

## Bijlage 2

### Analyse van gegevens over WMO-prestatievelen en gemeentelijk beleid

In het voorjaar van 2010 heeft het Landelijk Platform GGz 5 regionale bijeenkomsten voor (o)ggz-cliënten georganiseerd in Amsterdam, Den Haag, Eindhoven, Utrecht en Zwolle. Tijdens die bijeenkomsten is een groot aantal meningen en ervaringen geïnventariseerd over:

- gemeentebeleid en WMO voor kwetsbare groepen
- maatschappelijke opvang oggz en ggz

#### De gemeente

De gemeente kan een effectieve bijdrage leveren aan het verbeteren van de maatschappelijke omstandigheden van kwetsbare mensen en een toegankelijke samenleving bieden waarin deze mensen zich optimaal kunnen ontplooiën. Het streven moet daarbij zijn dat kwetsbare doelgroepen zoveel mogelijk zelfredzaam worden en op eigen wijze maatschappelijk kunnen participeren in werk, onderwijs en sociale contacten. De gemeente heeft veel instrumenten en middelen om die participatie te stimuleren en te bewerkstelligen.

#### Doelgroepen

De meeste psychisch gezonde mensen zijn prima in staat zichzelf te redden. Maar veel mensen krijgen (of hebben) te maken met een psychische of psychiatrische stoornis; de schattingen daarover lopen uiteen van 1 op de vijf tot 43% van de bevolkingsgroep tussen de 18 en 65 jaar. Het gaat dan om 'sociaal kwetsbare mensen';

- Mensen die niet (meer) of onvoldoende in staat zijn om hun leven te organiseren of om in eigen bestaansvoorwaarden te voorzien (dak boven het hoofd, voedsel, sociale contacten, zelfverzorging).
- Mensen die moeite hebben om een plezierig sociaal leven te leiden; ze voelen zich eenzaam en zijn dat vaak ook. Zij hebben soms meerdere problemen tegelijkertijd, bijvoorbeeld sociaal isolement, lichamelijke verwaarlozing, geen vaste woonruimte, schulden, psychische- of verslavingsproblemen en vertonen overlastgevend gedrag.
- Cliënten die uitbehandeld zijn in een intramurale ggz-instelling, en/of nog ambulante behandeling krijgen, maar waarbij de toestand van hun geestelijk en lichamelijk welbevinden een belemmering vormt voor optimale maatschappelijke participatie.
- Groepen die verkeren in kwetsbare situaties, zoals bijvoorbeeld mensen die werkloos zijn, onder de armoedegrens leven, slecht gehuisvest zijn, in averechtse sociale relaties of gewelddadige netwerken verkeren, asielzoekers zonder of met een tijdelijke verblijfsstatus, etc.

Hoeveel mensen met een psychische/psychosociale/psychiatrische beperking dit zelf als een belemmering ervaren, is niet bekend. Niet al deze mensen komen in aanraking met de WMO. Soms omdat ze niet om hulp willen vragen (niemand geeft graag toe dat hij/zij het niet meer alleen redt). Soms omdat zij niet weten waar en hoe ze ondersteuning kunnen vragen, of soms omdat ze een uiterst onopvallend schaduwbestaan leiden en niet bekend zijn bij de hulpverlening.

Als deze mensen al een hulpvraag stellen, wordt die vaak niet helder verwoord en doet geen recht aan hun werkelijke zorgbehoefte. Familie, buren of naastbetrokkenen formuleren vervolgens de hulpvraag.

In totaal 130 deelnemers brachten signalen over de volgende onderwerpen naar voren:

- A. Maatschappelijke opvang dak- en thuislozen
- B. Dagbesteding/dagopvang/werk
- C. Vrouwenopvang/huiselijk geweld?
- D. Verslavingszorg
- E. Jeugd, jongeren en opvoedingsondersteuning
- F. Armoede
- G. Wonen
- H. Gezondheid
- I. Leefbaarheid en sociale samenhang
- J. Informatie, advies en cliëntondersteuning

Hun prioriteiten, signalen en vragen zijn genoteerd en gerubriceerd naar:

1. beleidsvisie
2. beschikbare aanbod en kwaliteit
3. professionaliteit van medewerkers

## A1 Maatschappelijke opvang van dak- en thuislozen: beleid

Deelnemers hebben gesproken over wat in beleidsvisie van de gemeenten opgenomen zou moeten zijn; te weten cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting en op het aanmelding(sloket).

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/ is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Preventieve info en voorlichting	Er is brede preventieve voorlichting over psychische en maatschappelijke en problematiek (crisis) naar scholen en ouders	Wordt voorlichting mondeling gepresenteerd (dus niet alleen door folders)?
	Laagdrempelig	Wordt schaamte weggenomen om naar buiten te treden met je problemen?
	Maakt vroegtijdige herkenning mogelijk	Wordt ouders en tieners geleerd te signaleren?
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan o.g.v. feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar) en paraat	<p>Weet de gemeente hoeveel dak- en thuislozen er zijn binnen de gemeentegrenzen?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel dit er zijn in omliggende kleinere gemeenten?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel burgers tijdelijk voor langere periode zonder werk zijn (langer dan 3 maanden)?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel burgers hun indicatie voor dagbesteding in de AWBZ geheel of gedeeltelijk kwijt geraakt zijn?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel inwoners hun woonruimte dreigen te verliezen, dan wel op korte termijn huisvesting nodig hebben (bijv. door crisis, beëindigen intramurale behandeling of ex-gedetineerden)?</p> <p>Benadert de gemeente deze mensen proactief en persoonlijk om na te gaan waar zij behoefte aan hebben?</p>
Maatschappelijk draagvlak	Voorlichting aan omwonenden gericht op betere beeldvorming en acceptatie	<p>Wordt de komst van een voorziening naar omwonenden gecommuniceerd?</p> <p>Gaat de gemeente in op de bezwaren van omwonenden?</p> <p>Worden vooroordelen van omwonenden weggenomen?</p>

		<p>Wordt de doelgroep op niet-stigmatiserende wijze in beeld gebracht?</p> <p>Organiseren kwartiermakers ontmoetingen tussen bezoekers/cliënten en omwonenden/burgers?</p> <p>Worden omwonenden uitgenodigd een immateriële bijdrage te leveren?</p>
Adequate centrale toegang / aanmelding	Bekend en gemeentelijk dekkend	Is er in alle buurten een aanmeldingsloket/ voordeur?
	Er is expertise over alle vragen/ problemen beschikbaar	Worden vragen op korte termijn beantwoord?
	De hulpverleners werken outreachend	Gaan hulpverleners naar mensen toe (de straat op, het park in)?
	De opvangvoorzieningen zijn bekend	Weten burgers/cliënten waar zij naar toe kunnen/ is het vindbaar?

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Beleid over maatschappelijke opvang begint met preventie, signalering en beeldvorming. Een gemeente die burgers en risicogroepen voorlicht en informeert over maatschappelijke en psychische problematiek (het kan jou ook overkomen). Zodat zij sneller signalen herkennen bij zichzelf en naasten, maar er ook meer mee bekend zijn en mogelijk minder bevooroordeeld / begripvoller wanneer een opvangvoorziening in de gemeente nodig is. Voorwaarde is, dat de gemeente goed op de hoogte is van het aantal burgers dat mogelijk opvangvoorzieningen nodig heeft en adequaat met die gegevens handelt.

## A2 Maatschappelijke opvang voor dak- en thuislozen: het beschikbare aanbod

Deelnemers hebben gesproken over het dienstverleningsaanbod (producten/diensten). Zij vinden dat beschikbaar zou moeten zijn: nachtopvang, crisisinterventie, noodopvang, tijdelijke huisvesting en een inloopvoorziening.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/ is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De opvangvoorzieningen moeten vindbaar zijn	Deze zijn goed bekend/vindbaar (in telefoonboek, gemeente gids, website etc.)	Hebt u er 2x of minder voor nodig om het te vinden (bijv. 2 telefoontjes)?
Goede en veilige nachtopvang moet nabij zijn voor de mensen die dat nodig hebben.	Nachtopvang moet bereikbaar zijn	<p>Zijn er redelijke openingstijden (bijv. ook 's avonds?)</p> <p>Is de voorziening gemakkelijk bereikbaar (te voet, met openbaar vervoer?)</p> <p>Biedt de gemeente vervoer aan aan cliënten die de nachtopvang niet zelf kunnen bereiken?</p>
De nachtopvangvoorziening moet aansluiten op de behoefte/ de vraag	Er is een gedifferentieerd aanbod	<p>Zijn er genoeg slaapplekken?</p> <p>Zijn de was- en slaapruiden gescheiden voor mannen en vrouwen?</p>

De materiële zaken zijn ...	De ruimte en verzorging zijn hygiënisch en gezond	Zijn er voldoende douches?  Zijn de douches schoon aan het begin van de avond en de ochtend?  Is het beddengoed schoon?  Is het tafelgerei (borden, glazen, messen, vorken) schoon?  Is het eten vers en gevarieerd?
	Het verblijf is veilig voor mensen en spullen	Voelen gasten zich veilig in het verblijf?  Kunnen gasten hun spullen veilig opbergen (in een kast of onder toezicht)?  Zijn er geen brandbare of ontplofbare spullen?
Nabije inloopvoorziening	De inloop is bereikbaar	Sluiten de openingstijden aan op andere voorzieningen (sluiting nachtopvang)?  Is de voorziening gemakkelijk bereikbaar (te voet en per openbaar vervoer)?
	De ruimte en verzorging zijn hygiënisch en gezond	Zijn er voldoende plekken?  Is het tafelgerei (borden, glazen, messen, vorken) schoon?  Is het eten vers en gevarieerd?
	Het inloophuis is open naar wereld	Is er een krant, pc en telefoon
Sociaal-juridische dienstverlening is laagdrempelig beschikbaar	De dienstverlening is outreachend	Subsidieert en evalueert de gemeente straatadvocaten?
Tijdelijke huisvesting voor noodsituaties en crisisopvang	Tijdig beschikbaar	Is deze opvang binnen 24 uur beschikbaar?
Soc-econ herstel	Samenhangend resocialisatieaanbod'	Is er i.s.m. elke cliënt die > 2 weken in de opvang verblijft een trajectplan ontwikkeld?
Keten van beschikbare plaatsen in (op elkaar aan)sluitende voorzieningen	Voldoende voorzieningen (vrouwenopvang, nachtopvang)	Sluit het aanbod aan op de vraag?

### Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? Het is van belang dat er voldoende crisisopvang is voor dak- en thuislozen, ook 's nachts en op feestdagen en 's winters ook overdag. Daarbij moet snelle (medische en psychische) zorg beschikbaar zijn, advies op maat en een snelle doorstroming naar een permanente situatie. De gemeente biedt i.s.m. instellingen een veilige voorziening waar mannen en vrouwen gescheiden slaapvertrekken hebben en zomogelijk mensen met zware psychiatrische problematiek en mensen met verslavingsproblemen niet in dezelfde ruimte slapen. De gemeente formuleert de kwaliteit van dit voorzieningenaanbod; waar moet het aanbod aan voldoen om goed te zijn? Daarbij vraagt zij advies van de (ervaringsdeskundigen binnen) medezeggenschapsorganen en/of cliëntenorganisaties de gemeente toetst

de kwaliteit van de aangeboden voorzieningen en diensten en betreft de genoemde organisaties bij de invoering van verbeteringen.

### A3 Maatschappelijke opvang voor dak- en thuislozen: professionaliteit van de medewerkers

Deelnemers hebben gesproken over waar moet het handelen van medewerkers/hulpverleners voldoen?

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/ is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De kwaliteit van de begeleiders/begeleiding	Visie op de deelnemer/bezoeker	<p>Ervaart de deelnemer dat naar zijn competenties wordt gekeken i.p.v. alleen naar zijn psychische problemen of ziekte?</p> <p>Ziet de hulpverlener de mens als instrument (is hij echt in de communicatie over en weer)?</p>
	De bejegening door hulpverleners is aandachtig en respectvol	<p>Kunnen de hulpverleners omgaan met mensen met psychische problemen of hebben ze dit in hun opleiding gehad?</p> <p>Mag de cliënt zelf het woord doen?</p> <p>Signaleren de hulpverleners behoeften van de cliënt?</p> <p>Voelen cliënten zich gehoord en begrepen?</p> <p>Hebben de hulpverleners oog voor informele momenten?</p> <p>Hebben de cliënten vertrouwen in de (goede bedoelingen van de) hulpverleners?</p>
	De hulpverleners streven naar autonomie van de cliënt	<p>Streeft de begeleiding naar dat cliënt inzicht in zijn eigen problematiek krijgt?</p> <p>Mag de cliënt zelf beslissen?</p> <p>Weet bij wie de cliënt kan aankloppen (is er één aanspreekpunt)?</p>

#### Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring? De werkhouding van de medewerkers/hulpverleners is van groot belang voor het welslagen van de in de dagbesteding geboden hulp en ondersteuning, omdat vertrouwen nodig is om te kunnen groeien voor kwetsbare burgers. Hoewel de groep burgers waarop de dagbesteding is gericht, al het nodige in het leven meegemaakt heeft, vragen mensen bovenal om een menswaardige bejegening. De gemeente heeft daar een visie op, laat de uitvoering van de hulpverlening regelmatig toetsen en ziet toe op kwaliteitsverbetering waar mogelijk.

## B1 Dagbesteding/dagopvang/werk, beleid (WWB, WIA, AWBZ, etc.)

Deelnemers hebben gesproken over wat in beleidsvisie van de gemeenten opgenomen zou moeten zijn: te weten cijfers, visie op preventie, signalering, informatie en voorlichting en op het aanmelding(sloket).

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan o,g,v, feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar) en paraat	<p>Weet de gemeente hoeveel burgers tijdelijk voor langere periode (&gt; 3 mnd.) zonder werk zijn (en als het een centrumgemeente is, in de omliggende gemeenten)?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel eigen inwoners hun indicatie voor dagbesteding in de AWBZ geheel of gedeeltelijk kwijt geraakt zijn?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel inwoners sinds 2008 hun AWBZ-zorg kwijt geraakt zijn, door het vervallen van psychosociale grondslag bij het indicatie-criterium?</p> <p>Beschikt de gemeente over adresgegevens van deze mensen via het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) (NB. dit kan, als de personen in kwestie hiermee akkoord gingen)?</p> <p>Werkt de gemeente samen met instanties om hierop zicht te krijgen (bijv. met zorgverzekeraar, MEE, Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) etc.)?</p> <p>Indien deze mensen niet bekend zijn, heeft de gemeente een signaleringssysteem om deze inwoners op te sporen?</p> <p>Is de gemeente transparant over hoeveel extra middelen zij krijgt van het Rijk voor het opvangen van de pakketmaatregelen AWBZ en over de inzet daarvan?</p> <p>Benadert de gemeente deze mensen proactief en persoonlijk om na te gaan waar zij behoefte aan hebben?</p>
Cliëntenparticipatie		Faciliteert de gemeente de cliëntenparticipatie in de WSW, WWB en WMO?
Faciliteiten voor de groep die	Voldoende beschikbare	Zijn er in elke wijk

ver van de arbeidsmarkt staat	plaatsen voor dagbesteding/activering	activeringsprojecten (bijv. verspreid in wijkcentra)?  Geeft gemeente de uitstroom uit dagactiviteitencentra (DAC's) naar passende projecten actief vorm?  Stimuleert gemeente voldoende alternatieve werkprojecten?
-------------------------------	---------------------------------------	--

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Een aantal burgers heeft geen dagelijkse bezigheden (werk of vrijwilligerswerk) buitenshuis. Daardoor hebben ze weinig ontplooiingskansen en ontmoeten ze weinig ander mensen. Het gaat om verschillende groepen: mensen die door wat zij hebben meegemaakt, geen werk (meer) hebben, noch een zinvolle dagbesteding en min of meer 'langs de kant' zijn komen te staan. Het gaat ook om burgers met psychosociale, psychische of psychiatrische problemen die hun indicatie voor ondersteunende en activerende begeleiding in de AWBZ zijn kwijt geraakt. Voorwaarde is dat de gemeente goed op de hoogte is van het aantal burgers dat mogelijk dagopvangvoorzieningen nodig heeft en adequaat met die gegevens handelt.

## B2 Dagbesteding/scholing/werk: en beschikbaar aanbod

Deelnemers hebben gesproken over welk dienstverleningsaanbod (producten/diensten) beschikbaar moet zijn, te weten dagbesteding.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Bereikbare en toegankelijke dagbesteding	Drempelverlagend, vervoer moet geen belemmering vormen	Kunnen bezoekers er zelf eenvoudig komen (bijv. met het openbaar vervoer)?  Is er hulp bij het vervoer voor bezoekers die er niet zelf eenvoudig kunnen komen?  Heeft de bezoeker geen schroom om te komen?
Individueel toegesneden aanbod	De aanpak kan per bezoeker variëren en sluit aan op zijn mogelijkheden	Zijn er flexibele toeleidingstrajecten bijv. naar werk die aangepast zijn op (on)mogelijkheden van cliënt?  Wanneer tijdelijk werk kan uitvoeren, blijft de uitkering dan gegarandeerd?  Stimuleert de gemeente maatjesprojecten?  heeft de bezoeker het gevoel dat de begeleiding bijdraagt aan zijn zelfstandigheid?
	Snelle vangnetten	Krijgen de burgers om wie het gaat snel (< 3 maanden) een aanbod van de gemeente?



Er is aandacht voor beeldvorming en welbevinden	Het is een veilige en vertrouwde omgeving	De bezoekers hebben geen schroom om ernaar toe te gaan?  Worden voorlichtings-bijeenkomsten/ ontmoetingen met de omwonenden georganiseerd om kennis te maken (en vooroordelen weg te nemen)?
Beleidscoördinatie	Samenhangende regelingen	Werken gemeentelijke en uitkeringsinstanties t.b.v. individuele cliënten die een overstap maken, met elkaar samen?
	Continuïteit van hulp bij overstap voorzieningen	Heeft de verantwoordelijke begeleider voldoende sturende bevoegdheden (laag in de organisatie)?  Toetst de gemeente of de processen en procedures voor cliënten goed aansluiten?  Monitort/toetst de gemeente de doorstroming van opvang, naar dagbesteding naar werk?
	Gericht op herstel van je maatschappelijke positie	Komen andere cliënten uit de wijk in het DAC om gezamenlijke activiteiten te doen?  Stimuleert de gemeente de stage en scholingsmogelijkheden bij dienstverlenende bedrijven (bijv. politie)?  Maakt de gemeente alternatieve werkplekken mogelijk voor mensen voor wie dit het hoogst haalbare is (bijv. beschermde werkplekken bij werkgevers, vrijwilligers- / participatiebanen)?  Biedt de gemeente snel een plek aan in de WSW aan mensen met psychische problemen met aangepaste werkdruk?  Staat de gemeente deeltijdwerk en het volgen van scholing met behoud van uitkering toe?  Streeft de gemeente naar duurzaamheid bij stap naar werk?
	Beschikbaarheid van voldoende plaatsen	Is er doorstrom van cliënten (i.p.v. alleen instroom en verstopping)?

## Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? Hierbij is het uitgangspunt dat inwoners op vrijwillige basis deelnemen en de ruimte krijgen om weer regelmaat/structuur op te bouwen. Een zinvolle dagbesteding en persoonlijke aandacht kunnen hen helpen weer structuur te vinden, het gevoel geven dat ze erbij horen, sociale contacten aan te (durven) gaan en niet te vereenzamen of te desintegreren. De gemeente biedt een gevarieerd aanbod aan activiteiten. De gemeente vraagt daarover advies van de (ervaringsdeskundigen binnen) medezeggenschapsorganen en/of cliëntenorganisaties en toetst de kwaliteit van de aangeboden voorzieningen en diensten en betreft de genoemde organisaties bij de invoering van verbeteringen. Doelstelling is dat de cliënten zich goed voelen op hun plek in de samenleving.

## B3 Maatschappelijke opvang/dagbesteding: professionaliteit van de medewerkers

Deelnemers hebben gesproken over waar het handelen van medewerkers/hulpverleners aan moet voldoen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Het cliëntperspectief staat in contact vanuit medewerkers centraal	Hulpverleners werken vanuit empathie/ gevoelsnorm (zij verplaatsen zich in de cliënt)	Voelt de cliënt zich gesteund ('iemand die naast je staat')?  Heeft de cliënt vertrouwen in de hulpverlener?  Ervaart de cliënt dat de hulpverlener met hem meedenkt?
	Hulpverleners gedragen zich menswaardig en staan open voor de belevingswereld van bezoekers	Is er aandacht voor individuele wensen?  Luisteren de hulpverleners geduldig?  Gebruiken de bezoekers eigen ervaringen?
De hulpverlening is empowerend en identiteitsversterkend	Zelfredzaamheid en medezeggenschap (eigen verantwoordelijkheid) worden gestimuleerd	Wordt er emancipatoir gewerkt?  Worden bezoekers gestimuleerd om zaken op eigen kracht te doen?  Maken bezoekers i.s.m. hulpverleners een persoonlijk plan voor dagelijkse bezigheden?  Hebben bezoekers controle en (mede)zeggenschap?  Ervaren cliënten dat er concrete stappen gezet worden/zijn?
Ontwikkelingsgerichte ondersteuning	De hulpverlener is gericht op het mogen leren en veranderen (van gedrag en vaardigheden)	Leren bezoekers om te gaan met hun beperkingen (psychische/psychosociale)?  Worden bezoekers gestimuleerd nieuwe dingen te proberen?

		<p>Is het mogelijk om met begeleiding nieuwe werkzaamheden te leren?</p> <p>Bieden de activiteiten voldoende uitdaging (is het meer dan alleen creatieve bezigheid)?</p> <p>Zien cliënten verbeteringen?</p>
Hulpverleners werken efficiënt en doelgericht	Hulpverleners zijn deskundig, hebben ook kennis buiten het eigen vakgebied	Heeft de hulpverlener de cliënt goed verwezen (kennis van de sociale kaart)?
	Hulpverleners werken snel en adequaat	<p>Past het advies (van de hulpverleners/het loket) op de gestelde vraag?</p> <p>Worden vragen op korte termijn beantwoord?</p>
	Ervaringsdeskundigheid is onderdeel van de hulpverlening	Wordt lotgenotencontacten aangeboden?
	Levensbreed	Is er aandacht voor alle levensgebieden?
Dagbesteding vindt plaats vanuit een integrale benadering	Er wordt voorzieningoverstijgend en oplossingsgericht samengewerkt om samenhang en maatwerk aanpak te bevorderen	<p>Vinden bezoekers dat ze snel bij de juiste hulpverlener/instantie terecht komen?</p> <p>Is er sprake van warme overdracht als doorstroom naar een andere instelling nodig is?</p> <p>Zien bezoekers samenhang in de aanpak van hun problemen en wensen?</p> <p>Beleven bezoekers de ondersteuning als een geheel?</p> <p>Merken bezoekers dat de hulpverlener/instelling bereid is om fouten van een andere instelling te herstellen?</p> <p>Laten de hulpverleners het stellen van (financiële) sancties over aan uitkeringsinstanties?</p>
Mensen zijn met elkaar in contact	Op elkaar betrokken zijn i.p.v. individualisme/ hokjesgeest	<p>Zitten mensen de hele dag te internetten?</p> <p>Worden groepen met elkaar in contact gebracht?</p>
Kwaliteitscontrole op dagbestedingsinstellingen	De kwaliteit van het leefmilieu in instellingen wordt gecontroleerd	<p>Stelt de gemeente voldoende geld beschikbaar?</p> <p>Zijn er voldoende mogelijkheden beschikbaar?</p>

## Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring? De werkhouding van de medewerkers/hulpverleners is van groot belang voor het welslagen van de in de opvangvoorzieningen geboden hulp en ondersteuning, omdat vertrouwen nodig is om te kunnen groeien voor kwetsbare burgers. Hoewel de groep burgers waarop het opvangbeleid is gericht, al het nodige in het leven meegemaakt hebben, vragen ze bovenal om een menswaardige bejegening. De gemeente heeft daar een visie op, laat de uitvoering van de hulpverlening regelmatig toetsen en ziet toe op kwaliteitsverbetering waar mogelijk.

## C1 Vrouwenopvang/huiselijk geweld: beleid

Er is gesproken over wat er in de beleidsvisie opgenomen moet zijn, te weten: cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting en op het aanmelding(sloket).

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan o,g,v, feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar) en paraat	Weet de gemeente hoeveel gezinnen sprake is van huiselijk geweld?  Werkt de gemeente samen met instanties om hierop zicht te krijgen (bijv. met politie, justitie, etc.)?  Werkt de gemeente samen met instanties t.b.v. snelle signalering van mishandeling (bijv. met scholen, EHBO en Spoedeisende Hulp?
Laagdrempelige melding	Er is een bereikbaar en herkenbaar loket	Is het loket van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld eenvoudig te vinden?

## Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Als de gemeente gebaseerd op actuele cijfers, verkregen in samenwerking met instanties, een beleid maakt op laagdrempelige signalering en zomogelijk preventie.

## C2 Vrouwenopvang/huiselijk geweld: beschikbare aanbod

Er is gesproken over het dienstverleningsaanbod (producten/diensten) dat beschikbaar zou moeten zijn voor w.b. crisisopvang en vervolgovang.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
de gemeente faciliteert ook zgn. 'daderbedden'	De dader krijgt passende behandeling, naast de strafrechtelijke aanpak	Kunnen de slachtoffers van huiselijk geweld veilig in de eigen woning blijven?
Een anonieme en veilige opvang	De plaats waar de opvang zich bevindt is geheim,	Zijn er daders die het opvanghuis vinden?

## Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? Het is van belang dat er voldoende crisisopvang is voor slachtoffers die het eigen huis ontvluchten, ook 's nachts en op feestdagen. Daarbij moet snelle (medische en psychische) zorg beschikbaar zijn, advies op maat en

een snelle doorstroming naar een veilige situatie. Vervolgens biedt de gemeente i.s.m. instellingen een veilige en anonieme voorziening waar slachtoffers van huiselijk geweld, hun ervaringen kunnen verwerken en de draad van hun leven weer kunnen oppakken. De werkhouding van de medewerkers/hulpverleners is van groot belang voor het welslagen van de in de opvang geboden hulp en ondersteuning, omdat vertrouwen nodig is om te kunnen groeien. De gemeente heeft daar een visie op, laat de uitvoering van de hulpverlening regelmatig toetsen en ziet toe op kwaliteitsverbetering waar mogelijk.

### C3 Vrouwenopvang/huiselijk geweld: professionaliteit van de medewerker

Er is gesproken over waar het handelen van de medewerker/hulpverlener aan moet voldoen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Een professionele houding waarbij de cliënt centraal staat	De hulpverlener heeft een belangstellende (toegankelijke) houding en stelt zich gelijkwaardig op	Toont de hulpverlener belangstelling voor wat de cliënt meemaakt ('volgt' hij de cliënt)?  Voelt de cliënt zich geaccepteerd zoals hij is, door de hulpverlener?  Vertrouwt cliënt de hulpverlener?
	De hulpverlener is op de individuele cliënt gericht	Ervaaft cliënt een individuele benadering?  Voelt de cliënt zich gehoord?  Worden vragen van de cliënt beantwoord?
Werkwijze van de hulpverlening die de zelfregie van de cliënt versterkt	De hulpverlener biedt de cliënt keuzes voor zover dat in het vermogen van de cliënt ligt	Kent de cliënt de mogelijke keuzes en voelt hij zich vrij om een afweging te maken?  Kan de cliënt alternatieven beoordelen en eigen keuzes maken?  Gebruiken de cliënten eigen mogelijkheden?
	De bejegening door hulpverleners is aandachtig en respectvol	Luisteren de hulpverleners naar de wensen van de vrouwen?  Voelen cliënten zich gehoord en begrepen?  Komen de hulpverleners hun afspraken na?
	De hulpverleners streven naar autonomie van de cliënt	Bieden de hulpverleners praktische ondersteuning bij het vinden van inkomen, dagbesteding en huisvesting?  Stimuleren de hulpverleners de vrouwen om met de eigen wensen/plannen aan de slag te gaan?
De kwaliteit van de begeleiders/begeleiding	De hulpverleners bieden veiligheid	Spreken de hulpverleners de cliënten aan op overlast?

