (groepen) inwoners en de buurt en wordt bij voorkeur collectief aangeboden.
- 3) Beroepskrachten signaleren proactief risicofactoren, ondersteuningsbehoeften en maatschappelijke onrust bij inwoners en dragen actief bij aan passende oplossingen.
- 4) Ondersteuning en signalering draagt bij aan het voorkomen van calamiteiten, interventies en ongeplande (crisis)zorg.

Ambitie D. Kwalitatieve en toegankelijke informatie en voorzieningen in de buurt

Doelen:

- 1) Voor inwoners is een plek in de buurt beschikbaar voor ontmoeting.
- 2) Het aanbod aan voorzieningen in de buurt is bekend, toegankelijk, vindbaar en tijdig beschikbaar voor inwoners van Venlo.
- 3) Inwoners zijn tevreden over de kwaliteit van ondersteuning en eventuele overdracht.
- 4) Partners, vrijwilligersorganisaties en bewonersinitiatieven werken optimaal samen bij de ondersteuning van inwoners / gezinnen.

Ambitie E. Gemeente faciliteert inwoners vanuit een bewuste houding en rol

Doelen:

- 1) Medewerkers van de gemeente dragen met hun handelen bij aan onze ambities (zie de 5 kernwaarden).
- 2) De gemeente stuurt in de opdrachten aan maatschappelijke partners en aanbieders op handelen conform onze visie.

1.5 Relatie met andere beleidsvelden en programma's

Voorliggend beleidsplan is veelomvattend, en heeft diverse verbindingen met andere beleidsvelden. Zowel binnen het sociale domein, denk aan het armoedebeleid, gezondheidsbeleid en onderwijs. Maar ook binnen het fysieke domein liggen belangrijke verbindingen. Om als gemeente betrouwbaar te zijn, is het belangrijk dat we vanuit deze verschillende beleidsvelden consequent handelen. De sociale basis is belangrijk voor zowel het programma Gezond & actief, als het programma Leefbaar.

► **Actie a Bij de uitwerking van de acties vormgeven aan de verbindingen met andere beleidsvelden binnen en buiten het sociale domein (armoedebeleid, gezondheidsbeleid, fysieke domein, etc.).**

2 Kernwaarden en rol gemeente Venlo (ambitie E)

2.1 Veranderende houding overheid tot partners en inwoners: koers houden!

Ambitie E gaat niet over inhoud, maar over onze houding als overheid. De juiste houding in relatie tot inwoners helpt ons bij het behalen van onze doelen. De zoektocht naar de juiste verhouding tussen de driehoek van overheid, partners en inwoners blijft actueel. Aan documenten hierover ontbreekt het niet binnen de gemeente Venlo. Maar zijn we voldoende koersvast en flexibel, zoals de titel van onze besturingsfilosofie ambieert? Kennen we onze waarden wel, zodat we hier vol overtuiging en consequent op sturen en naar handelen? Dat is namelijk hard nodig om het vertrouwen van onze inwoners te verdienen.

Hieronder gaan we in op een aantal zaken dat richting geeft aan het sociale domein. Te weten de besturingsfilosofie van de gemeente Venlo, het model van zelfsturing en vitale gemeenschappen (sociale structuurvisie en Transformatieambitie regio Noord Limburg.) en de methode prestatiedenken.

I. Besturingsfilosofie gemeente Venlo: de gemeente als netwerkorganisatie

De besturingsfilosofie van de gemeente Venlo (juni 2015) beschrijft wie wij als gemeente Venlo willen zijn en wat we belangrijk vinden. Deze filosofie is geïnspireerd op het principe van cradle-to-cradle: van wieg tot wieg. Denken in cirkelgangen, duurzaamheid en toekomstige generaties. De principes van cradle-to-cradle zijn vertaald naar uitgangspunten van besturing, samenwerking en organisatie. De kern hiervan is het circulaire denken, gebruik maken van aanwezige energie, de kringloop als kracht zien en dat we ontwerpen voor toekomstige generaties.

De besturingsfilosofie is vertaald naar een dienstverleningsvisie voor de jaren 2015-2020. Centraal daarin staat dat iedereen binnen de gemeentelijke organisatie dienstverlener is. De D-visie reikt daarvoor drie werkprincipes aan:

- 1) *Klantgerichtheid*: we denken vanuit de leefwereld van onze doelgroepen.
- 2) *Eenvoud*: we houden het zo eenvoudig mogelijk!
- 3) *Integraliteit*: we werken goed samen en houden elkaar op de hoogte!

II. Zelfsturing en vitale gemeenschappen: relatie gemeente en inwoners

We hebben de overtuiging dat inwoners samen beter weten wat goed voor hen is dan ambtenaren of beroepskrachten. In de transformatieambitie van Noord-Limburg en de Sociale Structuurvisie Venlo staan vitale gemeenschappen en het model van zelfsturing centraal. Ons streven is dat de inwoners in hun dorp of buurt onderdeel zijn van vitale gemeenschappen. Gemeenschapszin komt tot stand waar mensen die bij elkaar leven betrokken zijn en met elkaar oplossingen bedenken. Dit doen ze niet op basis van wetten of beleidsdoelen, maar op basis van elkaars behoeften en wederkerigheid.

Dit vraagt een bescheiden overheid die deze ontwikkeling ruimte gunt. Een overheid die inwoners de vrijheid laat te doen en zijn wat ze zelf wensen, en die in actie komt als dat nodig is. Zodat initiatieven niet afhankelijk worden van interventies van beroepskrachten. En zodat we de ontwikkeling van vitale gemeenschappen daadwerkelijk faciliteren.

Pilot buurtbudget

De rol van de gemeente zal kleiner worden en die van de samenleving groter. Bij een dergelijke verschuiving van verantwoordelijkheid naar inwoners hoort ook het mandaat voor inwoners om gezamenlijk keuzes te kunnen maken. Daarom is de gemeente Venlo de pilot Buurtbudget Vastenavondkamp gestart in 2018 en 2019. Een buurtbudget is een instrument

om inwoners zeggenschap te geven over de uitvoering van projecten in hun wijk. Hiermee komt de verantwoordelijkheid voor de besteding van gemeentelijke middelen rechtstreeks bij inwoners te liggen. Inwoners staan aan het roer van hun eigen leefomgeving, de gemeente heeft een ondersteunende, faciliterende en adviserende rol en niet langer een bepalende rol. Bij het maken van keuzes bij de besteding van budgetten en de uitvoering van projecten, werken inwoners en beroepskrachten samen vanuit het perspectief én de opdracht van inwoners. De eerste ervaringen in de pilot buurtbudget Vastenavondkamp zijn zeer positief. In 2019 wordt na evaluatie bekeken hoe hier in Venlo vervolg aan kan worden gegeven.

OPENBAAR DOMEIN <i>Inwoner is eigenaar</i>		PUBLIEK DOMEIN <i>Gemeente is eigenaar</i>	
Type 1 Inwoners	Type 2 Inwoners + gemeente	Type 3 Gemeente + inwoners	Type 4 Gemeente
Zelfsturing (in dialoog)		(Interactief) beleid	

Openbaar domein: inwoners zijn aan zet, gemeente doet mee
Type 1: De gemeenschap / de inwoners zijn leidend. Gemeente laat los.
Type 2: De gemeenschap is aan zet, de overheid en/ of maatschappelijke organisaties faciliteren indien nodig.

Publiek Domein, kerntaken gemeente: gemeente maakt beleid en voert de wet uit
Type 3: De gemeente is verantwoordelijk en betreft haar inwoners bij haar beleid.
Type 4: De gemeente is exclusief verantwoordelijk (handhaven wet).

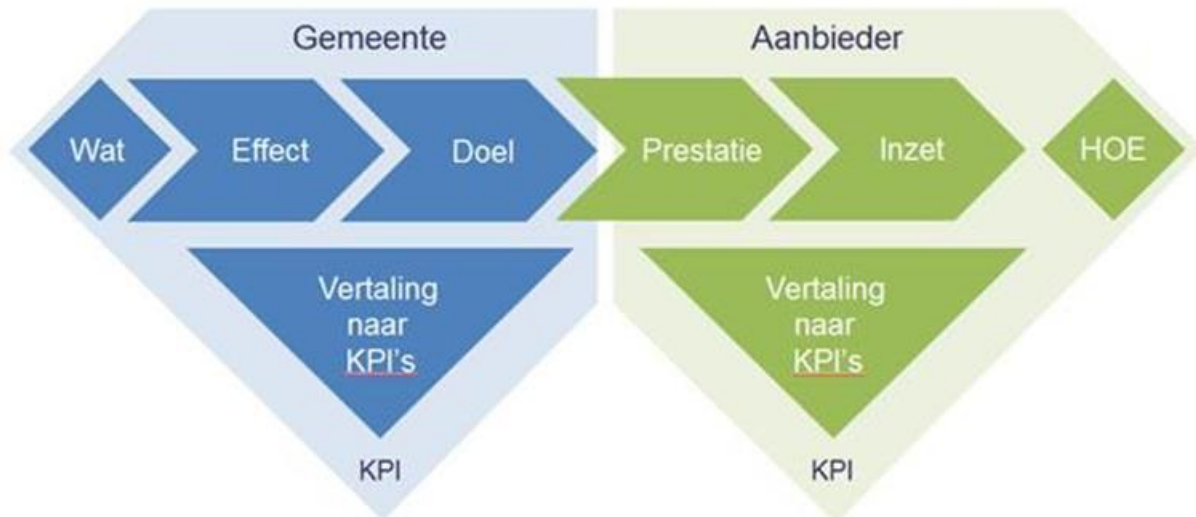
Figuur 2: het model van eigenaarschap en zelfsturing

Bovenstaande figuur illustreert dat we een duidelijk onderscheid maken tussen datgene waar de overheid en maatschappelijke partijen voor aan de lat staan en datgene waar de gemeenschap eigenaar is. Zodat onze eigen rol ten opzichte van onze inwoners duidelijk is. Immers, naast het faciliteren van gemeenschappen willen we ook inwoners betrekken bij overheidsproductie, zoals het maken en uitvoeren van beleid. Dit is een vorm van beleidsparticipatie, en dat is wezenlijk anders dan onze faciliterende rol bij vitale gemeenschappen.

III. Prestatiedenken: relatie gemeente en partners

Bij prestatiedenken staan de resultaten centraal. Deze methode gaat over de verhouding tussen gemeente en partners. De opdrachtgever (gemeente) formuleert de doelstelling, ofwel de wat-vraag en voert regie. De opdrachtnemer (de expert) beschrijft vervolgens welke prestaties hij gaat leveren, de hoe-vraag, en zorgt voor resultaten. Centraal binnen het prestatiedenken staat een nieuw, flexibel samenspel van partners en gemeente met een gezamenlijk doel. Hierbij is het belangrijk dat we elkaars rol en positie erkennen en respecteren. Medio 2017 heeft het college besloten een aanbesteding te starten geïnspireerd op deze methode.

De partners formuleren kritische prestatie indicatoren (KPI's) om het resultaat van hun inzet zichtbaar te maken. De verantwoordelijkheid van de gemeente is breder; daarom formuleert de gemeente KPI's om te volgen in hoeverre we onze doelen behalen. De relatie tussen gemeente en partners vanuit prestatiedenken is schematisch weergegeven in figuur 3.



Figuur 3 Prestatiedenken

2.2 De 5 kernwaarden voor ons handelen en onze keuzes

Als gemeente willen we koersvast en consequent handelen vanuit onze ambities. Echter, op basis waarvan maken wij keuzes? Is dat de besturingsfilosofie, de sociale structuurvisie of de methode prestatiedenken? Hebben wij voldoende scherp wat onze kernwaarden zijn als basis voor ons handelen? Inzicht in en het doorleven van enkele kernwaarden helpt ons, maar ook onze partners en inwoners. Waarom is dit nu zo belangrijk? Een voorbeeld. De systeemwereld van gemeenten werkt met ambities, doelen, structuren, beleid en indicatoren. Deze sluiten moeizaam aan op de leefwereld van inwoners die gewoon doen. Een burgerinitiatief is geen bedrijf, maar ontstaat omdat mensen het belangrijk vinden en gemotiveerd zijn om het tot een succes te maken. De vragen vanuit de systeemwereld werken averechts op de flexibiliteit van een initiatief.

Hieronder hebben we de verschillende modellen vertaald naar vijf kernwaarden. Deze geven in eerste instantie richting aan keuzes voor de sociale basis. Het streven is de kernwaarden nader uit te werken zodat het als handelingskader gebruikt kan worden voor het gehele sociale domein dan wel de medewerkers van de gemeente Venlo.

► Actie b We werken onze kernwaarden verder uit en maken een implementatieplan. Hierbij zoeken we aansluiting bij de programma's Gezond & actief en Leefbaar.

1. Innovatief

We weken ons los van gewoontes en we zijn nieuwsgierig. We leren en ontwikkelen, en we nemen tijd om te innoveren. Fouten maken mag! We dagen onszelf, onze partners en inwoners uit. Zodat vernieuwing duurzaam is. We zijn trots op Venlo, en we genieten!

- ✓ We zijn een lerende organisatie en kritisch op ons eigen handelen.
- ✓ We nemen belemmeringen weg zodat nieuwe initiatieven kunnen ontstaan, onze regels ondersteunen dit.

2. Collectiviteit

Inwoners zijn onderdeel van een collectief, van gemeenschappen die de behoefte aan een

leefbare, veilige omgeving delen. (Groepen) inwoners weten zelf het best wat nodig is, en wat kwaliteit van leven voor hen is. Het perspectief van de inwoner staat altijd centraal.

- ✓ Inwoners weten zelf wat goed voor ze is. We leggen als gemeente géén norm op.
- ✓ We juichen toe dat inwoners meer invloed hebben op het aanbod aan voorzieningen.
- ✓ We streven naar collectieve oplossingen.

3. Betrouwbaarheid

De gemeente Venlo is er voor de inwoners en de inwoners zijn er voor elkaar. Deze relatie is wederkerig; iedereen levert een bijdrage. Gemeente, partners en inwoners hebben een duurzame relatie op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid. De gemeente is zich bewust van haar rollen: soms als regisseur, soms als partner en soms hebben we geen rol.

- ✓ We zijn betrouwbaar en bescheiden als overheid: we doen wat we zeggen.
- ✓ We zijn ons bewust van onze rol, we laten de verantwoordelijkheid daar waar hij hoort.
- ✓ Wij zorgen voor de noodzakelijke basisvoorwaarden; een sterke basis helpt!

4. Diversiteit

Samen zijn wij een divers en toegankelijk Venlo. We gaan uit van een toegankelijke samenleving zonder hindernissen, waar iedereen mee kan doen. Hierbij zoeken we de balans tussen laagdrempeligheid en gerichtheid.

- ✓ Onze informatie is duidelijk en voorzieningen zijn toegankelijk voor iedereen.
- ✓ We streven naar een *gerichte* aanvulling op dat wat mensen in hun specifieke situatie nodig hebben. Zodat er een gelijkheid in kansen ontstaat voor onze inwoners.

5. Duurzaamheid

Onze stip op de horizon is duidelijk. We houden de toekomst altijd voor ogen, deze strekt verder dan het individu. Zodat onze (klein)kinderen ook in een fijne omgeving opgroeien.

- ✓ We hebben focus op de toekomst en we laten ons leiden door mogelijkheden.
- ✓ We hebben een waarderende grondhouding. We vertrouwen en laten los.

2.3 Adviesraad sociaal domein en adviesfora

De Adviesraad sociaal domein (voorheen Wmo-raad) is sinds 1-1-2013 het formele adviesorgaan voor al het nieuwe beleid voor het sociale domein, in het bijzonder de wetten Wmo, jeugdwet en participatiewet. De Adviesraad sociaal domein bestaat uit 12 tot 15 personen met ervaring en deskundigheid in het sociale domein. Dit betreft individuele leden met kennis over o.a. mantelzorg en jeugdzorg en vertegenwoordigers van de volgende adviesfora:

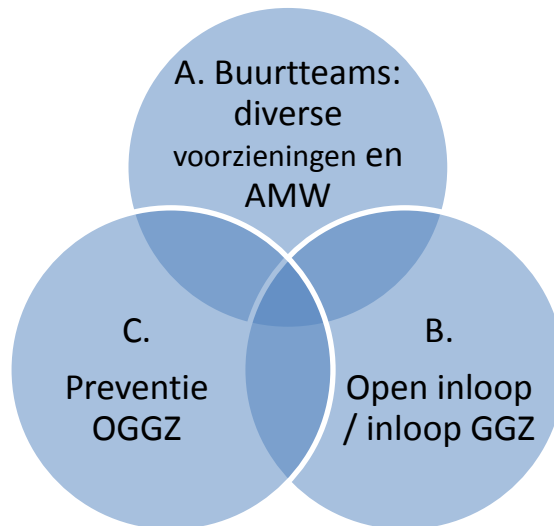
- Cliëntenraad Sociale Dienst.
- Gehandicaptenraad Venlo.
- Seniorenplatform.
- Sportforum.
- Platform OGGZ (openbare geestelijke gezondheidszorg, regionaal platform).
- Cliëntenplatform MEE (mensen met verstandelijke beperking, ondersteund door MEE).

We hechten groot belang aan het (ongevraagd) advies van de adviesraad. De adviesraad geeft enerzijds formeel advies over beleidsdocumenten, en anderzijds betrekken we de adviesraad en -fora zo veel mogelijk in een vroeg stadium bij het formuleren van nieuw beleid.

► **Actie c We vragen de adviesraad om ons beleid vanaf heden ook te toetsen aan onze kernwaarden; dit nemen we mee in het implementatieplan.**

2.4 Gemeente in de rol van opdrachtgever algemene voorzieningen (aanbesteding)

Als opdrachtgever hebben we conform de methode prestatiedenken de opdracht verstrekt aan onze partners om bij te dragen aan onze ambitie. We hebben een opdracht verstrekt voor verschillende algemene voorzieningen, namelijk 6 percelen, algemeen maatschappelijk werk, de Open inloop en preventie OGGZ.



Figuur 4: Huidige algemene voorzieningen Venlo waarvoor gemeente opdrachtgever is.

A. Buurteams

De opdracht voor buurtteams in Venlo betreft twee onderdelen: nadere afspraken over diverse algemene voorzieningen en het Algemeen maatschappelijk werk. Beide onderdelen zijn aanbesteed. De welzijnspartners in Venlo (Wel.kom, Synthese, Assist, Proteion Welzijn en MEE) hebben de handen ineen geslagen en vormen een samenwerkingsverband. Partners hebben conform de methodiek van prestatiedenken één integraal plan van aanpak opgeleverd voor de buurtteams. We vragen de partners om op basis van de ervaringen in 2018 het plan van aanpak te actualiseren voor 2019. Daarnaast hebben we de partners gevraagd om de kansen die zij zien om het beter te doen te benoemen. Partners hebben ambitieuze kansen aangedragen, die met name gericht zijn op het verbeteren van de samenwerking met de maatwerkvoorzieningen. Eind 2018 werken we deze kansen nader uit, samen met partners.

Diverse algemene voorzieningen (6 percelen)

De raamovereenkomsten voor diverse algemene voorzieningen (zes percelen) met de betreffende partners (Wel.kom, Synthese, Assist, Proteion Welzijn en MEE) zijn verlengd voor 2019. In overeenstemming met de partners hebben we nadere afspraken gemaakt om te komen tot integrale uitvoering van de percelen:

- Onafhankelijke cliëntondersteuning en de begeleiding van statushouders.
- Informatie en Advies, inclusief het Jongeren Service Punt.
- Vrijwilligerscentrale en eXperience-day op scholen.
- Vrijwilligerszorg.
- Mantelzorg.
- Bewonersondersteuning.

Algemeen maatschappelijk werk (nieuwe aanbesteding met ingang van 2018)

Medio 2017 heeft het college besloten om een aanbesteding te starten voor onder meer de inkoop van Algemeen maatschappelijk werk (AMW). Bij de aanbestedingsprocedure voor het AMW is gekozen voor één samenwerkingsverband van meerdere aanbieders: MEE,

Wel.kom en Synthese. Dit samenwerkingsverband geeft in gezamenlijkheid uitvoering aan het Algemeen maatschappelijk werk conform de eisen en doelstellingen van de gemeente.

B. 1. Open inloop (1 perceel)

De raamovereenkomsten voor de Open inloop zijn verlengd voor 2019. Ook de partners van de Open inloop is gevraagd om conform de methodiek van prestatiedenken een plan van aanpak op te stellen voor 2019.

B. 2. Inloop GGZ (1 perceel)

Iedere inwoner kan gebruik maken van algemene voorzieningen. Maar in onze samenleving bestaan er bijzondere, kwetsbare inwoners (met verslavingsproblematiek, psychiatrische problematiek en/of ernstige psychosociale problemen op meerdere levensgebieden) die zich moeilijk (laten) mengen met andere inwoners. Hiertoe is een inloop GGZ ingericht. De raamovereenkomst voor dit perceel is in 2018 verlengd en wordt opnieuw verlengd voor 2019.

C. Preventie en bemoeizorg OGGZ

Venlo, als centrumgemeente voor Noord- en Midden-Limburg, koopt jaarlijks preventie Openbare Geestelijke Gezondheid in, gedeeltelijk betaald uit het rijksbudget en gedeeltelijk vanuit een bijdrage per gemeente. Het rijk is van plan de middelen aan alle gemeenten uit te keren volgens een nieuw verdeelmodel. Hiermee komt de constructie van centrumgemeente te vervallen en moeten alle gemeenten nieuwe afspraken maken over de wijze waarop de taken worden georganiseerd. De verwachting is dat deze doordecentralisatie per 1 januari 2021 ingaat. Er is een werkgroep gestart om de doordecentralisatie voor te bereiden en voor de KPI's nader uit te werken. We onderstrepen het belang van de inbreng van ervaringsdeskundigheid, daarom betrekken we hier ook de doelgroep zelf bij (het platform GGZ/OGGZ).

2.4.1 Nieuwe, integrale aanbesteding sociale basis 2020

Momenteel verstrekken we verschillende opdrachten voor de algemene voorzieningen. We willen verder ontkokeren en komen tot één integrale opdracht voor de algemene voorzieningen. We gaan nader onderzoeken welke onderdelen hierbinnen passen. Hierover gaan we tijdig en actief in gesprek met onze partners. Naast de algemene voorzieningen en het algemeen maatschappelijk werk, denken we ook aan de Open inloop en mogelijk vormen van individuele begeleiding. We onderzoeken tevens hoe we de preventie en bemoeizorg vanaf 2021 hierin kunnen laten landen. We gebruiken de vijf kernwaarden als toetsingskader.

► Actie d We bereiden een nieuwe aanbesteding voor met ingang van 2020 gericht op één integrale opdracht voor algemene voorzieningen

2.5 Gemeente in de rol van subsidieverlener: subsidieregel Zorg voor elkaar

De Subsidieregel Zorg voor elkaar (voorheen maatschappelijke participatie) is in 2016 aangepast op basis van de ervaringen. De regel heeft als doel de maatschappelijke participatie van kwetsbare inwoners te bevorderen en is bedoeld voor vrijwilligersorganisaties en initiatieven vanuit de samenleving. Vrijwilligersinitiatieven kunnen hier een bijdrage aan leveren door bijvoorbeeld kwetsbare inwoners te ondersteunen of door zelfredzame inwoners van Venlo te activeren om kwetsbare inwoners te helpen. De subsidieregel betreft zowel structurele als eenmalige subsidies. Medio 2018 is de doelstelling van de subsidieregel aangescherpt. De doelstelling is nu als volgt: 'De Subsidieregel Zorg voor elkaar heeft tot doel maatschappelijke participatie van kwetsbare inwoners te bevorderen *zodat de behoefte aan formele zorg bij deze inwoners voorkomen of verminderd wordt.*'

Beoordeling aanvragen

Aanvragen worden getoetst aan toetsingscriteria: de mate waarin wordt bijgedragen aan het doel van de subsidieregel, betrokkenheid van de deelnemers, ondernemerschap, social return, innovatie en duurzaamheid. Bij de beoordeling van de subsidieaanvragen krijgt de gemeente advies van een waarderingscommissie, bestaande uit de aanvragers (vrijwilligers) zelf. Het advies leidt tot waardevolle inzichten. Ook de leden van de waarderingscommissie zijn positief, de leden geven aan hier veel van te leren.

3 Wat gaan we doen in 2019 en 2020 (ambitie A t/m D)?

In dit hoofdstuk beschrijven we per ambitie de activiteiten die we inzetten om onze doelstellingen te behalen. Voor een groot deel worden de activiteiten uitgevoerd door vrijwilligers en door onze partners (buurtteams). Daarom zoomen we daar eerst op in.

3.1 Buurtteams algemeen

De partners rond de algemene voorzieningen en algemeen maatschappelijk werk (Wel.kom, Synthese, Assist, Proteion Welzijn en MEE) werken vanaf 1 februari 2018 samen in 7 integrale buurtteams in Venlo. Na de eerste maanden van opbouw, is nu meer aandacht voor samenwerking met andere spelers in de wijk, zoals de sociale wijkteams, de Open inloop, 2^e lijn organisaties, onderwijs, huisartsen en vrijwilligersorganisaties. Op basis van de maandelijkse voortgangsgesprekken kunnen we voorzichtig concluderen dat de aanpak van de teams effectief is. Vragen worden steeds integraler opgepakt door de medewerkers van de buurtteams. Verder zien we langzaam de gewenste ontwikkeling, namelijk minder gebruik van maatwerkvoorzieningen. Hierdoor neemt de druk op het algemeen maatschappelijk werk toe. We volgen kritisch of de caseload behapbaar blijft voor de maatschappelijk werkers. Dit vraagt om innovatie, zoals het collectief oppakken van vragen in plaats van individueel.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

De gemeente is opdrachtgever van de buurtteams conform de methode van prestatiedenken (zie hoofdstuk 2). Als opdrachtgever bepalen we de ambitie en doelstelling. We volgen de voortgang middels een maandelijks voortgangsgesprek aan de hand van KPI's die door de partners aangeleverd worden.

Welke prestaties / inzet leveren partners?

De buurtteams bieden laagdrempelige algemene voorzieningen in de wijk die voor iedere inwoner van Venlo toegankelijk is. Het betreft een integraal aanbod, waarbij de belangrijkste diensten zijn:

- Informatie & Advies en Jongeren Service Punt
- Algemeen maatschappelijk werk
- Maatschappelijke begeleiding statushouders, brede intake statushouders
- Uitzicht op wonen (voor huurders)
- Bewonersondersteuning: opbouw-, ouderen- en jongerenwerk en jongerencoaching
- Support opvoedingsondersteuning en steunouder
- Mantelzorgondersteuning en Vrijwilligerszorg
- Vrijwilligerscentrale
- Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Groepswerk volwassenen (o.a. sociale vaardigheden, omgaan met geld/budgettering, training moneywise voor statushouders, aanbod voor slachtoffers van huiselijk geweld)
- Groepswerk kinderen / jeugd (o.a. kinderen in echtscheiding, sociale vaardigheden, etc.)
- Sociale Netwerkversterking.