		<p>Leren de hulpverleners de vrouwen om te gaan met impulsen?</p> <p>Ervaren de vrouwen (e kinderen) veiligheid?</p>
	Hulpverleners handelen systematische en consequent, passend bij de wensen en mogelijkheden	<p>Ervaren de vrouwen dat naar hun competenties wordt gekeken i.p.v. alleen naar hun problemen?</p> <p>Leggen de hulpverleners uit waarom bepaalde hulp wordt geboden?</p> <p>Ervaren de vrouwen perspectief en hoop?</p>

### Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring? De hulpverlener handelt professioneel in een lerende omgeving, waarin zelfvertrouwen kan worden hersteld en in een veilige omgeving aan competenties kan worden gewerkt.

### D1 Verslavingszorg:beleid

Er is gesproken over wat er in de beleidsvisie opgenomen moet zijn, te weten: cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting en op het aanmelding(sloket).

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan o,g,v, feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar) en paraat	<p>Weet de gemeente hoeveel verslaafden er zijn binnen de gemeentegrenzen?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel dit er zijn voor welke middelen?</p> <p>Werkt de gemeente samen met instanties (als Consultatiebureau voor alcohol en drugs (CAD), politie, justitie, scholen, welzijnswerk) t.b.v. de signalering van verslaving en aanpalende problematiek?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel mensen die uitbehandeld zijn, jaarlijks weer terugvallen in de verslaving?</p> <p>Werkt de gemeente samen met instellingen om zicht te krijgen op deze cijfers?</p> <p>Zijn er laagdrempelige meldpunten voor overlast en verslavingsproblematiek (vangnet en advies)?</p>

De gemeente bevordert en stimuleert cliëntenparticipatie	De gemeente stelt zich actief en toegankelijk op voor signalen uit de samenleving	Vraagt de gemeente input aan belangenbehartigingsorganisaties bij de vormgeving van het beleid?
De gemeente bevordert en stimuleert cliëntenparticipatie	De gemeente stelt de beleidsvisie op in samenwerking met (O)GGZ-belangenbehartigingsorganisaties en evalueert dit gezamenlijk	Subsidieert de gemeente belangenbehartigingsorganisaties voor ex-verslaafden?  Evalueert de gemeente de beleidsvisie i.s.m. belangenorganisaties en maakt ze de resultaten en verbeteracties openbaar?  Heeft de gemeente een verbeterplan voor de dienstverlening n.a.v. klachten bij de vertrouwenspersoon van de instelling?
Structurele en effectieve voorlichting	Voorlichting is standaard in opleidingsprogramma's opgenomen	Vindt voorlichting over verslaving (en ggz problematiek) structureel (jaarlijks) plaats op alle scholen?  Werkt de gemeente daarbij samen met ggz-instellingen?
	Activeringsprogramma's worden outreachend bekend gemaakt	Weet de gemeente welke doelgroepen benaderd moeten worden?  Zorgt de gemeente dat deze informatie mondeling aan huis wordt aangeboden?
	De informatie wordt aansprekend aangeboden	Geven ervaringsdeskundigen de voorlichting mondeling?
	Er is intensieve advisering voor specifieke doelgroepen	Kunnen kinderen van verslaafde ouders naar een lotgenotengroep?
	De effectiviteit van de voorlichting wordt getoetst	Zet gemeentes enquêtes uit in buurthuizen en op scholen?  Weet minimaal ..% van de geenquêterden welke middelen bij welk gebruik verslavend zijn?
	Er is transparant gemeentebeleid	Is inzichtelijk welke voorlichtingsprojecten worden gesubsidieerd?
	Er is ontmoedigingsbeleid dat preventief werkt	Heeft de gemeente een beloning in het vooruitzicht gesteld voor jongeren die geen alcohol gebruiken tot 16 (of 18) jaar?
Gemeenteambtenaren met kennis en vaardigheden in contact met verslaafde cliënten	Voorlichting aan gemeenten (beleidsmakers en ambtenaren) over bejegening van verslaafden	Hebben ambtenaren en politici een correcter beeld van de doelgroep?  Voelen cliënten zich respectvol bejegend?
Toezicht op misbruik	Er is controle en er worden zo nodig sancties uitgevoerd	Oefenen instanties controle uit op gelegaliseerde ondernemers: sluitingstijden van café's, gokhallen, straathandel en koffieshops?

		Oefenen instanties controle uit op illegale praktijken: straathandel, zuipketen en ...?  Wordt dwang en drang naar misbruikers uitgeoefend?
Een sluitende keten	Er is een goede doorstroom van verslaafden naar ggz-instellingen	Worden verslaafden snel (<2 dagen) toegeleid naar behandeling/reguliere zorg?

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Bij het formuleren van dit beleid vraagt de gemeente advies van de (ervaringsdeskundigen binnen) medezeggenschapsorganen en/of cliëntenorganisaties de gemeente toetst de kwaliteit van de aangeboden voorzieningen en diensten en betreft de genoemde organisaties bij de invoering van verbeteringen.

## D2 Verslavingszorg: beschikbare dienstverlening en aanbod

Er is gesproken over welk dienstverleningsaanbod (producten/diensten) beschikbaar moet zijn, ondermeer een voedselbank, een kwalitatief getoetst activiteiten aanbod, nazorg en goede communicatie.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Gezonde voeding/ medische situatie	Criteria voor toegankelijke voedselbank e.a. voorzieningen	Kunnen verslaafden gebruik maken van de voedselbank e.a. voorzieningen?
Toegankelijk bezigheden/activiteitsaanbod voor verslaafden zonder werk	Laagdrempelig aanbod van inloop en vrijetijdsclubs (voor koken, schrijven, tekenen, muziek)	De activiteiten zijn kosteloos en in elke buurt beschikbaar?
	Er zijn voor mensen met ernstige verslavingsproblematiek aangepaste werk-/dagactiviteiten	Zijn er verslaafden zonder dagopvang?
	Er worden op maat gepaste re-integratieactiviteiten geboden	Wordt samen met de cliënt een plan opgesteld dat aansluit bij zijn interesses?  Is het duidelijk voor de cliënt wat de stappen zijn die gezet worden?
Verbetering van beeldvorming	Er is een veilige omgeving en minder vooroordelen	Worden ontmoetings/voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd met omwonenden om elkaar te leren kennen?  Onderneemt de opvang activiteiten/ maatregelen om overlast te voorkomen?  Voelen bezoekers/cliënten zich vertrouwd genoeg om te komen?
Gestructureerde nazorg	Toegankelijke groepsbijeenkomsten en inloop voor (ex)-cliënten	Bezoeken alle ex-clients na ontslag uit de instelling de bijeenkomsten?



	Input van de ggz-instellingen voor verslavingszorg bij vormgeving van nazorgtrajecten	Benut de gemeente adviezen van de ggz-instellingen m.b.t. maatschappelijke ondersteuning?
Kwaliteit van geleverd aanbod getoetst	Structurele/frequente openbare informatie over kwaliteit van geboden zorg	Wordt met een landelijk gestandaardiseerd instrument regelmatig (tweejaarlijks) getoetst onder gebruikers?
Gemeenteambtenaren met kennis en vaardigheden in contact met verslaafde cliënten	Voorlichting aan gemeenten over bejegening van verslaafden	Voelen cliënten zich respectvol bejegend?

### Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? Als er diensten en/of voorzieningen nodig blijken, dan voorziet de gemeente, eventueel i.s.m. instanties, in een op de vraag passend aanbod, qua omvang en soort. bijv. voldoende crisisopvangplaatsen voor kortdurende opvang, ook 's nachts en op feestdagen. Daarbij moet snelle (medische en psychische) zorg beschikbaar zijn, advies op maat en een snelle doorstroming naar een andere situatie. De gemeente probeert daarbij onderscheid te maken tussen opvang voor mensen/gezinnen met verslavingsproblemen en andere (zwere) psychiatrische problemen. Soms is het middelengebruik niet te stoppen en is moet de inzet van de gemeente gericht zijn op het voorkomen van erger. De gemeente draagt zorg voor veiligheid en hygiëne en beperking van de overlast in de buurt. Daarnaast creëert de gemeente mogelijkheden voor begeleiding, dagbesteding en evt. een arbeidstraject. De hulpverleners zijn niet degenen die sancties moeten leggen op het gebruik van middelen; er is een dunne lijn tussen dwang en vrijwilligheid in de relatie.

### D3 Verslavingszorg: professionaliteit van de hulpverleners

Er is gesproken over waar het handelen van de medewerker/hulpverlener aan moet voldoen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Bevredigende en nuttige dagbesteding	Perspectief krijgen door gezamenlijke bezigheden	Maken cliënten (weer) plannen om nieuwe dingen op te pakken?
	Het is gericht op het versterken van het zelfbeeld	Hebben cliënten weer meer vertrouwen in zichzelf gekregen, dat ze het zonder middelen redden?
	Eigen kracht en ervaring gebruiken	Benutten cliënten eigen vaardigheden en kennis?
	Hulpverlener bevordert de zelfstandigheid	Kunnen cliënten (zoveel mogelijk) zelfredzaam zijn?
Gezonde voeding/ medische situatie	Criteria voor toegankelijke voedselbank e.a. voorzieningen	Kunnen verslaafden gebruik maken van de voedselbank e.a. voorzieningen?
Gestructureerde nazorg	Toegankelijke groepsbijeenkomsten en inloop voor (ex)-cliënten	Ervaren de ex-clieënten de bijeenkomsten als zinvol (hebben ze er wat aan)?

### Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring? De hulpverleners zijn niet degenen die sancties moeten leggen op het gebruik van middelen; er is een dunne lijn tussen dwang en vrijwilligheid in de relatie.

## E1 Jeugd en jongeren opvoedingsondersteuning: beleid

Er is gesproken over wat er in de beleidsvisie opgenomen moet zijn, te weten: cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting, op het aanmelding(sloket) en op ketenzorg.

<b>Wat vinden cliënten belangrijk?</b>	<b>Wat ontbreekt/is onvoldoende?</b>	<b>Wat is de vraag van cliënten?</b>
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan o,g,v, feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar) en paraat	<p>Weet de gemeente hoeveel kinderen in gezinnen wonen waarvan de ouders psychische/psychiatrische problemen hebben?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel jongeren langdurig school verzuimen?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel jongeren voor langere periode (&gt; 3 mnd.) zonder werk zijn (en als het een centrumgemeente is, in de omliggende gemeenten)?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel jongeren op zoek zijn naar (zelfstandige) woonruimte en wat hun woonbehoefte is?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel gezinnen sprake is van (dreigende) opgroei- en opvoedingsproblemen?</p> <p>Werkt de gemeente samen met organisaties (bijv. kinderopvang, scholen, centrum voor jeugd en gezin, kindercentra) om zicht te krijgen op gezinnen waar sprake is van (dreigende) opgroei- en opvoedingsproblemen?</p> <p>Werkt de gemeente samen met organisaties (bijv. AMW, GGz - instellingen) om zicht te krijgen op de behoeften van de risicogroepen?</p> <p>Weet de gemeente in hoeveel gezinnen een of meer kinderen zijn met een psychische beperking of ontwikkelingsstoornis (ADHD, autisme, angst/depressie of persoonlijkheidsstoornis)?</p> <p>Heeft de gemeente samenwerking met een instantie die een digitaal bestand bijhoudt van risicojongeren en -gezinnen?</p>

De gemeente bevordert en stimuleert cliëntenparticipatie	De gemeente stelt zich actief en toegankelijk op voor signalen uit de samenleving	<p>Vraagt de gemeente input aan belangenbehartigingsorganisaties bij de vormgeving van het beleid?</p> <p>Vraagt de gemeente input aan de cliëntenraad van het centrum voor jeugd en gezin?</p> <p>Vraagt de gemeente input aan (jongeren)organisaties bij de vormgeving van het beleid?</p> <p>Vraagt de gemeente input aan ex-clieñten uit jeugdzorginstellingen bij de vormgeving van het beleid?</p> <p>Houden wethouders en raadsfracties spreekuren in de jongerencentra?</p>
De gemeente bevordert en stimuleert cliëntenparticipatie	De gemeente stelt de beleidsvisie op in samenwerking met (O)GGz-belangenbehartigingsorganisaties en evalueert dit gezamenlijk	<p>Subsidieert de gemeente belangenbehartigingsorganisaties voor en door jongeren?</p> <p>Evalueert de gemeente de beleidsvisie voor jongeren i.s.m. jongeren(organisaties) en maakt ze de resultaten en verbeteracties openbaar?</p> <p>Heeft de gemeente een verbeterplan voor de dienstverlening n.a.v. klachten van ouders of jongeren bij de gemeentelijke ombudsman?</p> <p>Evalueren jongeren zelf in opdracht van de gemeente de jongerenopvang voorzieningen?</p>
Preventie: vroegtijdige voorlichting en informatie over problemen thuis	Het aanbod is outreachend; er wordt naar groepen toegegaan	<p>Wordt voorlichting op scholen gegeven aan jongeren en ouders?</p> <p>Worden ervaringsdeskundige (ouders en/of jongeren) betrokken bij voorlichting?</p>
	Er is een laagdrempelig loket één voor jongeren en één voor ouders	<p>Is het loket voor jongeren gemakkelijk vindbaar?</p> <p>Is het loket voor ouders met vragen, gemakkelijk vindbaar?</p>
Preventie: vroegtijdige voorlichting en informatie over verdovende middelen (alcohol en drugs)	Preventief en naar potentiële groepen toe (kinderen en jongeren)	<p>Wordt voorlichting op scholen gegeven aan jongeren?</p> <p>Worden ervaringsdeskundige (ouders en/of jongeren) betrokken bij voorlichting?</p>
Preventie: opvoedingsondersteuning en basisvoorzieningen	Voldoende bereikbare kinderopvang en laagdrempelige opvoedingsondersteuning	Maakt de gemeente deze gezinnen actief bekend met het aanbod van kinderopvang voor 2-4 jarigen?

		<p>Maakt de gemeente deze gezinnen actief bekend met het aanbod van advisering (geboden in OKE-punten, speel-o-theken etc.)?</p> <p>Biedt de gemeente opvoedingsondersteuning aan ouders met psychische problemen?</p>
Deskundigheidsbevordering van mensen die werken met jongeren	Gericht op verbeterde signalering en benadering	<p>Biedt de gemeente aan mensen die met jongeren werken, cursussen en informatie aan over de omgang met jongeren met psychische beperkingen (bijv. sportdocenten, onderwijzers etc.)?</p> <p>Biedt de gemeente aan eerstelijnsvoorzieningen informatie aan over de signalering en verwijzing van jongeren met psychische beperkingen (bijv. huisartsen)?</p>

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Steeds meer jongeren krijgen te maken met psychische problemen en dit doet zich steeds vroeger in de jeugd voor. Beleid over jeugd en jongeren begint met preventie. Vroegtijdige ondersteuning bij opvoedingsproblemen kan problemen op latere leeftijd voorkomen. Dit is vooral bekend bij verslaving, angst en depressie. Een gemeente die ouders, scholieren en risicogroepen voorlicht en informeert over jeugd- en jongerenproblematiek (het kan jou ook overkomen), maakt mensen sterker en weerbaarder. Zodat zij sneller signalen herkennen bij zichzelf en naasten, maar er ook meer mee bekend zijn en mogelijk minder bevooroordeeld/begripvoller wanneer een situatie escaleert. Bekende risicogroepen zijn ook kinderen van ouders met psychische/psychiatrische problemen. Voorwaarde voor snellere interventie is, dat de gemeente goed op de hoogte is van het aantal jeugdigen en ouders dat ondersteuning nodig heeft en adequaat met die gegevens handelt. Vroegtijdige signalering kan dan ook pas wanneer de gemeente daarover afspraken maakt met basisvoorzieningen.

## E2 Jeugd, jongeren en opvoedingsondersteuning: beschikbare aanbod en kwaliteit

Er is gesproken over het dienstverleningsaanbod (producten/diensten) dat beschikbaar zou moeten zijn, te weten: een loket, cursussen/trainingen, uitvalpreventie, inloophuis, zwervjongerenopvang.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Keten van beschikbare plaatsen in (op elkaar aan)sluitende voorzieningen	Er is een adequate en centrale toegang (of aanmeldingsloket) en kennis van de sociale kaart bij de medewerkers	<p>Is het loket voor opvoedingsvragen gemakkelijk vindbaar?</p> <p>Verwijst een instantie waar ouders aankloppen goed door als het nodig is?</p> <p>Is het loket voor jongeren met vragen gemakkelijk vindbaar?</p> <p>Is het gemakkelijk vindbaar waar jongeren die geen werk en woonruimte hebben om ondersteuning kunnen vragen?</p> <p>Verwijst een instantie waar de jongere aanklopt, goed door als het nodig is?</p>
	Gericht op ontwikkeling en ontplooiing	<p>Benut de gemeente de jongerencentra om scholing/educatie aan te bieden?</p> <p>Bespreekt de leerplicht-ambtenaar bij schoolverzuim met de jongere (en/of de ouders) of en hoe andere interesses vorm kunnen krijgen?</p>
	Gericht op bereiken van (financiële) zelfstandigheid	Is de scholing –indien haalbaar– gericht op het krijgen van een betaalde baan?
Ondersteuning op gebied van inkomens en arbeidsvraagstukken	Er is bereikbare en outreachende sociaal juridische ondersteuning voor jongeren	Weet de jongere waar hij dgl. ondersteuning kan vinden (bijv. straatadvocaat)?
Nazorg na afloop van de begeleiding	Vangnet/zekerheid bieden	<p>Wordt de jongere na uitstroom uit scholing/begeleiding gevolgd als dat nodig is?</p> <p>Weet de jongere bij wie hij terecht kan, als het toch niet lukt?</p>
Kwaliteitstoetsing door gebruikers	De gemeente benut ervaringen en suggesties van jongeren	<p>Heeft de gemeente een verbeterplan voor de dienstverlening n.a.v. klachten van jongeren bij de gemeentelijke ombudsman?</p> <p>Jongeren worden regelmatig bevraagd over de activiteiten voor jongeren.</p>