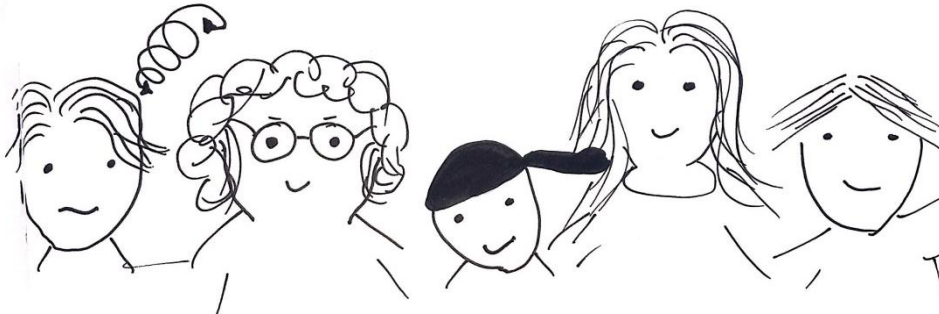
3.2 Ambitie A: zelfredzame inwoners

3.2.1 Iedereen kan meedoen, de wijk heeft voldoende draagkracht

We streven naar acceptatie in de wijk, saamhorigheid en elkaar helpen is uitgangspunt. We hebben aandacht voor kwetsbare groepen die (komen) wonen in de Venlose buurten. Er moet aandacht zijn voor deze kwetsbare mensen, maar ook voor de draagkracht van de wijk. Kwetsbaarheid kan allerlei oorzaken hebben; hieronder gaan we in op een aantal specifieke

groepen kwetsbare inwoners. Centraal bij dit thema staat communicatie: informatie helpt bij meer begrip en respect voor elkaar en het wegnemen van vooroordelen.

► **Actie e We onderzoeken wat nodig is om te zorgen dat de wijk voldoende draagkrachtig is voor kwetsbare nieuwkomers in de wijk.**



3.2.1.1 Lesbiennes, homoseksuelen, transgenders, biseksuelen en intersekse (LHBTI)

Zo'n 5 tot 8% van de bevolking valt onder de groep LHBTI.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

Venlo voert als Regenboogstad actief beleid om de acceptatie en tolerantie richting Lesbiennes, Homo's, Biseksuelen, Transgenders en Intersekse (LHBTI) te bevorderen. De basis voor onze inzet op gebied van LHBTI is een convenant met het rijk. Sinds 2015 richten we ons op het verbreden van eigenaarschap van LHBTI-acceptatie zodat dit breed wordt gedragen door de Venlose samenleving. In de dialoog proberen wij partnerorganisaties er toe te bewegen dat zij deze rol invullen en LHBTI-acceptatie bespreekbaar maken.

Welke prestaties / inzet leveren partners?

We zien in Venlo een groeiende en brede beweging ontstaan om aandacht te vragen voor acceptatie van LHBTI. Initiatieven komen vanuit de samenleving.

- Met de stichting Roze Zaterdag Venlo-Krefeld 2019 (RZ'19), een burgerinitiatief, wordt samengewerkt aan bewustwording, empowerment en mede-eigenaarschap op de thema's diversiteit en acceptatie. Voor onze LHBTI inwoners is hiermee een zelfstandig netwerk ontstaan dat ook na de Roze Zaterdag in 2019 zal blijven bestaan.
- Er worden succesvolle activiteiten opgestart: regenboogkast op middelbare scholen, ontmoetingsavonden, samenwerking met Sportbedrijf, Stereo Sunday en COC.
- Mede dankzij de Roze Zaterdag 2019 streven Provinciale Staten naar een Limburg-breed LHBTI-beleid. Samen met de Limburgse Regenboogsteden bekijkt de provincie hoe zij hun middelen effectief gaat inzetten.

3.2.1.2 Statushouders

Er wonen ruim 1.500 volwassen statushouders in Venlo, waarvan er ruim 800 korter dan 6 jaar in Venlo wonen. Een derde hiervan is jonger dan 18 jaar.



Statushouders zijn asielzoekers met een verblijfstatus die korter dan 6 jaar in Nederland wonen. Deze groep heeft een andere herkomst en draagt vaak een vluchtelingverleden mee. Samen met onze partners stimuleren we nieuwe statushouders om het beste uit zichzelf te halen. Eigenwaarde, er toe doen en weer regisseur worden van het eigen leven. Wij richten onze aandacht primair op statushouders die korter dan 6 jaar in Nederland zijn.

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners en gezinnen van Venlo zijn weerbaar, in staat zichzelf te redden en te participeren in de samenleving.

- Inwoners zijn in staat om mee te doen, ook als zij kwetsbaarheden ervaren (denk aan laaggeletterdheid, GGZ-problematiek, armoede en schulden of statushouderschap). Ons streven is dat statushouders binnen één jaar in staat zijn om eigen netwerken op te bouwen en te onderhouden.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

We krijgen als gemeente een doelfinanciering van het rijk voor de maatschappelijke begeleiding van statushouders en de participatieverklaring. De participatieverklaring is verplicht voor iedereen die na 1 oktober 2017 inburgeringsplichtig is geworden. Hiermee maakt de inburgeraar kennis met Nederlandse waarden en normen. Wij stimuleren onze maatschappelijk partners om het meedoen van statushouders te bevorderen. Hiertoe brengen we als regisseur de belangrijkste partners samen. We verstrekken een opdracht aan de buurtteams voor de uitvoering van een aantal taken en we stimuleren we op diverse manieren dat vanuit de samenleving initiatieven ontstaan om nieuwkomers te verwelkomen en te ondersteunen.

- We stellen net in 2019 extra subsidie beschikbaar vanuit de subsidieregeling Zorg voor elkaar voor informele initiatieven om statushouders te helpen participeren.
- We werken samen met de provincie Limburg en de regio Venlo bij het project *Goed Samenleven*. Hierbij stimuleren we inwoners met ideeën te komen rond goed samenleven.
- Werk: we bieden een infrastructuur die nieuwkomers met afstand tot de arbeidsmarkt helpt om zich in te zetten voor de samenleving met als doel betaalde arbeid.

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams)?

- Maatschappelijke begeleiding van statushouders die nieuw in Venlo komen.
- Uitvoeren en organiseren van de participatieverklaring.
- Brede intake (kwetsbare) statushouders middels vraagverheldering en, indien nodig, sociale netwerkversterking of doorleiding naar passende hulp.
- Op basis daarvan wordt met de statushouder afspraken gemaakt over de te nemen vervolgstappen, gericht op zelfredzaamheid, integratie en participatie.

3.2.1.3 Armoede en schuldhulpverlening

- 15% van de huishoudens in Venlo moet rondkomen van het wettelijk sociaal minimum.

Definitie armoede

Armoede is een situatie waarin sprake is van onvoldoende materiële, culturele en sociale middelen, waardoor mensen zijn uitgesloten van een levensstandaard die in de samenleving waarin men woont als minimaal wordt gezien (Raad van de Europese Unie).

Draagt bij aan doelstelling

- Inwoners zijn in staat om mee te doen, ook als zij kwetsbaarheden ervaren (denk aan laaggeletterdheid, GGZ-problematiek, armoede en schulden of statushouderschap). De doelstelling van de beleidsnota integrale aanpak Actief uit armoede en schulden 2019 - 2022 is het voorkomen en tegengaan van armoede en schulden en het stimuleren en versterken van de eigen kracht en (arbeids)participatie van mensen, waarbij eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid voorop staan.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

Gemeenten zijn verplicht tot het opstellen van schuldhulpverleningsbeleid conform de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS). Ook hebben gemeenten de zorgplicht om de leefsituatie en het toekomstperspectief van kwetsbare burgers te verbeteren. Andere

wettelijke verplichtingen zijn de individuele inkomenslosg (iit) en de bijzondere bijstand voor de 'noodzakelijke kosten' van het bestaan.

We vinden het belangrijk dat Venlonaren zo naar vermogen mee kunnen (blijven) doen. Met het huidige armoedebeleid 2015-2018 hebben we veel gerealiseerd om armoede te beperken en tegen te gaan, en ook de komende beleidsperiode zullen we hieraan werken. We leggen de focus op een op inwoners afgestemde houding en communicatie, een sluitende en integrale aanpak, de doorontwikkeling van minimaregelingen en het meer inzicht in en grip krijgen op de effectiviteit van ons beleid. Hierbij ligt de nadruk op enerzijds voorkomen dat mensen (jong en oud) in de financiële problemen komen en anderzijds de toeleiding naar (duurzame) economische zelfstandigheid, te weten betaald werk.

Welke prestaties / inzet leveren partners?

Wij hebben de opdracht verstrekt (middels een aanbesteding) aan Plangroep B.V. voor de uitvoering van een belangrijk onderdeel van de schuldhulpverlening, namelijk de daadwerkelijk schuldenregeling. Daarnaast verstrekken we subsidie aan een aantal vrijwilligersorganisaties dat ondersteuning biedt bij financiële problemen. En tot slot voert een aantal organisaties de financiële tegemoetkoming voor specifieke doelen middels fondsen uit.

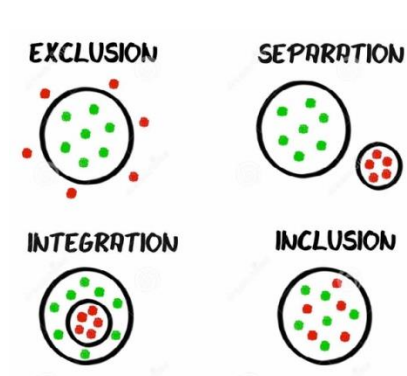
3.2.1.4 Beschermd wonen in de wijk

- Zo'n 225 mensen in Venlo hebben een maatwerkvoorziening beschermd wonen; we willen dat hiervan 35% zelfstandig woont⁴.

Draagt bij aan doelstelling

- Inwoners zijn in staat om mee te doen, ook als zij kwetsbaarheden ervaren (denk aan laaggeletterdheid, GGZ-problematiek, armoede en schulden of statushouderschap).

Er wordt momenteel gewerkt aan een transformatie van het beschermd wonen in Noord en Midden Limburg. Deze transformatie staat beschreven in de Regiovisie Bijzondere Doelgroepen. Kort samengevat willen we bereiken dat mensen met een psychische problematiek zoveel mogelijk zelfstandig wonen in de wijk al dan niet met intensieve zorg en ondersteuning. In de gemeente Venlo noemen we deze zorg Beschermd Thuis of Begeleiding Individueel. Als dit (nog) niet mogelijk is dan is intramuraal beschermd wonen met 24 uur per dag zorg en ondersteuning op locatie beschikbaar. Bij voorkeur kleinschalig (t/m 15 cliënten) en in de wijk. In de gemeente Venlo noemen we dit Beschermd Wonen.



Het beschermd wonen wordt niet meer, zoals vroeger, separaat van de maatschappij georganiseerd. Mensen met een psychische problematiek mogen er zijn, zijn onderdeel van de wijk en horen erbij. Dit wordt ook wel sociale inclusie genoemd. Bij de ontwikkeling naar sociale inclusie is acceptatie en draagkracht van de wijk essentieel. Mensen met verward gedrag of psychische problemen moeten zich thuis kunnen voelen in de wijk. Daarnaast moet de wijk zich prettig kunnen voelen met hun 'nieuwe' bewoners. Dit gaat niet vanzelf en vergt inzet van maatschappelijke organisaties en bovenal de wijkbewoners zelf.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

⁴ Dit komt neer op 80 mensen. De helft hiervan woont reeds in de wijk. In 2019 gaan in Venlo (bovenop de reguliere uitstroom) ongeveer 40 mensen die nu intramuraal wonen zelfstandig wonen.

We willen nader onderzoeken wat de wijk nodig heeft, samen met onze welzijnspartners en woningcorporaties. We denken aan het inzetten van de methode Mental Health First Aid (eerste hulp bij verward gedrag, MHFA) in de wijk. Dit is positief ontvangen door de relevante samenwerkingspartners en het kan inwoners en beroepskrachten in de wijk helpen om zorgelijke situaties te signaleren en op een goede manier te handelen. Daarnaast helpen inloopvoorzieningen bij het laagdrempelig contact maken met de doelgroep. Tot slot gaan de buurtteams mogelijk het ondersteuningsnetwerk buurtcirkels opzetten. Een buurtcirkel is een groep mensen uit dezelfde wijk die elkaar helpt bij dagelijkse dingen. De groep wordt ondersteund door een vrijwilliger.

3.2.1.5 Laaggeletterdheid

In Venlo is 16% laaggeletterd, dit zijn zo'n 15.200 inwoners.

Laaggeletterdheid is een overkoepelende term voor het hebben van grote moeite met lezen, schrijven en het begrijpen en toepassen van (digitale) informatie. Laaggeletterde inwoners beheersen niet het minimale niveau om zelfstandig in de maatschappij te kunnen functioneren. Laaggeletterdheid is vaak onzichtbaar omdat inwoners zich ervoor schamen en het probleem verhullen. Laaggeletterdheid begint met een taalachterstand op jonge leeftijd en raakt aan de levensdomeinen geld, gezondheid en werk. Laaggeletterden zijn in vergelijking met taalvaardige inwoners dan ook vaker arm, hebben vaker schulden en gezondheidsproblemen en hun arbeidsmarktpositie is minder gunstig.