		Evaluëren jongeren in opdracht van de gemeente de jongeren-opvangvoorzieningen?.
--	--	--

### Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? Als er voorzieningen nodig blijken, dan voorziet de gemeente - eventueel i.s.m. instanties - in een op de vraag passend aanbod, qua omvang en soort voorzieningen. Bijv. het aantal plaatsen in een inloophuis of dagbesteding. Daarnaast draagt de gemeente er zorg voor dat de voorzieningen naadloos op elkaar aansluiten als dat voor de gezinnen en jongeren nodig is. De gemeente formuleert de kwaliteit van dit aanbod van diensten en voorzieningen; waar moet het aanbod aan voldoen om goed te zijn? Daarbij vraagt zij advies van de (ervaringsdeskundigen binnen) medezeggenschapsorganen, jongeren- en/of cliëntenorganisaties de gemeente toetst de kwaliteit van de aangeboden voorzieningen en diensten en betreft de genoemde organisaties bij de invoering van verbeteringen. Van de gebruikers, de jongeren, verwachten we een actieve rol om de gemeente (en de instanties) erop te wijzen hoe ze de dienstverlening uitvoeren en waar het beter kan.

### E3 Jeugd, jongeren en opvoedingsondersteuning: professionaliteit van de medewerker

Er is gesproken over waar het handelen van de medewerker/hulpverlener aan moet voldoen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Preventie: vroegtijdige voorlichting en informatie over problemen thuis	Het aanbod is outreachend; er wordt naar groepen toegegaan	Wordt voorlichting op scholen gegeven aan jongeren en ouders?  Worden ervaringsdeskundige (ouders en/of jongeren) betrokken bij voorlichting?
	Er is een laagdrempelig loket één voor jongeren en één voor ouders	Weten jongeren waar ze naar toe moeten?  Weten ouders waar ze naar toe moeten?
Preventieve voorlichting en advies	Vergroot competentie om te signaleren	Herkennen ouders/ jongeren signalen van dreigende psychische/ psychosociale problemen beter?  Weten ouders wanneer het nodig is om deskundige hulp in te schakelen?
Lotgenotencontact	Gericht op vergroten van het zelfvertrouwen en competenties	Hebben de ouders die deelnemen aan opvoedingsondersteunende cursussen er baat bij gehad?  Hebben de kinderen en jongeren die deelnemen aan KOPP <sup>1</sup> -ondersteuningsgroepen er baat bij gehad?
Keten van beschikbare plaatsen in (op elkaar aan)sluitende voorzieningen	Er is een adequate en centrale toegang (of aanmeldingsloket) en kennis van de sociale kaart bij de	Worden ouders alleen doorverwezen nadat de instantie heeft nagegaan dat er bij de volgende instantie

<sup>1</sup> KOPP: kinderen van ouders met psychische problemen

	medewerkers	ondersteuning beschikbaar is?  Worden jongeren alleen doorverwezen nadat de instantie heeft nagegaan dat er bij de volgende instantie ondersteuning beschikbaar is?
	Gericht op ontwikkeling en ontplooiing d.m.v. een persoonlijke aanpak	Heeft de jongere een persoonlijke coach die met hem een plan opstelt?  Kan de jongere die van school wil, een andere opleiding krijgen?
	Gericht op bereiken van (financiële) zelfstandigheid	Wordt de jongere geholpen bij het vinden en behouden van werk?
Ondersteuning op gebied van inkomens en arbeidsvraagstukken	Er is bereikbare en outreachende sociaal juridische ondersteuning voor jongeren	Weet de jongere waar hij dagelijkse ondersteuning kan vinden (bijv. straatadvokaat)?
Nazorg na afloop van de begeleiding	Vangnet/zekerheid bieden	Weet de jongere na uitstroom uit de jeugdzorginstelling bij wie hij terecht kan met evt. vragen/problemen?  Weet de jongere wat hij moet doen, als het toch niet lukt?

### Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring? Voor de gezinnen (zowel voor de ouders als voor de jongeren) is het van belang dat de voorzieningen naadloos op elkaar aansluiten als dat nodig is. De gemeente draagt er zorg voor dat er geen gaten vallen in de overgang van hulpverlening vanuit het centrum van jeugd en gezin en de jeugdzorg. Voor ouders is het van belang dat ze zich gesterkt voelen in hun rol als opvoeder. Dat ze ervaren dat hun vaardigheden als opvoeders verbeterd zijn. Kinderen van ouders met psychische problemen hebben er baat bij om hun problemen uit te wisselen met gelijkgestemden en hebben een extra steuntje in de rug nodig, om mee te doen met activiteiten.

## F1 Armoedepreventie: beleid (IRO, PGB, Wajong, Wet op de schuldsanering, Wet WIJ, WIA, WTCG, WWB)

Er is gesproken over wat er in de beleidsvisie opgenomen moet zijn, te weten: cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting, op het aanmelding(sloket) en op ketenzorg.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan proactief o.g.v. feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar), paraat en er kan mee gesignaleerd worden	<p>Weet de gemeente hoeveel inwoners beneden de inkomensgrens leven?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel inwoners niet met hun geld uitkomen?</p> <p>Werkt de gemeente samen met andere instanties om deze groep inwoners in kaart te krijgen (Leger des Heils, politie, kerken, welzijnsinstellingen, AMW etc.)?</p> <p>Heeft de gemeente een systeem dat signaleert wanneer burgers niet tijdig een beroep doen op toeslagen, regelingen of uitkeringen?</p> <p>Maakt de gemeente prestatieafspraken met instellingen over het opsporen van mensen in armoede?</p>
De gemeente bevordert en stimuleert cliëntenparticipatie	De gemeente stelt zich actief en toegankelijk op voor signalen uit de samenleving	<p>Raadpleegt de gemeente de burgers wijkgericht over armoede in buurten (bijv. d.m.v. cliëntenpanels of enquêtes)?</p> <p>Nodigt de gemeente (ex-) cliënten van de Sociale Dienst uit om hun ervaringen te inventariseren?</p>
De gemeente bevordert en stimuleert cliëntenparticipatie	De gemeente stelt de beleidsvisie op in samenwerking met (O)GGZ-belangenbehartigingsorganisaties en evalueert dit gezamenlijk	<p>Overlegt de gemeente regelmatig met belangenbehartigingsorganisaties over wat er voor mensen met een psychische beperking nodig is om armoedeval te voorkomen?</p> <p>Stelt de gemeente een klachtenloket open voor zaken m.b.t. de afd. sociale dienst en schuldbeheer- en – hulpverleningsinstanties?</p> <p>Maakt de gemeente de klachten en verbeteracties openbaar?</p>
	Bottom up cliëntenparticipatie	Subsidieert/faciliteert de gemeente cliëntenparticipatie in de WWB, het overleg met UWI-raden en de WSW?



Toegankelijkheid van regelingen, uitkeringen en toeslagen voor burgers	Groter zelfmanagement	Weten de risicogroepen zelf van welke regelingen zij gebruik kunnen maken/ welke rechten zij hebben?
	Laagdrempelig aangeboden	<p>Worden cliënten op locatie geholpen bij invullen van aanvraagformulieren?</p> <p>Is er een digitaal loket waar burgers hulp kunnen krijgen bij het invullen van aanvragen waar men interactief vragen kan stellen?</p>
	Deskundigheid	Hebben medewerkers van uitvoerende instanties voldoende deskundigheid op gebied van wet- en regelgeving? (bijv. stadsdelen, AMW, districtskantoren e.d.)
	Proactieve benadering van doelen risicogroepen op een niet-stigmatiserende wijze	<p>Wijst de gemeente burgers op beschikbare toeslagen die minder algemeen bekend zijn (langdurigheidtoeslag etc.)?</p> <p>Worden cliënten met laag inkomen automatisch door de gemeente benaderd met aanbod?</p> <p>Neemt de gemeente contact op met de cliënt zodra de uitkering of toeslag overgemaakt is om na te gaan welke steun evt. nodig is?</p> <p>Laat gemeente een ondersteunende instantie (bijv. AMW) bij burgers langsgaan, als die niet reageren op uitnodigingen?</p> <p>Krijgen cliënten kwijtschelding van gemeentelijke lasten?</p> <p>Wordt hulp geboden bij het aanvragen van een uitkering na verlaten van kliniek, opvang of detentie?</p>
	Transparante informatie	<p>Begrijpen de burgers de schriftelijke informatie van de gemeente iz. regelingen en toeslagen?</p> <p>Legt de gemeente de aanvraagformulieren voor regelingen iz. toeslagen en uitkeringen o.v.v. burgers persoonlijk en duidelijk uit?</p> <p>Wordt het niet-gebruik van regelingen met succes tegengegaan?</p>