Draagt bij aan doelstelling

- Inwoners zijn in staat om mee te doen, ook als zij kwetsbaarheden ervaren (denk aan laaggeletterdheid, GGZ-problematiek, armoede en schulden of statushouderschap).

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

In 2017 is het Aanvalsplan Laaggeletterdheid opgesteld met als doel de laaggeletterdheid in Venlo te verminderen van 16% naar het landelijke gemiddelde van 12% in 2021. Samen met de partners die deelnemen aan het Taalhuis (Bibliotheek Venlo, GGD, Stichting Groen Licht, Gilde Educatie en Wel.kom) gaat de gemeente de strijd aan met laaggeletterdheid. De gemeente voert hierbij de regie, coördineert en monitort de voortgang en resultaten. De partners nemen deel vanuit hun maatschappelijke functie en hun inzet wordt op verschillende wijzen (gedeeltelijk) financieel vergoed vanuit subsidie- en opdrachtverstrekkingen door de gemeente. Zo ontvangt de bibliotheek bijvoorbeeld een subsidie vanuit cultuur, en een opdracht vanuit het WEB-budget (Wet Educatie Beroepsonderwijs).

Welke prestaties / inzet leveren partners?

We vragen de samenwerkende partners in het Taalhuis om vanaf 2019 uitvoering te geven aan een integraal uitvoeringplan laaggeletterdheid. Hierbij ligt het accent op het herkennen, doorverwijzen en begeleiden van laaggeletterde inwoners die in Nederland geboren zijn.

3.2.2 Informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuning

In 2017 hebben 88 inwoners in Venlo gebruik gemaakt van cliëntondersteuning.

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners en gezinnen van Venlo zijn weerbaar, in staat zichzelf te redden en te participeren in de samenleving.

We streven ernaar dat inwoners in staat zijn hun eigen ondersteuningsvraag te formuleren. We ondersteunen hier graag bij door middel van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

De Wmo 2015 biedt het kader voor onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Daarmee is in één wet de cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein (dus ook Jeugdwet en Participatiewet) en andere levensdomeinen geregeld:

- gemeenten zorgen voor beschikbaarheid van cliëntondersteuning voor de ingezetenen voor de maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen en werk en inkomen;
- cliëntondersteuning is onafhankelijk, en gaat uit van het belang van de cliënt;
- cliëntondersteuning is kosteloos en toegankelijk voor alle inwoners;
- de gemeente wijst de cliënt (en zijn mantelzorger) voorafgaand aan het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

Omdat wij cliëntondersteuning belangrijk vinden, wijzen wij actief op cliëntondersteuning en hebben we de buurtteams opdracht gegeven om cliëntondersteuning proactief aan te bieden.

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams)?

De opdracht voor de uitvoering van zowel informele als formele onafhankelijke cliëntondersteuning is verstrekt aan de buurtteams. Uitgangspunt hierbij is dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de informele cliëntondersteuners, waarbij de beroepskrachten als achterwacht fungeren. De informele cliëntondersteuners zijn sinds 2017 onderdeel van I&A. Naast I&A biedt ook het platform OGGZ op eigen initiatief informele cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen; de inzet van ervaringsdeskundigen juichen we toe. Tot slot hebben we cliëntondersteuning gevraagd ook casuïstiek beschermd wonen te begeleiden wanneer mogelijk sprake is dat de cliënt thuishoort in de Wlz.

3.2.3 Open inloop

- In 2017 hebben gemiddeld per dag 417 deelnemers de Open inloop bezocht waarvan er 55 als vrijwilliger de deelnemers begeleiden. De meeste deelnemers zijn 65 jaar of ouder.

Definitie Open inloop

De Open inloop is een algemene voorziening voor daginvulling voor kwetsbare inwoners in de wijk. Medewerkers van de Open inloop zorgen voor de begeleiding van deelnemers en vrijwilligers op locatie, en het toe leiden van kwetsbare deelnemers naar de best passende vorm van dagbesteding (maatwerkteam).

De gemeente Venlo wil dat op basis van behoefte en mogelijkheden van de Venlose wijken een dekkend aanbod van Open inloop-locaties wordt georganiseerd. De Open inloop is gevestigd op 11 locaties (grotendeels in de Huizen van de Wijk) waarvan één locatie bedoeld is voor mensen met een GGZ-achtergrond en één locatie volledig op vrijwillige basis gerund wordt. Op twee locaties is een wijk-overstijgende Open inloop+ gevestigd voor mensen met een grotere begeleidingsbehoefte. Met de ontwikkeling van de Open inloop+ zijn in 2017 twee maatwerkvoorzieningen voor dementie opgeheven en geïntegreerd in de Open inloop+. In 2017 is in twee buurten gestart met ervaringsdeskundigen vanuit de GGZ-hulpverlening om de Open inloop geschikt te maken voor buurtbewoners die op het gebied van GGZ extra begeleiding nodig hebben

We hebben medio 2018 een koerswijziging ingezet, in overleg met de partners. Ons streven is dat de Open inloop een volwaardig substituut wordt voor maatwerkvoorzieningen. In 2019 werken we dit verder uit, met mogelijk als resultaat dat ook de geïndiceerde vormen van dagbesteding als algemene voorziening worden aangeboden.

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners zijn in staat om mee te doen, ook als zij kwetsbaarheden ervaren (denk aan laaggeletterdheid, GGZ-problematiek, armoede en schulden of statushouderschap).

- Inwoners van Venlo zijn in staat hun leven naar eigen wens vorm te geven op gebied van bijvoorbeeld wonen, werken of een dagbesteding.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

- Opdrachtgever richting partners/ zorg- en welzijnsaanbieders Open inloop.
- Subsidieverstrekker aan informele dagbesteding (zoals ZON Lomm).
- Regie op Open inloop ten aanzien van huisvesting en faciliteiten Open inloop.

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams)?

Uitvoering van de Open inloop: het begeleiden van deelnemers en vrijwilligers.

3.2.4 KanDoen

- Bij KanDoen werken dagelijks gemiddeld 342 medewerkers; hiervan zijn er 185 actief vanuit de Wsw. De overige medewerkers komen vanuit de participatiewet, Wmo en Wlz.

Definitie KanDoen

KanDoen is een algemene voorziening voor mensen met een ondersteuningsbehoefte op het gebied van werk en arbeidsmatige dagbesteding.

KanDoen wordt georganiseerd op drie locaties in Venlo en zoekt actief draagvlak in de wijken zodat iedereen naar vermogen mee kan doen. KanDoen is er voor mensen vanuit de Participatiewet, voor mensen met een Wsw-indicatie (voorheen werkzaam bij WAA Groep), voor mensen met een behoefte aan arbeidsmatige activiteiten en voor geïnteresseerde wijkbewoners. Voor de deelnemers van KanDoen geldt dat erkend en herkend worden in de eigen wijk bijdraagt aan een gevoel van eigenwaarde, gezondheid en welzijn. De begeleiders bij KanDoen bieden deskundige coaching passend bij de vraag van de deelnemers en werken samen met de Open inloop, het buurtteam en het Sociaal Wijkteam. Samenwerking met buurtinitiatieven, ondernemers en evenementen wordt actief gezocht. Omgekeerd wordt een appél op de Venlonaren gedaan om actief een bijdrage te leveren aan KanDoen. KanDoen is ook een substituut voor de maatwerkvoorzieningen dagbesteding.

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners en gezinnen van Venlo zijn weerbaar, in staat zichzelf te redden en te participeren in de samenleving.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

- Inkoop van begeleiding bij aanbieders.
- Bekostiging huisvesting en faciliteiten.
- Materieel werkgeverschap Wsw-medewerkers.

3.2.5 Uitzicht op wonen (UoW)

- In Venlo maken per jaar minimaal 30 inwoners gebruik van een traject Uitzicht op wonen.

Uitzicht op wonen is een traject voor kwetsbare huurders, zoals mensen die uit huis gezet dreigen te worden, of mensen die geen woning hebben. Zij krijgen een woning via de woningcorporatie waarbij de begeleiding van algemeen maatschappelijk werk een verplichte voorwaarde is, evenals bewindvoering. De begeleiding is zeer succesvol (slagingspercentage ruim 90%). Door een UoW traject kunnen problemen en kosten (zoals huissuitzettingen, maatschappelijke opvang) voorkomen worden.

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners zijn in staat om mee te doen, ook als zij kwetsbaarheden ervaren (denk aan laaggeletterdheid, GGZ-problematiek, armoede en schulden of statushouderschap).
- Inwoners van Venlo zijn in staat hun leven naar eigen wens vorm te geven op gebied van bijvoorbeeld wonen, werken of een dagbesteding.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

Gemeente is samen met de woningcorporaties opdrachtgever; de corporaties dragen ook financieel bij. We zien een toenemende behoefte aan UoW, de problematiek wordt steeds zwaarder. Eind 2018 maken we de balans op om nieuwe afspraken voor 2019 te maken.

Welke prestaties / inzet leveren partners (AMW / buurtteams)?

De buurtteams (AMW) voeren deze trajecten uit.

3.3 Ambitie B: vitale gemeenschappen en zorg voor elkaar

3.3.1 Sociaal isolement, samen sterk tegen eenzaamheid!

- In Venlo voelt 12% van de volwassen inwoners zich ernstig eenzaam (GGD, 2016).

Eenzaamheid is een complex vraagstuk en kan een ernstige bedreiging vormen voor het welbevinden van mensen. Eenzame mensen zijn ongezonder en hebben meer kans op depressie, suïcide en hartaandoeningen (bron: Actieprogramma Eén tegen eenzaamheid, ministerie VWS, maart '18). Mensen die eenzaam zijn, doen vaker een beroep op gezondheidszorg. Eenzaamheid kent verschillende vormen. Bijvoorbeeld het ontbreken van een hechte, emotionele band met anderen (emotionele eenzaamheid). Of minder contact hebben met mensen dan iemand zou wensen (sociale eenzaamheid). Belangrijk is dat mensen een zinvol bestaan ervaren in een omgeving waar men zich thuis voelt. We zien eenzaamheid als een collectieve verantwoordelijkheid. Daarom spreken we over sociaal isolement.

Sociaal isolement wordt vermoedelijk versterkt door een aantal trends, zoals een afname van gemeenschapsvorming, individualisme, het langer thuis wonen van mensen, de fysieke afstand tussen ouders en kinderen en de digitalisering. In de meeste Venlose buurten is de sociale eenzaamheid onder volwassenen hoger dan 50%, en de emotionele eenzaamheid hoger dan 40% (bron GGD). Er is landelijk veel aandacht voor het thema. Zo heeft het ministerie van VWS begin 2018 een pact voor ouderenzorg gestart met als speerpunt eenzaamheid. We benutten de ervaringen van andere gemeenten bij onze lokale aanpak.

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners van Venlo (jong en oud) hoeven zich niet eenzaam te voelen, hebben een sociaal netwerk en voelen zich duurzaam verbonden met elkaar en de buurt.

In de samenwerking met de partners, gaan we uit van de volgende doelen:

- De eenzaamheid in Venlo is in 2024 afgenomen.
- Mensen die zich eenzaam voelen, kunnen daarover praten en weten waar ze terecht kunnen voor hulp of advies.

Lokaal actieplan informele partners: 'Samen sterk tegen eenzaamheid in Venlo'



Verschillende Venlose vrijwilligersorganisaties (Humanitas, seniorenplatform, IZO-partners en Resto van Harte) hebben het initiatief genomen om samen met de gemeente een vuist te maken tegen eenzaamheid. Dit samenwerkingsnetwerk heeft een hoge ambitie en is voortvarend aan de slag gegaan. Onze gedeelde visie is dat omkijken naar elkaar en het signaleren van

eenzaamheid een verantwoordelijkheid van iedere inwoner van Venlo is; eenzaamheid is van iedereen. Wij gaan ons samen inzetten om eenzaamheid in Venlo te verminderen. Dat doen wij vanuit de overtuiging dat iedereen een bijdrage kan en moet leveren. Iedere inwoner, vrijwilliger, ondernemer, beroepskracht of organisatie. De basis van de samenwerking is een samenwerkingsovereenkomst met de intentie om uitvoering te geven aan de startnotitie 'Samen sterk tegen eenzaamheid, eenzaamheid is van iedereen' (25 september 2018).

We leggen de focus op verbinding en ontmoeting, en niet op eenzaamheid als collectieve verantwoordelijkheid. Speerpunten zijn het oprichten van een expertisecentrum (workshops geven aan vrijwilligers, beroepskrachten), een wijkgerichte aanpak (kleinschalige initiatieven) en een publiekscampagne. Deze campagne richt zich enerzijds op het prikkelen van de samenleving om verantwoordelijkheid te nemen, iedereen kan iets doen om eenzaamheid te verminderen! En anderzijds op het informeren van iedereen die een bijdrage kan leveren aan de doelstelling. We hebben hierbij aandacht voor diverse groepen, zoals ouderen, jongeren, statushouders, LHBTI, mantelzorgers, etc. Tot slot starten we een denktank bestaande uit o.a. ondernemers.