<p>Samenhangend en sluitend beleid voorkomt (groeierende) armoede</p>	<p>Samenwerking, proactieve opsporing en signalering</p>	<p>Werkt de gemeente (bijv. afd. Sociale Dienst) samen met instanties (zoals CJIB, politie, reclassering en OM) om bij te dragen aan terugvalpreventie?</p> <p>Is er een zorgnetwerkoverleg?</p> <p>Heeft de gemeente een signaal van nutsbedrijven of woningcorporaties wanneer burgers langdurige betalingsachterstanden (&gt;3 mnd.) hebben?</p> <p>Heeft de gemeente een afspraak met nutsbedrijven en woningcorporaties over voortzetten van dienstverlening bij betalingsachterstand?</p>
	<p>Iedere burger heeft een basaal minimum leefniveau</p>	<p>Garandeert de gemeente een basisinkomen?</p> <p>Maakt de gemeente snel geld/uitkering over (&lt; 2 weken wachten)?</p> <p>Krijgen alle burgers die daarvoor in aanmerking komen (toeslagen op) bijzondere bijstand?</p> <p>Spreekt de gemeente een termijn af voor de duur van de uitkering?</p> <p>Vult de gemeente tijdelijk inkomen aan tot bijstandniveau bij wisseling van werk/inkomen?</p>
		<p>Is er een toegankelijke voedselbank (of voedselloket)?</p>
<p>Basisinkomen</p>	<p>Er is tijdige financiële hulp</p>	<p>Wordt een participatiebudget beschikbaar gesteld?</p> <p>Krijgen burgers <b>snel</b> een voorschot (&lt; 2 weken) als dat nodig is?</p> <p>Zoekt de gemeente persoonlijk contact met de cliënt die een voorschot heeft gekregen, is afwachting van de beschikking?</p> <p>Zorgt de gemeente –indien nodig- voor tijdelijk inkomen voor basisleefbehoeften (eten, drinken, warm onderdak)?</p> <p>Stelt gemeente een postadres beschikbaar voor tijdelijk daklozen?</p> <p>Is er een ziektekosten-</p>

		<p>verzekering voor specifieke groepen (ex-gedetineerden, dak- en thuislozen)?</p> <p>Zit er een aanvaardbare termijn/overgang tussen budgettering en schuldhulpverlening?</p>
	Proactief ondersteunen bij gebruik van (gemeentelijke) regelingen	<p>Is deskundige assistentie beschikbaar bij het aanvragen van uitkeringen/regelingen/zorg?</p> <p>Biedt gemeente kwetsbare burgers mogelijkheid om gebruik te maken van een belastingadviseur?</p>
	De uitvoering van regelingen wordt bewaakt	Ziet gemeente toe op correcte uitvoering van zak- en kleedgeldregeling (en handhaaft naar instanties die boetes en achterstallige premies daarvan willen innen?)
	(overheids)instanties gaan flexibel om met belemmerende persoonlijke omstandigheden	<p>Helpt de gemeentelijke sociale dienst /UWV met maatwerkalternatieven (i.p.v. alleen sancties uit te voeren)?</p> <p>Voelen burgers zich onder druk gezet om mee te doen aan trajecten gericht op werk?</p>
De uitvoering van gemeentelijk beleid wordt regelmatig getoetst en de uitkomsten worden gebruikt in een verbetercyclus	De tevredenheid onder cliënten van de gem. Sociale Dienst	<p>Is een onafhankelijke cliëntenorganisatie (bijv. de cliëntenraad) betrokken bij de evaluatie van het gemeentelijk beleid zoals uitgevoerd door de sociale dienst?</p> <p>Is een onafhankelijke cliëntenorganisatie (bijv. de cliëntenraad) betrokken bij de invoering van verbeter-voorstellen bij de sociale dienst?</p>

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is?

Voor veel mensen met een psychische beperking hebben een laag inkomen. Geen of weinig geld hebben, leidt vaak tot sociale uitsluiting. Belangrijk vanuit cliëntperspectief is, dat de gemeente een beleid over armoede heeft, dat begint met preventie, voorkomen van schuldenproblematiek en ondersteuning bij betalingsproblemen. Een gemeente die burgers en risicogroepen voorlicht en informeert over budgetbeheer en compensatieregelingen (het hoeft niet nijpend te worden), maakt mensen voorzichtiger en niet beschroomd om hulp in te roepen als dat nodig is. Zodat zij sneller signalen herkennen bij zichzelf en naasten, maar er ook meer mee bekend zijn en mogelijk minder bevooroordeeld/begripvoller wanneer een situatie misloopt.

Voorwaarde is, dat de gemeente goed op de hoogte is van het aantal burgers dat onder of tegen de inkomensgrens leeft en waar financiële problemen dreigen of aan de orde zijn.

dat de gemeente samenwerking zoekt met instanties om te voorkomen dat schuldenproblematiek verergert.

## F2 Armoede (werk en inkomen): het beschikbare aanbod en de kwaliteit

Er is gesproken over welk dienstverleningsaanbod (producten/diensten) beschikbaar zou moeten zijn; dit betreft ondermeer budgetbeheer, schuldhulpverlening en schuldsanering.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Signaleringsstelsel en adequaat aanbod m.b.t. voeding en medische zorg	Er wordt tijdig gesignaleerd dat onvoldoende medische zorg of ondervoeding dreigt en een aanbod gedaan	<p>Heeft de gemeente prestatieafspraken met eerste- en tweedelijnszorg (zuigelingenzorg) en scholen w.b. signalering van gezinssituaties waar sprake is van slechte medische zorg, voeding of ondervoeding?</p> <p>Biedt de gemeente proactief en op niet-stigmatiserende wijze betaalbare maaltijden aan?</p> <p>Biedt de gemeente proactief en op niet-stigmatiserende wijze deelname aan een collectieve ziektenkostenverzekering aan?</p>
Toeleiding naar werk	Op ontwikkeling gericht	Biedt de gemeente projecten aan waarin mensen door het doen van vrijwilligerwerk weer makkelijker naar betaald werk kunnen doorstromen?
Faciliteren van besparingsmogelijkheden	Er zijn goedkopere alternatieven voor dagelijkse levensbehoeften beschikbaar	<p>Verspreidt de gemeente overzichten van betaalbare evenementen en aanbod (bijv. cursussen, media, sporten, hobbyclubs, horecagelegenheden etc.)?</p> <p>Faciliteert de gemeente eetpunten in de wijk waar betaalbare maaltijden verkrijgbaar zijn?</p> <p>Biedt de gemeente financieel voordeel (bijv. een kortingspas of kortingsmogelijkheden) aan huishoudens met een laag inkomen?</p> <p>Biedt de gemeente mogelijkheden voor gratis sportactiviteiten voor kinderen?</p> <p>Heeft de gemeente fondsen voor kosten van schoolreis, sportkleding etc.</p>
Advies en assistentie bij de huishoudelijke (papier) administratie	Laagdrempelige toegang	<p>Is er een budgetinformatie punt waar cliënten worden geholpen bij hun administratie?</p> <p>Is het gratis toegankelijk (geen 0900 nummer)?</p>
Voldoende 'budgetinformatiepunten' voorzieningen	Tijdige beschikbaarheid	Zijn evt. wachtlijsten weggewerkt?
	Aanbod als vangnet	Kunnen cliënten die het echt niet

		zelf kunnen, langdurig gebruik maken van ondersteuning/ budgetteringshulp?
Schuldsanering	Er is voldoende aanbod beschikbaar dat is gericht op herstel situatie cliënt	<p>Wordt schuldsanering door betrouwbare instantie aangeboden?</p> <p>Lost de gemeente -wanneer er wachtlijsten voor schuldsanering zijn- dit snel op (&lt;1 maand) door in meer aanbod te voorzien door een betrouwbare instantie?</p> <p>Op maat VTLB (dus geen preferente schuldeisers)?</p> <p>Voert de gemeente controle uit op de kwaliteit van de uitvoering van SHV/ curatoren/ bewindvoerders (is er een waarborg)?</p>
Begeleiding/begeleiders	Integraliteit	Kijken de medewerkers naar de psychosociale problemen van de cliënt met schuldenproblematiek?
	Outreaching	Komen begeleiders aan huis als dat nodig is?
Cliëntenparticipatie bij de toetsing van de uitvoering van gemeentelijke taken	De gebruikers zijn expliciet betrokken bij evaluatie van de dienstverlening	<p>Voert de gemeentelijke Sociale Dienst regelmatig (&gt; 1 x per jaar) een evaluatie uit onder de cliënten van de dienst?</p> <p>Is de cliëntenraad (WWB of Wmo) betrokken bij zowel het opstellen van het onderzoek en bij de implementatieadviezen voor verbetering?</p> <p>Stelt de gemeente de eis aan instanties die zij contracteert (bijv. budgetinformatiepunt, budget-beheer, schuldsanering) dat zij jaarlijks klantervaringen toetsen?</p> <p>Is de cliëntenraad (WWB of Wmo) betrokken bij zowel het opstellen van het onderzoek en bij de implementatieadviezen voor verbetering?</p>

### Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? Als er voorzieningen nodig blijken, dan voorziet de gemeente –evt. i.s.m. instanties- in een op de vraag passend aanbod, qua omvang en soort; bijv. budgetbeheer, schuldhulpverlening en -sanering etc. De gemeente formuleert de kwaliteit van dit voorzieningenaanbod; waar moet het aanbod aan voldoen om goed te zijn? Daarbij vraagt zij advies van de (ervaringsdeskundigen binnen) medezeggenschapsorganen en/of cliëntenorganisaties de gemeente toetst de kwaliteit van de aangeboden voorzieningen en diensten en betreft de genoemde organisaties bij de invoering van verbeteringen.