► **Actie f We gaan aan de slag met de intentieovereenkomst Samen sterk tegen eenzaamheid.**

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

De gemeente is lid van het lokale samenwerkingsverband. Hierbinnen heeft de gemeente aangegeven zich met name in te zetten voor het organiseren en financieren van de communicatiecampagne. Daarnaast is de gemeente opdrachtgever van de buurtteams en verstrekt de gemeente subsidie aan informele partners die bijdragen aan dit thema. Tot slot is eenzaamheid een prioritair thema binnen het gezondheidsbeleid.

Welke prestaties / inzet leveren partners?

De samenwerkende vrijwilligersorganisaties Humanitas, Resto van Harte, het seniorenplatform en de IZO-partners geven samen met de gemeente uitvoering aan het plan van aanpak. Ook de buurtteams leveren hier een bijdrage aan. Veel van de laagdrempelige activiteiten van de buurtteams dragen bij aan de doelstelling. Denk aan de vrijwillige ouderenbezoeken, de buurtgesprekken of de ondersteuning van vrijwillige netwerkcoaches. Ook het aanbod van de Open inloop draagt bij aan de doelstelling.

3.3.2 Groepen inwoners: bewonersondersteuning (opbouw-, ouderen- en jongerenwerk)

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners zijn niet eenzaam, hebben een sociaal netwerk en voelen zich duurzaam verbonden met elkaar en de buurt.
- Venlose inwoners en gemeenschappen bepalen de sociale agenda van de buurt.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

Oprachtgever bewonersondersteuning (buurtteams).

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams)?

Bewonersondersteuning (BWO) wordt uitgevoerd door de buurtteams.

Bewonersondersteuning bestaat uit opbouwwerk, ouderenwerk, jongerenwerk en jongerencoaching. De focus van bewonersondersteuning ligt op gemeenschapsvorming.

- De bewustmaking van (groepen) inwoners van de mogelijkheden om hun eigen woon- en leefsituatie te verbeteren en hen daarbij ondersteunen.
- Ontmoeting in de wijk faciliteren en stimuleren.
- Jongerenwerk:
 - o actief aanwezig op plekken waar jongeren zich ophouden: luisteren en ondersteunen.

- organiseren ontmoeting tussen jongeren en andere wijkbewoners.
- Jongerencoach: een jongerencoach helpt jongeren op weg die vastlopen, en zelf de weg naar de hulpverlening niet weten te vinden.

3.3.3 Crowdfundingsplatform

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners zetten zich vrijwillig in voor de samenleving en zijn hiertoe optimaal toegerust.

Definitie maatschappelijk initiatief

Een maatschappelijk initiatief is een zelfstandig initiatief dat wordt gedragen door en is ontstaan vanuit de maatschappelijke doelen van inwoners.

Om inwoners te faciliteren om hun maatschappelijke initiatieven uit te voeren, hebben we een crowdfundingplatform opgetuigd (via Samenzijnwijkenlo.nl). Middels dit platform kunnen initiatiefnemers campagne voeren om middelen, materialen of hulp te genereren voor hun initiatief. Wanneer het initiatief bijdraagt aan de beleidsdoelen van de subsidiereguleer Zorg voor elkaar, dan komt het tevens in aanmerking voor matchfunding. Bij matchfunding levert de gemeente een financiële bijdrage aan het initiatief. Matchfunding kan ook vanuit andere bronnen. Crowdfunding Venlo heeft een aantal vaste partners (VSB-fonds en Stichting Doen) die, onder eigen voorwaarden, bijdragen aan initiatieven. Ons streven is om ook lokale bedrijven en fondsen te binden aan het platform.

Een crowdfundingcampagne vraagt wel wat van de initiatiefnemers. Mensen moeten campagne voeren: goed nadenken wat het doel is van hun initiatief, wat ze hopen te bereiken, wat ze nodig hebben en hoe ze anderen kunnen binden aan hun initiatief. Door na te denken over deze vragen, krijgt het initiatief een duurzaam karakter met breed draagvlak. Veel meer dan bijvoorbeeld financiering vanuit het SAM-fonds, waar mensen vrij eenvoudig een eenmalige bijdrage kunnen krijgen.

We willen in 2019 nader onderzoeken:

- Hoe verhoudt het crowdfundingplatform zich tot andere financieringsmogelijkheden van de gemeente (reguliere subsidies, het SAM-fonds en buurtbudgetten). Is een en ander te koppelen in één platform?
- Verbinden van lokale bedrijven en fondsen aan het crowdfundingplatform.

► **Actie g We zorgen voor een voor inwoners logisch geheel van financieringsmogelijkheden (crowdfunding, SAM-fonds, buurtbudget en subsidies).**

3.3.4 (Pedagogische) verenigingsondersteuning

- In Venlo zijn 7.500 kinderen van 5 tot 19 jaar lid van een sportvereniging (45%, Kiss '17).

Sport en bewegen heeft voor jeugd verschillende positieve effecten. Jongeren die sporten hebben bijvoorbeeld een betere fysieke gezondheid, meer zelfvertrouwen, zelfcontrole en gevoel voor sociale normen, en zijn vrolijker en sociaal vaardiger. Dit geldt ook voor kwetsbare jongeren. De sportvereniging in de wijk is bij uitstek een plek om deze positieve factoren vorm te geven. Verenigingen kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het bereiken van onze doelen; we zien sport hierbij als middel en niet als doel op zich.

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners van Venlo (jong en oud) hoeven zich niet eenzaam te voelen, hebben een sociaal netwerk en voelen zich duurzaam verbonden met elkaar en de buurt.
- Inwoners zetten zich vrijwillig in voor de samenleving en zijn hiertoe optimaal toegerust. Verenigingsondersteuning draagt tevens bij aan doelen van het gezondheidsbeleid.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

De gemeente levert een verenigingspedagoog die samen met de buurtteams onderzoekt welke ondersteuning verenigingen nodig hebben. Daarnaast verstrekt de gemeente opdracht aan de buurtteams.

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams) en de verenigingspedagoog?

Enerzijds ondersteunen we verenigingen bij hun opvoedkundige rol, en anderzijds brengen we jongeren in verbinding met verenigingen.

3.3.5 Facilitering van actieve inwoners en vrijwilligers (vrijwillige inzet)

- ☑ In Venlo zijn 28% van de volwassen inwoners actief als vrijwilliger (GGD, 2016).
- ☑ Uit landelijke cijfers (CBS) blijkt dat 51% van de jongeren zich inzet als vrijwilliger.
- ☑ De VCV wordt steeds beter gevonden. In 2018 hebben medio november 350 vrijwilligers deelgenomen aan trainingen, en zo'n 400 mensen gereageerd op vrijwilligers-vacatures.

Definitie vrijwillige inzet

Vrijwillige inzet is werk dat onbetaald en onverplicht verricht wordt ten behoeve van anderen of van (de kwaliteit van) de samenleving in het algemeen, in enig georganiseerd verband.



Nederland staat in Europa ver bovenaan met vrijwilligerswerk als actief lidmaatschap en als onbetaald werk. Inwoners zetten zich op allerlei manieren in voor de samenleving. Inwoners doen vrijwilligerswerk voor hun medemens vanuit een intrinsieke motivatie om anderen te helpen. We zien wel een verandering bij de behoefte van vrijwilligers. Jongeren willen bijvoorbeeld liever inzetten voor projecten en zich niet binden aan langdurig vrijwilligerswerk. Daarnaast is het voor veel verenigingen steeds moeilijker om vrijwilligers te vinden en

behouden.

Vrijwillige inzet komt uit de samenleving zelf; dit doen mensen niet voor de gemeente. Hier moeten we ons niet te zeer mee bemoeien. Bovendien *kunnen* en *willen* we de inzet van een vrijwilliger niet afdwingen. Daarom hebben we als gemeente enkele uitgangspunten:

- We werken als gemeente *niet* met een vrijwilligersovereenkomst. Wel maken we samen afspraken en we zetten dit desgewenst op papier.
- De gemeente geeft vrijwilligers géén vergoeding voor vrijwilligerswerk anders dan een onkostenvergoeding of een waardering.
- Een vrijwilliger kan altijd terecht bij een beroepskracht voor advies, ondersteuning of scholing. En er is extra aandacht voor de begeleiding van kwetsbare vrijwilligers.

Veel organisaties werken met vrijwilligers. Deze vrijwilligers kunnen altijd gebruik maken van de ondersteuning vanuit de gemeente en buurtteams. Het is uiteraard aan de organisatie zelf welke uitgangspunten zij hanteren bij de ondersteuning van vrijwilligers.

Draagt bij aan doelstelling:

- Inwoners zetten zich vrijwillig in voor de samenleving en zijn hiertoe optimaal toegerust.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

Wettelijke taken gemeente (Wmo, hieraan geven we uitvoering middels voorliggend plan):

- Het vastleggen van beleidsvoornemens inzake het bevorderen van sociale samenhang en ondersteunen van vrijwilligers.
- Het bevorderen en ondersteunen van vrijwilligerswerk zodat vrijwilligers in staat zijn hun taken als vrijwilliger uit te voeren.

De gemeente Venlo faciliteert de randvoorwaarden die nodig zijn voor vrijwilligers om zich veilig te voelen bij hun activiteiten, zoals een verzekering, waardering, ondersteuning, training en het verstrekken van subsidies. Daarnaast hebben we een aantal aandachtspunten:

- Jaarlijkse vrijwilligers-award. Op veel plekken in Nederland reikt de gemeente een jaarlijkse award uit, dit wordt vaak zeer gewaardeerd. We willen in Venlo ook een jaarlijkse vrijwilligers-award starten, mogelijk in samenwerking met de initiatiefnemers van de Blerick Uitblinker. Het streven is om dit steeds aan het begin van het jaar uit te reiken.
- Verklaring omtrent gedrag (VOG): uitgangspunt is dat vrijwilligers geen onkosten hoeven te maken om hun werk te kunnen doen. Veel vrijwilligers kunnen via een landelijke regeling de kosten voor de VOG terugkrijgen, maar niet iedereen komt hiervoor in aanmerking. Momenteel wordt de landelijke regeling verruimd, zodat meer vrijwilligers in aanmerking komen. We volgen deze ontwikkelingen, indien gewenst zullen we hier lokaal iets voor organiseren.
- Deedmob: middels een pilot onderzoeken we of we technische innovatie kunnen inzetten om de match tussen vrijwilligers en projecten sneller, gemakkelijker en leuker te maken. We doen dit samen met een landelijk bureau: Deedmob en de vrijwilligerscentrale.

► **Actie h We organiseren een jaarlijkse vrijwilligers-award Venlo.**

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams)?

- Vrijwilligerscentrale Venlo (VCV): de vrijwilligerscentrale heeft zich in 2017 doorontwikkeld tot dé plek voor vrijwilligers voor informatie en training. Vrijwilligerswerk verandert, de VCV beweegt hierin mee. Er is een nieuwe site en social media worden actief ingezet.
 - o Waardering: in plaats van het jaarlijkse vrijwilligerscafé, gaat de VCV kleinschalige bedank-activiteiten en workshops organiseren waaruit de vrijwilliger kan kiezen.
 - o Coördinatie van trainingen voor vrijwilligers.
 - o Informatieverstrekking over alles waar een vrijwilliger vragen over kan hebben.
 - o Vertrouwenspersoon voor vrijwilligers.
- Vrijwilligerszorg: ondersteuning, training en waardering van zorgvrijwilligers.
- Ondersteuning van vrijwilligersinitiatieven en actieve inwoners (bewonersondersteuning).
- eXperience-day op middelbare scholen (voorheen maatschappelijke stage): scholieren voortgezet onderwijs kennis laten maken met vrijwilligerswerk en maatschappelijke activiteiten, in samenwerking met de drie voortgezet onderwijs campussen.
- Mogelijk gaan de vrijwilligerscentrales Venlo en Roermond starten met een pilot voor *maatschappelijke diensttijd* voor jongeren. Hiervoor is een rijkssubsidie aangevraagd.

3.3.6 Informele zorg

- Zo'n 80% van alle zorg wordt geleverd door vrijwilligers en mantelzorgers.

Definitie informele en formele zorg

Informele zorg is de zorg of ondersteuning die verleend wordt door een vrijwilliger of mantelzorger.

Formele zorg is de zorg of ondersteuning die verleend wordt door een beroepskracht die daarvoor is opgeleid en wordt betaald.

Venlo kent een rijk aanbod aan informele zorg: ondersteuning die geleverd wordt door vrijwilligersorganisaties. Dit is van onschatbare waarde. We faciliteren deze vrijwilligers middels subsidie. Daarnaast is het aanbod van de vrijwilligerscentrale en de ondersteuning door buurtteams gericht op ondersteuning en waardering van al deze waardevolle vrijwilligers. De samenwerking tussen de buurt, informele zorg en formele zorg blijft wel een

aandachtspunt. Elkaar kennen, respect voor elkaar en vertrouwen hebben in de zorgvrijwilliger is essentieel om ook daadwerkelijk af te kunnen schalen van formele naar informele zorg.

Draagt bij aan doelstelling:

Het werk van de informele zorgvrijwilligers draagt voor een belangrijke mate bij aan bijna al onze doelstellingen.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

De gemeente verstrekt subsidie aan vrijwilligersorganisaties en een opdracht aan de buurtteams ten behoeve van de waardering, facilitering, ondersteuning en waardering van zorgvrijwilligers. Daarnaast spreken we onze partners aan op het verbeteren van de samenwerking tussen de buurt, informele en formele zorg.

Welke prestaties / inzet leveren partners (vrijwilligersorganisaties en buurtteams)?

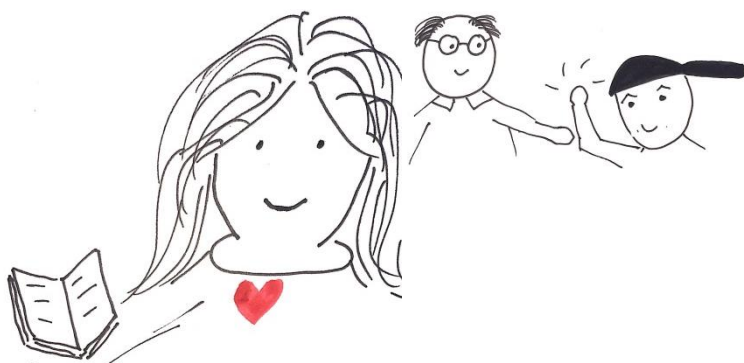
Een groot aantal vrijwilligersorganisaties ontvangt subsidie vanuit de subsidieregeling Zorg voor elkaar voor het bieden van informele zorg. Een deel van deze organisaties werkt samen in het IZO-netwerk. Dit zijn Humanitas, de algemene hulpdiensten, de Zonnebloem, Sensor, Buddyzorg, Proteion welzijn en de Vrijwillige Palliatieve terminale zorg. Het aanbod van de IZO-partners is te vinden onder de noemer zorgvrijwilligersbrigade Venlo. De IZO-partners verzorgen tevens de jaarlijkse waarderingsavond: V-day. Veel andere vrijwilligersorganisaties bieden ook informele zorg, zoals GroenLicht (gericht op taal) en Resto van Harte en het Toon Hermanshuis.

Daarnaast biedt het buurtteam intensieve vrijwilligerszorg in Venlo. Dit is gericht op faciliteren en coachen van zorgvrijwilligers, waarbij samenwerking tussen vrijwilliger en beroepskracht een speerpunt is. Er wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende vrijwilligers, zoals zorgvrijwilligers, ziekenhuisbegeleiders, dementievrijwilligers en netwerkcoaches.

3.3.7 Mantelzorg

- Venlo heeft circa 33.000 mantelzorgers, waarvan zo'n 2.800 zich zwaar belast voelen (indicatie op basis van richtlijn Mezzo). In 2017 hebben 1.873 mantelzorgers gebruik gemaakt van de waardering van de gemeente Venlo (de vouchers).

Anders dan een vrijwilliger, kiest een mantelzorger er niet voor om te gaan zorgen. Dit overkomt hem. De druk op mantelzorgers neemt toe. Een flink aantal mantelzorgers is overbelast, dit kan leiden tot gezondheidsproblemen. Bovendien hebben ook de mantelzorgers te maken met vergrijzing, waardoor de druk op mantelzorgers verder



toeneemt. Uit gesprekken met Venlose mantelzorgers blijkt tot slot dat zij last hebben van langdurende procedures voor de aanvraag van hulpmiddelen en dat er veel behoefte is aan meer informatie over ondersteuningsmogelijkheden. *'Overdag lukt het wel, maar de nachten zijn zo zwaar.'* Dit citaat zegt genoeg; passende respijtzorg is belangrijk voor

mantelzorgers om hun zorg vol te houden. Mantelzorg is nooit verplicht; daar gaan we als gemeente niet over. We investeren in de (h)erkenning en ondersteuning van mantelzorgers

om overbelasting te voorkomen. Bij voorkeur via een algemene voorziening (zoals scholing, lotgenotencontact, etc.).

Draagt bij aan doelstelling:

- Mantelzorgers voelen zich draagkrachtig, gewaardeerd en ondersteund.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

Wettelijke taken gemeente (Wmo):

- Bij een vraag naar maatschappelijke ondersteuning betreft de gemeente waar mogelijk de mantelzorg en wordt ook de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorg bekeken.
- In een verordening is bepaald op welke wijze de gemeente een jaarlijkse waardering voor de mantelzorgers organiseert.
- De gemeente is verantwoordelijk voor alle vormen van mantelzorgondersteuning, waaronder het bieden van vervangende zorg (respijtzorg) en kortdurend verblijf.
- Communicatie: bekend maken mogelijkheden.

Wat doet de gemeente:

- Ook in 2019 gaan we in gesprek met een klankbordgroep van mantelzorgers.
- We gaan de waarderingsvouchers door ontwikkelen tot een digitaal systeem. Ook de geld-terug-regeling gaat gebruik maken van dit systeem. Voor de uitvoering van deze nieuwe Venlo-pas wordt opnieuw aanbesteed.
- We zetten eind 2018 een enquête uit onder mantelzorgers over de waarderingsvouchers.
- Parkeervoorziening: voor mantelzorgers die zorg verlenen in een betaald parkeerzone.
- Woningen (verbouwen bijgebouw, plaatsen flexibele mantelzorgwoning of verbouwen eigen woning voor inwoning: in 2019 inventariseren we of de regels voor mantelzorgwoningen duidelijk zijn, en of mantelzorgers belemmeringen ervaren.
- In keukentafelgesprek expliciete aandacht voor problematiek c.q. behoefte van mantelzorg en de mogelijke ondersteuning door een cliëntondersteuner.
- Aanbod voor en informatie over respijtzorg.
- Werkgevers in Venlo stimuleren om mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid te voeren.

► **Actie i We verbeteren de mantelzorgvouchers, het aanbod en de informatie over respijtzorg én we zetten ons in voor mantelzorgvriendelijke werkgevers.**

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams)?

Bieden van een steunpunt mantelzorg en uitvoering geven aan ondersteuning en waardering van mantelzorgers conform de opdracht aan partners / buurtteams.

- Organiseren van informatiebijeenkomsten en waarderingsactiviteiten voor mantelzorgers.
- Trainen van bedrijven, beroepskrachten en vrijwilligers in de wijk, zoals sociale wijkteam en vrijwilligers I&A.
- Individuele gesprekken met mantelzorgers en contactgroepen mantelzorgers.
- Cursussen en workshops voor mantelzorgers, zoals Blijf in Balans.
- Jaarlijkse plantjesactie ter waardering van de mantelzorg.
- Communicatie: onder andere papieren en digitale nieuwsbrief, social media.
- Mantelzorgvriendelijk werkgeverschap stimuleren bij bedrijven
- Workshops voor leerlingen op middelbare scholen over jonge mantelzorgers.

3.4 Ambitie C: actief signaleren en passende ondersteuning

3.4.1 Van maatwerk naar sociale basis

Definitie algemene en maatwerkvoorziening

Een algemene voorziening is een dienst of activiteit die voor iedere inwoner van Venlo (van - 9 maanden tot 100+) toegankelijk is zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften,

persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, en is gericht op maatschappelijke ondersteuning.

Een maatwerkvoorziening is specifiek *en* op maat gericht om een inwoner te ondersteunen bij zijn zelfredzaamheid. Een maatwerkvoorziening moet door de gemeente worden toegekend. Hiertoe wordt een keukentafelgesprek gevoerd, onderzoek gedaan en een leefzorgplan opgesteld.

De maatregelen die in 2017 zijn ingezet, laten reeds een afname van maatwerkvoorzieningen zien. Er ligt echter nog steeds een flinke opgave om het gebruik van maatwerkvoorzieningen om te buigen naar algemene voorzieningen.

Draagt bij aan doelstelling:

- Ondersteuning van inwoners is zo licht als mogelijk, gaat uit van eigen mogelijkheden van (groepen) inwoners en de buurt en wordt bij voorkeur collectief aangeboden.

► **Actie j We onderzoeken hoe we maatwerk kunnen ombuigen naar sociale basis.**

1. Hoe stimuleren we dat individuele vraagstukken meer collectief worden opgepakt?
 2. Welke maatwerkvoorzieningen kunnen we ombuigen naar een algemene voorziening?
 3. Welke algemene voorzieningen missen we als alternatief voor maatwerkvoorzieningen?
- We denken aan bijvoorbeeld het ombuigen van maatwerk-dagbesteding naar de Open inloop. Of individuele ondersteuning collectief maken waar dit effectief kan zijn en (een deel van) individuele begeleiding als algemene voorziening aanbieden.

3.4.2 Vrijwillige opvoedondersteuning en steunouders

Elkaar helpen is vaak de meest prettige en duurzame oplossing voor inwoners. Er zijn echter wel grenzen, die moeten we bewaken. En soms hebben vrijwilligers ondersteuning nodig bij hun hulp. We investeren daarom in een goede verbinding tussen formele en informele zorg.

Draagt bij aan doelstelling:

- Ondersteuning van inwoners is zo licht als mogelijk, gaat uit van eigen mogelijkheden van (groepen) inwoners en de buurt en wordt bij voorkeur collectief aangeboden.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

Opdrachtgever buurtteams.

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams)?

- Vrijwillige opvoedingsondersteuning (Support) helpt gezinnen die tijdelijk uit balans zijn en biedt gezinnen met kinderen tot en met 14 jaar praktische hulp, vriendschap en begeleiding.
- De buurtteams gaan het najaar van 2018 starten met steunouders. Dit biedt een gezin dat problemen heeft de mogelijkheid om hun kinderen 1 of 2 dagdelen per week naar een vrijwillige steunouder te brengen. Hiermee worden de ouders ontlast, en hebben de kinderen een vertrouwde en veilige omgeving.

3.4.3 Algemeen maatschappelijk werk en groepsaanbod

- Het algemeen maatschappelijk werk ondersteunt momenteel zo'n 600 inwoners.

Definitie algemeen maatschappelijk werk

Algemeen maatschappelijk werk (AMW) is een algemene voorziening en omvat laagdrempelige hulp en ondersteuning bij vragen van inwoners van 0 tot +100 jaar, zowel individueel als groepsgericht. Het heeft tot doel het verbeteren van de zelfredzaamheid en

sociaal functioneren van personen of de wisselwerking tussen personen en hun sociale omgeving. Binnen het gezin, het sociaal netwerk of de buurt, maar ook in relatie tot maatschappelijke organisaties als school, werk of overheidsdiensten.

Draagt bij aan doelstelling:

- Ondersteuning draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners en sluit aan op de vraag en behoefte.
- Ondersteuning van inwoners is zo licht als mogelijk, gaat uit van eigen mogelijkheden van (groepen) inwoners en de buurt en wordt bij voorkeur collectief aangeboden.
- Beroepskrachten signaleren proactief risicofactoren, ondersteuningsbehoeften en maatschappelijke onrust bij inwoners en dragen actief bij aan passende oplossingen.
- Ondersteuning en signalering draagt bij aan het voorkomen van calamiteiten, interventies en ongeplande (crisis)zorg.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

Oprachtgever buurtteams.

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams)?

Uitvoering van het algemeen maatschappelijk werk in Venlo. Dit betreft zowel collectieve vormen van ondersteuning (zoals groepsaanbod) en individuele ondersteuning. Daarnaast is verbinden een belangrijke taak van het AMW (vindplaatsen, afstemming wijkteams, partners en buurtteams). We zien momenteel dat het AMW de maximale caseload heeft, waardoor er te weinig tijd is voor de preventieve en verbindende functies.

3.4.4 Sluitende ketenaanpak voor personen met verward gedrag

We willen een sluitende ketenaanpak voor personen met verward gedrag bereiken, zodanig dat zij passende zorg en ondersteuning ontvangen op het juiste moment. Niet zwaarder dan nodig, met aandacht voor vroegsignalering en waarbij de eigen regie zoveel als mogelijk behouden blijft.



Draagt bij aan doelstelling:

- Ondersteuning draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners en sluit aan op de vraag en behoefte.
- Ondersteuning van inwoners is zo licht als mogelijk, gaat uit van eigen mogelijkheden van (groepen) inwoners en de buurt en wordt bij voorkeur collectief aangeboden.
- Beroepskrachten signaleren proactief risicofactoren, ondersteuningsbehoeften en maatschappelijke onrust bij inwoners en dragen actief bij aan passende oplossingen.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

We zetten ons in 2019 in om voor personen met verward gedrag:

- Een duidelijk herkenbare, bereikbare en laagdrempelige functie in te richten voor niet-acute meldingen voor het uiten van zorgen, het vragen van advies, een luisterend oor, het verstrekken van informatie en/ of het doorgeleiden naar passende ondersteuning.
- Een laagdrempelige voorziening te realiseren om te herstellen en een mogelijkheid voor een korte vrijwillige opname (maximaal 72 uur) op een veilige plek. Zodat een persoon die niet in aanmerking komt voor een andere opname tot rust kan komen of kan “ontgiften” en waarbij gekeken wordt welke vervolgstappen er kunnen worden gezet.

3.4.5 Preventie en bemoeizorg OGGZ

- ☑ Preventie OGGZ: ruim 200 mensen hebben deelgenomen aan preventieve cursussen
- ☑ Bemoeizorg: momenteel zijn er 226 cliënten (waarvan 59 jonger dan 24 jaar)

Preventie OGGZ richt zich op het voorkomen dat personen (met in de basis weinig veerkracht en beperkte steunsystemen) psychische problemen ontwikkelen, dan wel een terugval krijgen. Omgaan met gangbare levens- en ontwikkelingsopgaven lukt dan onvoldoende waardoor er problemen kunnen ontstaan op het gebied van bijvoorbeeld psychiatrie (zoals een depressie, persoonlijkheid- of angststoornis) of verslaving. We zien dat vooral ouders van kinderen met problemen het zwaar hebben door de ambulantisering. Onder bemoeizorg verstaan we het vinden, binden en toe- of terugleiden naar zorg van mensen met complexe, ernstige psychische en/ of psychosociale problematiek. Dit betreft mensen die om diverse redenen de stap naar reguliere hulpverlening niet (meer) kunnen of willen maken. Bijkomende aspecten zijn vaak verslaving, dak- en thuisloosheid, verwaarlozing en sociaal isolement.

Draagt bij aan doelstelling:

- Ondersteuning draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners en sluit aan op de vraag en behoefte.
- Beroepskrachten signaleren proactief risicofactoren, ondersteuningsbehoeften en maatschappelijke onrust bij inwoners en dragen actief bij aan passende oplossingen.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

De gemeente is opdrachtgever.

Welke prestaties / inzet leveren partners?

De functie preventie omhelst de navolgende onderdelen:

- Informeren over OGGZ problematiek
- Bieden van een platform voor uitwisseling van ervaringen

3.5 Ambitie D: kwalitatieve en toegankelijke informatie en voorzieningen in de buurt

Voor een groot deel zijn de doelen onder ambitie D (de tevredenheid van inwoners over de kwaliteit van de ondersteuning en de samenwerking tussen partners) de verantwoordelijkheid van onze partners. Dit komt terug in de KPI's van de partners.

3.5.1 Huizen van de Wijk

Een Huis van de Wijk is een instrument dat de gemeente inzet om mensen dicht bij huis en laagdrempelig algemene voorzieningen aan te bieden voor lichte ondersteuning. Er is geen indicatieprocedure nodig om gebruik te kunnen maken van deze voorzieningen. In de Huizen van de Wijk vinden Open Inloop-activiteiten plaats, wordt Informatie en Advies gegeven en zijn flexwerkplekken voor Sociale Wijkteams en andere beroepskrachten in de wijk ondergebracht. In 2017 zijn, op basis van een evaluatie, aangescherpte beleidsuitgangspunten voor de doorontwikkeling van het Huis van de Wijk vastgesteld en in uitvoering genomen. Dit heeft geresulteerd in de keuze voor minder Huizen van de Wijk die een krachtiger aanbod kunnen bieden. Voor de activiteiten van het Huis van de Wijk maken wij bij voorkeur gebruik van gemeinschapsaccommodaties, mits de gemeinschapsaccommodatie en de activiteiten van het Huis van de Wijk ondersteunend zijn aan elkaar.

In 2019 worden deze beleidsuitgangspunten voor de Huizen van de Wijk verder vertaald naar een aantal locaties. Daarbij wordt primair gekeken naar de geschiktheid van de locatie, het gebruik van de voorzieningen Open inloop en Informatie en Advies, en naar de mogelijkheid om deze functies bij elkaar te plaatsen, bij voorkeur in samenhang met flexwerkplekken voor professionals die in de wijk werkzaam zijn.

Draagt bij aan doelstelling:

- Voor inwoners is een plek in de buurt beschikbaar voor ontmoeting en voor het verkrijgen van Informatie en Advies.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

- Regie over de Huizen van de Wijk
- Opdrachtgever huisvesting.

Zie verder paragrafen 3.2.3 Open Inloop en 3.5.2 Informatie en Advies.

Welke prestaties / inzet leveren partners?

- Uitvoering activiteiten in de Huizen van de Wijk.
- Begeleiding vrijwilligers.

3.5.2 Informatie en Advies, het Jongeren Service Punt en vrijwillige ouderenbezoeken

- ☑ In 2017 zijn er in totaal 3.255 bezoekers geweest bij de I&A punten en hebben vrijwilligers 423 huisbezoeken gedaan bij 75-jarigen. Dit is exclusief JSP.

De Informatie & Advies-punten (I&A) en het Jongeren Service Punt (JSP) zijn er voor alle inwoners uit de wijk die informatie en/of advies nodig hebben. De vrijwilligers van I&A en JSP inventariseren vragen van inwoners, beantwoorden deze of leiden deze door. We merken dat inwoners nog onvoldoende op de hoogte zijn van I&A en JSP, dit behoeft aandacht. Wat opvalt is dat een groeiend aantal bezoekers de Nederlandse taal niet of slecht spreekt. Mensen komen vaak met meerdere vragen, vaak zijn deze financieel of administratief van aard.

Draagt bij aan doelstelling:

- Het aanbod aan voorzieningen in de buurt is bekend, toegankelijk, vindbaar en tijdig beschikbaar voor inwoners van Venlo.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

- Opdrachtgever richting partners buurtteams.
- Huisvesting I&A in de Huizen van de Wijk.

Welke prestaties / inzet leveren partners (buurtteams)?

- De vrijwilligers I&A en JSP worden begeleid door medewerkers van de buurtteams vanuit een opdracht van de gemeente.
- Vrijwillige huisbezoeken bij 75-jarigen en/of andere geïnteresseerden door vrijwilligers. Dit heeft meerdere doelen, o.a. inwoners activeren en de weg wijzen, eenzaamheid of verbogen hulpvraag signaleren, etc.

3.5.3 Toegankelijkheid

- ☑ In Nederland heeft 1 op de 10 inwoners een beperking (motorische, visuele, auditieve, verstandelijke en psychosociale beperkingen en/ of een chronische aandoening). Dit betekent dat in Venlo zo'n 10.000 inwoners één of meerdere beperkingen hebben.

Draagt bij aan doelstelling:

- Het aanbod aan voorzieningen in de buurt is bekend, toegankelijk, vindbaar en tijdig beschikbaar voor inwoners van Venlo.

Een ambitie die al in 2007 is uitgedragen, is dat de gemeente volledig toegankelijk is in 2024. De afgelopen jaren heeft het college geen prioriteit gegeven aan deze ambitie. Wel wordt de inclusieve samenleving als uitgangspunt genoemd in het huidige coalitieakkoord. Samen met de Gehandicaptenraad blijven we streven naar een inclusieve samenleving, een samenleving waar iedereen kan meedoen ongeacht zijn/haar beperking, leeftijd of afkomst.

Vanuit de VN wordt ook gestuurd op een inclusieve samenleving. Agenda 22⁵ en de daaruit volgende inclusiviteits-gedachte, gaat over volwaardig gelijkwaardig meedoen aan de samenleving door mensen met beperkingen. Op 14 juli 2014 trad het VN-verdrag handicap in Nederland in werking. Doel van dit verdrag is het bevorderen, beschermen en waarborgen van de mensenrechten van mensen met een beperking. In het verdrag is aangegeven wat de overheid moet doen om ervoor te zorgen dat de positie van mensen met een beperking verbetert.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente?

Gemeenten zijn verplicht te werken aan geleidelijke verwezenlijking van het VN-Verdrag. Onze voorzieningen hoeven niet direct volledig toegankelijk te zijn, het gaat om een geleidelijke verbetering. Als gemeente willen we inclusiviteit integraal onderdeel laten zijn van ons beleid zodat we altijd rekening houden met de positie van mensen met een beperking.

Welke prestaties / inzet leveren partners?

GRV Toegankelijk Venlo (voorheen Gehandicaptenraad Venlo) geeft voor een belangrijk deel uitvoering aan onze ambities rond toegankelijkheid. De GVR:

- Geeft advies bij bouwvergunningen openbare gebouwen, en toetst ongevraagd toegankelijkheid van gebouwen in Venlo.
- Houdt informatie en bewustwordingsacties.
- Geeft advies over toegankelijkheid van de openbare ruimte, verkeersinfrastructuur, het stadskantoor en parkeerbeleid.
- Is lid van de klachtencommissie/gebruikersplatform Omnibuzz.
- Geeft informatie voor mensen met een functiebeperking over allerlei voorzieningen en verzorgt beheer voor de site toegankelijkvenlo.nl.

De GRV heeft al geruime tijd te maken met onderbezetting en beraadt zich momenteel hoe zij in samenwerking met andere actoren haar advieswerk kan waarborgen.

► **Actie k We zorgen voor een duidelijke koers op het gebied van toegankelijkheid gebaseerd op inclusiviteit en de mogelijkheden van de GRV om ons te adviseren.**

3.5.4 Communicatie Samen zijn wij Venlo

Draagt bij aan doelstelling:

- Het aanbod aan voorzieningen in de buurt is bekend, toegankelijk, vindbaar en tijdig beschikbaar voor inwoners van Venlo.

Samen zijn wij Venlo: huidige instrumenten:

De gemeente heeft de communicatiekapstok SamenZijnWijVenlo ontwikkeld die ook door de buurtteams wordt gebruikt. We dragen hier een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

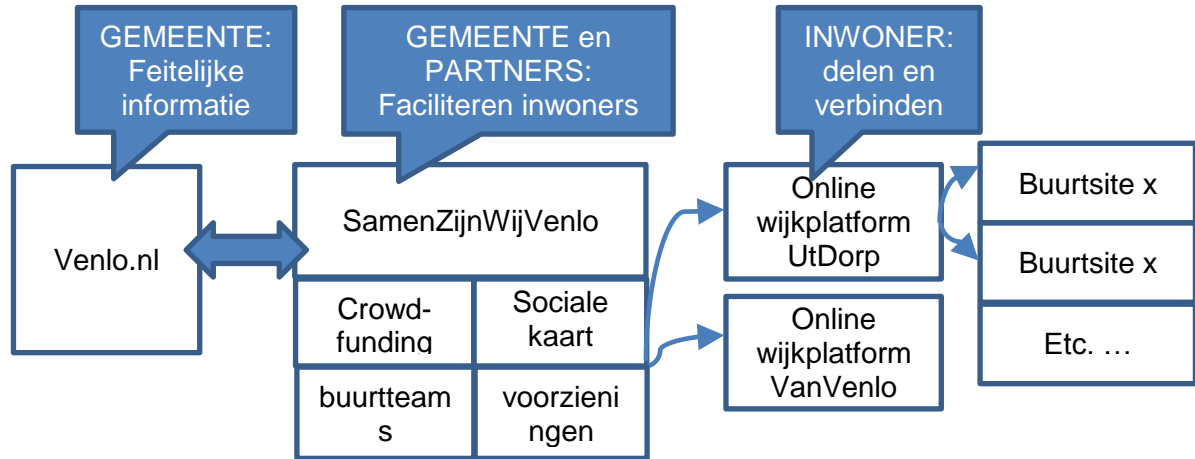
SamenZijnWijVenlo heeft tot doel om inwoners te stimuleren om zelf aan de slag gaan, te informeren over de voorzieningen in Venlo en wegwijs te maken.

Vanuit Samen zijn wij Venlo hebben we een aantal instrumenten ontwikkeld, In figuur 4 is de samenhang van de digitale instrumenten schematisch weergegeven:

- SamenzijnwijVenlo.nl
Op SZWV.nl is informatie over algemene voorzieningen te vinden, evenals links naar de wegwijzer / sociale kaart, wijkplatforms, crowdfundingplatform, etc.
- Digitale wijkplatforms: VanVenlo en Utdorp

⁵ Agenda 22 verwijst naar de 22 standaardregels voor gelijke kansen voor mensen met een handicap (VN, 1948).

Er zijn twee digitale platforms (mijn buurtje) in Venlo: UtDorp en VanVenlo. In de dorpen was geen behoefte. De vrijwillige buurtverbinders zorgen voor verbinding met de buurt. De lancering van Utdorp was eind 2016, dit platform heeft zo'n 335 gebruikers. De lancering van VanVenlo was in het voorjaar van 2017 en heeft ruim 150 gebruikers. We verwachten dat inwoners elkaar middels deze platforms steeds beter weten te vinden. De vrijwilligers worden ondersteund door de buurtteams.



- Folders en brochures
 - o Informatie- en bewaarboekje Samen zijn wij Venlo: om inwoners te informeren en te stimuleren gebruik te maken van eigen mogelijkheden en algemene voorzieningen.
 - o Folder Mijn eigen plan: folder die inwoners helpt om een eigen (ondersteunings-)plan te maken. Tevens helpt de folder ter voorbereiding op een keukentafelgesprek.
 - o Informatieboekje voor senioren: informatie over voorzieningen in de buurt (voor de vrijwillige seniorenbezoeken) en over financiële regelingen (seniorenpakket).
- Toolkit vrijwilligers
Er is een toolkit voor de vrijwilligers van de Huizen van de Wijk. Hiermee kunnen vrijwilligers o.a. folders, posters en nieuwsbrieven maken volgens een eenduidige huisstijl.
- Klankbordgroep communicatie: we halen op bij onze inwoners
De klankbordgroep communicatie bestaat uit leden van de Adviesraad sociaal domein en de adviesfora. Ook de stichting Lezen en Schrijven sluit aan. Deze klankbordgroep denkt mee en helpt ons om te zorgen dat onze communicatie begrijpelijk en toegankelijk is.

► **Actie I We herijken onze communicatiestrategie op basis van doelen en behoefte.**

De communicatiekapstok Samen zijn wij Venlo bestaat al enkele jaren. Het blijft echter zoeken wat we hiermee willen, en hoe dit zich verhoudt tot Venlo.nl en andere platforms die we hebben. Daarnaast is het sociale domein een complex geheel, en zijn sommige van onze termen verwarrend voor de inwoner (bijvoorbeeld sociaal wijkteam versus buurtteam). Dit maakt het lastig om hier duidelijk over te communiceren. Terwijl we het belang zeker zien van communicatie en duidelijke informatie over voorzieningen. Alleen al het kennen van de mogelijkheden die er zijn, biedt inwoners rust en vertrouwen.

Om onze communicatiestrategie te verbeteren hebben we eind 2018 twee gesprekken gevoerd. Eén gesprek met medewerkers van de gemeente Venlo, en één gesprek met inwoners en vrijwilligers. De inzichten worden momenteel uitgewerkt:

1. Venlo.nl is de basis

Mensen beginnen met het zoeken naar digitale informatie op Venlo.nl. Van hieruit moet men door kunnen klikken naar de gezochte informatie (zoals samenzijnwijvenlo.nl). Vervolgens is het belangrijk dat informatie overzichtelijk en duidelijk is vanuit het

perspectief van de inwoner. Tot slot hebben ook beroepskrachten (zoals huisartsen) behoefte aan een plek waar zij informatie kunnen vinden over hoe wij zaken georganiseerd hebben.

2. Mix van communicatiemiddelen blijft nodig
Het blijft essentieel om verschillende middelen in te zetten die aansluiten op de doelgroep. Naast de gemeentelijke site en social media ook wijkkranten, de buurtplatforms, folders, etc. En voor specifieke doelgroepen kunnen we meer gebruik maken van intermediairs en onze zorg- en welzijnspartners.
3. Intern: betere afstemming communicatiedoelen sociaal domein
De communicatiestrategie moet intern gedragen worden. Dit betekent dat we meer lijn willen brengen in ons overkoepelende communicatiedoel, en de afzonderlijke communicatiedoelen van onderdelen binnen het sociaal domein.

4 Monitoren resultaten

De belangrijkste manier om de resultaten van onze aanpak zichtbaar te maken vormen de KPI's. De stadspeiling vormt de basis voor de gemeentelijke KPI's. De stadspeiling geeft een beeld van hoe het gaat met de inwoners van Venlo.

Daarnaast willen we in de loop van 2019 onderzoeken of we ook meer kwalitatief kunnen evalueren, door verhalen op te halen en in gesprek te gaan met (groepen) inwoners. Dit zou een mooie aanvulling zijn op de cijfers die we ophalen.

4.1 In gesprek met inwoners: kwalitatieve toetsing

► Actie m We gaan onze aanpak kwalitatief evalueren door verhalen op te halen bij inwoners.

Naast het volgen van de voortgang middels KPI's (kwantitatief), willen we ook kwalitatief evalueren. Bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met inwoners en verhalen op te halen (narratief waarderen). Dit vraagt om te luisteren en het uitstellen van oordelen. Door narratief te evalueren kunnen we betrokkenheid en eigenaarschap bij betrokkenen vergroten. We vragen betrokken om waarde te geven: wat is belangrijk voor een ieder en hoe is dat toe te passen op de voorziening die we evalueren. We willen starten met een pilot bij één thema, bijvoorbeeld de ondersteuning van mantelzorgers of statushouders.

4.2 Hoe meten we het resultaat: prestaties en KPI's gemeente en buurtteams

Om onze doelen te realiseren, verstrekken we opdrachten aan onze partners, verlenen we subsidies, en voeren we zelf activiteiten uit. Hieronder beschreven we de KPI's op basis waarvan wij de voortgang meten. Als nulmeting gebruiken we de stadspeiling die eind 2017 verricht is. Deze rapportage is nog niet gereed.

Ambitie A. Zelfredzame inwoners		
Doelen:		
1)	Inwoners en gezinnen van Venlo zijn weerbaar, in staat zichzelf te redden en te participeren in de samenleving.	
2)	Inwoners zijn in staat om mee te doen, ook als zij kwetsbaarheden ervaren (denk aan laaggeletterdheid, GGZ-problematiek, armoede en schulden of statushouderschap).	
3)	Inwoners van Venlo zijn in staat hun leven naar eigen wens vorm te geven op gebied van bijvoorbeeld wonen, werken of een dagbesteding.	
4)	Inwoners maken alleen gebruik van formele ondersteuning indien nodig.	
doel	KPI gemeente	Meetmethode
1	De zelfredzaamheid van Venlose inwoners neemt toe.	Stadspeiling
2	Mate waarin inwoners zich belemmerd voelen om mee te doen.	Kwalitatieve meting
2	De tolerantie ten aanzien van homoseksualiteit neemt toe.	Stadspeiling
1, 2	Aandeel mensen dat een trede stijgt op de participatieladder neemt toe.	Stadspeiling
	KPI partners	Meetmethode
1, 3, 4	Bevorderen zelfredzaamheid Minimaal 75% van de inwoners die gebruik hebben gemaakt van één van de diensten van het buurtteam, geeft aan daarna zelfstandig verder te kunnen.	KPI buurtteam
1, 3, 4	Bevorderen zelfredzaamheid Bij minimaal 90% van alle cliënten AMW is de zelfredzaamheid verhoogd binnen een jaar.	KPI buurtteam

Ambitie B. Vitale gemeenschappen en zorg voor elkaar**Doelen:**

- 1) Inwoners van Venlo (jong en oud) hoeven zich niet eenzaam te voelen, hebben een sociaal netwerk en voelen zich duurzaam verbonden met elkaar en de buurt.
- 2) Venlose inwoners en gemeenschappen dragen bij aan de leefbaarheid en sociale agenda van hun buurt.
- 3) Inwoners zetten zich vrijwillig in voor de samenleving en zijn hiertoe optimaal toegerust.
- 4) Mantelzorgers voelen zich draagkrachtig, gewaardeerd en ondersteund.

doel	KPI gemeente	Meetmethode
1, 2	Mate van sociale cohesie II neemt toe.	Stadspeling
1	Aandeel inwoners dat zich eenzaam voelt neemt af.	Stadspeiling
1, 2	Aandeel inwoners dat zich betrokken voelt bij de eigen buurt neemt toe.	Stadspeiling
1, 2	Aandeel inwoners dat het afgelopen jaar actief is geweest om de buurt te verbeteren neemt toe.	Stadspeiling
1, 2	Aandeel inwoners dat zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt voelt neemt toe.	Stadspeiling
3	Aandeel inwoners dat vrijwilligerswerk verricht neemt toe.	Stadspeiling
4	Aandeel mantelzorgers dat de zorg zeer belastend vindt neemt af.	Stadspeiling
	KPI partners	Meetmethode
1	Sociale agenda buurt Toename van het aantal thema's dat inwoners onderling in een bepaalde wijk/dorp agenderen.	KPI buurtteam
2	Toegeruste vrijwilligers Minimaal 75% van de vrijwilligers die actief zijn binnen de vrijwilligerszorg, voelt zich voldoende toegerust om de hulpvrager te begeleiden.	KPI buurtteam
3	Draagkracht mantelzorgers Minimaal 10% van de mantelzorgers die ondersteuning ontvangen van mantelzorgondersteuning, voelt zich minder overbelast.	KPI buurtteam

Ambitie C. Actief signaleren en passende ondersteuning voor jong en oud**Doelen:**

- 1) Ondersteuning draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners en sluit aan op de vraag en behoefte.
- 2) Ondersteuning van inwoners is zo licht als mogelijk en gaat uit van eigen mogelijkheden van (groepen) inwoners en de buurt en wordt bij voorkeur collectief aangeboden.
- 3) Beroepskrachten signaleren proactief risicofactoren, ondersteuningsbehoeften en maatschappelijke onrust bij inwoners en dragen actief bij aan passende oplossingen.
- 4) Ondersteuning en signalering draagt bij aan het voorkomen van calamiteiten, interventies en ongeplande (crisis)zorg.

doel	KPI gemeente	Meetmethode
1	Aandeel maatwerkvoorzieningen BI, dagbesteding, jeugd neemt af.	Cijfers monitor sociaal domein
	KPI partners	Meetmethode
2	Bevorderen opvoedondersteuning Minimaal 80% van de opvoeders die gebruik hebben gemaakt van opvoedondersteuning, kan als opvoeder zelfstandig verder.	KPI buurtteam
1, 4	Duurzaamheid AMW Minimaal 60% van inwoners met een afgesloten traject, valt binnen een half jaar niet terug op AMW met dezelfde hulpvraag.	KPI buurtteam

1, 2	Uitstroom Minimaal 80% van cliënten heeft na afsluiten van een traject AMW geen maatwerkvoorziening (begeleiding individueel, volwassenen en jeugd) nodig.	KPI buurtteam
1	Doorverwijzing maatwerk Maximaal 20% van de aanmeldingen bij AMW wordt na de intake doorverwezen naar maatwerk (begeleiding individueel, volwassenen en jeugd).	KPI buurtteam

Ambitie D. Kwalitatieve en toegankelijke voorzieningen in de wijk

Doelen:

- 1) Voor inwoners is een plek in de buurt beschikbaar voor ontmoeting.
- 2) Het aanbod aan voorzieningen in de buurt is bekend, toegankelijk, vindbaar en tijdig beschikbaar voor inwoners van Venlo.
- 3) Inwoners zijn tevreden over de kwaliteit van ondersteuning en eventuele overdracht.
- 4) Partners, vrijwilligersorganisaties en bewonersinitiatieven werken optimaal samen bij de ondersteuning van inwoners / gezinnen.

doel	KPI gemeente	Meetmethode
2	Aandeel inwoners dat het afgelopen jaar een dagvoorziening, soos, gemeenschapshuis, buurthuis of Huis van de Wijk heeft bezocht neemt toe.	Stadspeiling
2	Aandeel inwoners dat weet waar hij/zij terecht kan met vragen over wonen, werken, welzijn of zorg neemt toe.	Stadspeiling
1, 2	Aandeel inwoners dat vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen neemt toe.	Stadspeiling
	KPI partner	Meetmethode
3	Tevredenheid inwoners In het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder inwoners scoren de diensten van de buurtteams gemiddeld minimaal een 7.	KPI buurtteam
3	Tevredenheid inwoners Minimaal 75% van de cliënten AMW is tevreden over de mate waarin de met de cliënt overeengekomen doelen zijn bereikt (score minimaal 7,5).	KPI buurtteam
3	Tevredenheid inwoners Minimaal 75% van de cliënten AMW is tevreden over de ervaring met de ondersteuning, eventuele overdracht en bejegening (relatie) (score minimaal 7,5).	KPI buurtteam
4	Kwaliteit samenwerking In het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder netwerkpartners scoren de buurtteams gemiddeld minimaal een 7.	KPI buurtteam

Ambitie E. Gemeente faciliteert inwoners vanuit een bewuste houding en rol

Doelen / effecten:

- 1) Medewerkers van de gemeente dragen met hun handelen bij aan onze ambities (zie ook de 5 kernwaarden).
- 2) De gemeente stuurt in de opdrachten aan maatschappelijke partners en aanbieders op handelen conform onze visie.

doel	KPI gemeente	Meetmethode
1, 2	Waardering van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening.	Stadspeiling

5 Financieel kader

Hieronder de begroting voor 2019 voor de onderdelen uit dit plan; dit betreft reguliere budgetten. We moeten nader onderzoeken of het budget voor 2020 passend is in relatie tot onze opgave. Ook opnieuw aanbesteden vanaf 2020 vraagt een andere verdeling. Daarom is 2020 niet opgenomen.

	<u>subproducten o.a.</u>	<u>2019</u>
SOCIALE BASIS formeel		
opdracht algemene voorzieningen		3.160.000
aanvullend AV statushouders	€ 1.000 per volwassene	1.000 pp
opdracht AMW		2.000.000
aanvullend AMW statushouders	€ 500 per volwassene	500 pp
aanvullend AMW UoW		170.000
algemene voorzieningen Wmo		35.000
Communicatie		50.000
Open inloop	Inzet medewerkers partners	752.000
	Materialen Open inloop	30.000
Antidiscriminatievoorziening	Roermond ADV	41.000
SOCIALE BASIS informeel		
subsidieregel Zorg voor elkaar		392.000
aanvulling vanuit armoedebeleid, WEB, statushouders		162.000
mantelzorgers en informele zorg		247.000
ondersteuning vrijwilligers		100.000
adviesfora (voorheen welzijn)		20.000
LHBTI lokaal emancipatiebeleid		
OVERIG		
KanDoen	Voorlopige begroting	1.006.319
Laaggeletterdheid	Inclusief uitvoeringskosten	150.000
Inloop GGZ	Zelfregiecentrum en DAC	472.055
Ervaringswerkers in de wijk		130.274
Bemoeizorg		1.440.268
Preventie OGGZ		961.556

Bijlage I afkortingenlijst

AMW	algemeen maatschappelijk werk
BWO	bewonersondersteuning
I&A	Informatie & advies
GRV	Gehandicaptenraad Venlo
itt	individuele inkomenstoelage
IZO	informele zorg overleg
JSP	Jongeren service punt
KPI	kritische prestatie indicatoren
LHBTI	Lesbiennes, Homo's, Biseksuelen, Transgenders en Intersekse
MHFA	Mental Health First Aid
OCO	Onafhankelijke cliëntondersteuning
OGGZ	Openbare Geestelijke Gezondheid
RZ'19	Roze Zaterdag Venlo-Krefeld 2019
SNV	Sociale netwerkversterking
SWT	Sociaal Wijkteam
UoW	Uitzicht op wonen
VCV	Vrijwilligerscentrale Venlo
VOG	Verklaring Omtrent Gedrag
WAA-groep	Werkvoorzieningschap Aanvullende Arbeid Venlo
WEB	Wet Educatie Beroepsonderwijs
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WGS	Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening
WSM	wettelijk sociaal minimum
Wsw	Wet sociale werkvoorziening