### F3 Armoede (werk en inkomen): het beschikbare aanbod en de kwaliteit: professionaliteit van de medewerker

Er is gesproken over waar het handelen van de medewerker/hulpverlener aan moet voldoen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Schuldhelpverlening die gericht is op herstel van de normale situatie	Gericht op draagvlak en coöperatie/medewerking van de cliënt	Is de cliënt bereid om de hulp te accepteren?
Budgethulp/beheer is gericht op competentieverbetering	Er is een aanspreekbare contactpersoon	Heeft de cliënt te maken met een contactpersoon/ hulpverlener?  Vertrouwt de cliënt deze contactpersoon/ hulpverlener?  Krijgt de cliënt een andere contactpersoon/ hulpverlener als hij daarom vraagt?
	Transparantie en regie	Wordt aan cliënten uitgelegd dat je niet meer geld moet uitgeven dan je binnenkrijgt?  Begrijpen cliënten wat er bij budgetbeheer gebeurt, zodat ze beter met geld leren omgaan (m.a.w. is er sprake van budgetcoaching)?

#### Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring?

De gemeenteambtenaar gaat uit van gelijkwaardigheid in de bejegening van cliënten. De hulpverlener handelt professioneel in een lerende omgeving, waarin zelfvertrouwen kan worden hersteld en in een veilige omgeving aan competenties kan worden gewerkt.

### G1 Wonen: beleid voor kwetsbare groepen (Huisvestingswet, AWBZ)

Er is gesproken over wat er in de beleidsvisie opgenomen moet zijn, te weten: cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting, op het aanmelding(sloket) en op ketenzorg. Aanvullend wordt genoemd de noodzaak van een visie op sociale woningbouw, woningtoewijzing en op wonen voor verminderd zelfredzame mensen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan proactief o.g.v. feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar), paraat en er kan mee gesignaleerd worden	Heeft gemeente zicht op aantallen urgente woningzoekenden?  Heeft gemeente zicht op (gezins) situaties die dreigen te escaleren?  Werkt de gemeente samen met andere instanties om deze groep inwoners in kaart te krijgen (Leger des Heils, politie, kerken, welzijnsinstellingen, AMW etc.)?

	Er zijn sluitende afspraken met instellingen en aansluitende voorzieningen wanneer daaraan behoefte is	Heeft gemeente afspraken met woningcorporatie dat mensen met huurschulden niet uit hun huis worden gezet?  Ziet gemeente toe op nakoming van de afspraken?  Zijn er voldoende plaatsen in tijdelijke woonvoorzieningen voor mensen die tijdelijk geen woonruimte hebben?
Woningtoewijzing die dakloosheid voorkomt	Urgentiebeleid	Voorkomt het systeem van woningtoewijzing dakloosheid?
Woonvoorziening voor langdurig chronische groep daklozen (voor wie qua zelfredzaamheid zelfstandig wonen niet mogelijk is)	Het gewone leven benaderen	Is er een permanente woon-leefvoorziening beschikbaar waar deze groep overdag en 's nachts mogen blijven?  Ervaren de bewoners rust (niet opstaan om 08.00 uur en met busje heen en weer gesleept) ?  Hebben ze vrijheid om middelen te gebruiken, indien sprake is van verslaving?

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Beleid over wonen en het beschikbaar stellen van passende woonruimte aan kwetsbare burgers, vraagt om inzicht in de cijfers en kennis van de woonbehoeften van die burgers (bijv. het aantal burgers dat begeleiding nodig heeft om een zelfstandig huishouden te voeren of het aantal burgers/ gezinnen dat met weinig geld moet rondkomen). Voorwaarde is, dat de gemeente daarvan goed op de hoogte is.

## G2 Wonen: beschikbare aanbod

Er is gesproken over welk dienstverleningsaanbod (producten/diensten) beschikbaar zou moeten zijn, te weten preventie van dakloosheid en crisis, sociale woningbouw, woningtoewijzing voor doelgroepen en wonen voor verminderd zelfredzamen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan proactief o.g.v. feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar), paraat en er kan mee gesignaleerd worden	Heeft de gemeente zicht op aantallen urgente woningzoekenden?  Heeft gemeente zicht op (gezins) situaties die dreigen te escaleren?  Werkt de gemeente samen met andere instanties om deze groep inwoners in kaart te krijgen (LdH, welzijnsinstellingen, politie, kerken, AMW etc.)?
	Er zijn sluitende afspraken met instellingen en aansluitende voorzieningen wanneer daaraan behoefte is	Heeft gemeente afspraken met woningcorporaties dat er voor uitbehandelde GGz-cliënten snel een betaalbare woonruimte beschikbaar komt, die niet in een

		<p>probleembuurt ligt?</p> <p>Heeft gemeente afspraken met woningcorporaties dat mensen met huurschulden niet uit hun huis worden gezet?</p> <p>Ziet gemeente toe op nakoming van de afspraken?</p> <p>Zijn er voldoende plaatsen in tijdelijke woonvoorzieningen voor mensen die tijdelijk geen woonruimte hebben?</p>
Woningtoewijzing die dakloosheid voorkomt	Urgentiebeleid	Voorkomt het systeem van woningtoewijzing dakloosheid?
Woonvoorziening voor langdurig chronische groep daklozen (voor wie qua zelfredzaamheid zelfstandig wonen niet mogelijk is)	Het gewone leven benaderen	<p>Is er een permanente woon-leefvoorziening beschikbaar waar deze groep overdag en 's nachts mogen blijven?</p> <p>Ervaren de bewoners rust (niet opstaan om 08.00 uur en met busje heen en weer gesleept) ?</p> <p>Hebben ze vrijheid om middelen te gebruiken, indien sprake is van verslaving?</p>

### Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? De gemeente voorziet, eventueel i.s.m. andere organisaties, in een op de vraag passend aanbod van woonvoorzieningen die nodig blijken. Zowel wat betreft omvang als soort. Bijvoorbeeld woningtoewijzing waarbij goedkope woningen zijn voorbehouden aan burgers met weinig geld, woonvoorzieningen met begeleiding, afspraken met corporaties om de veiligheid en de acceptatie te vergroten, overlast te bestrijden e.d. De gemeente formuleert vooraf aan welke eisen deze voorzieningen moeten voldoen en wat de woningcorporaties verwachten in termen van resultaten. Ook toetst de gemeente regelmatig de kwaliteit van het woongenot en dit voorzieningenaanbod en ziet toe op de implementatie van verbetering.



**H1 Gezondheid: beleid m.b.t. lichamelijke gezondheid voor kwetsbare groepen (nota lokaal gezondheidsbeleid en Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid)**

Er is gesproken over wat er in de beleidsvisie opgenomen moet zijn, te weten: cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting, op het aanmelding(sloket) en op ketenzorg.

<b>Wat vinden cliënten belangrijk?</b>	<b>Wat ontbreekt/is onvoldoende?</b>	<b>Wat is de vraag van cliënten?</b>
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan proactief o.g.v. feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar), paraat en er kan mee gesignaleerd worden	<p>Heeft gemeente zicht op aantallen inwoners met slechte (lichamelijke en/of geestelijke gezondheid)?</p> <p>Weet de gemeente hoeveel kinderen zonder ontbijt op school komen (of werkt de gemeente samen met instanties die deze informatie verzamelen)?</p> <p>Heeft gemeente zicht op aantallen inwoners die bewust zorg mijden?</p> <p>Heeft gemeente zicht op aantallen inwoners die onbekend zijn met de mogelijkheden voor zorg en ondersteuning (bijv. mantelzorgers)?</p> <p>Is de gemeente bekend met aantallen langdurig werkverzuim (&gt; 0,5 jaar)?</p> <p>Is de gemeente bekend met het aantal inwoners dat geen of nauwelijks een sociaal netwerk heeft?</p> <p>Werkt de gemeente samen met instanties die achter de voordeur komen om deze groepen in kaart te krijgen (welzijnsinstellingen, huisartsen, GGz -instellingen, eerstelijnspsychologen AMW etc.)?</p> <p>Zijn er bij de gemeente cijfers bekend over het aantal inwoners dat na ontslag uit de GGz-instelling, na verloop van tijd opnieuw wordt opgenomen?</p>
Proactief bevorderen van gezonde leefstijl op verschillende gebieden	Vergroot kennis van burgers om informatie/ondersteuning te vinden	<p>Geeft gemeente voorlichting over seksualiteit (SOA, voorbehoedmiddelen, ongewenste zwangerschap)?</p> <p>Biedt gemeente leefstijlprogramma's aan (m.b.t. gezond eten, medicijngebruik etc.)?</p>

		Biedt gemeente overzichten van zelfhulpgroepen en lotgenotencontact?
Deskundigheidsbevordering verwijzers/ eerstelijns behandelaars	Vergroot de competentie om te verwijzen	Herkennen huisartsen en eerstelijns hulpverleners wanneer ze zelf onvoldoende deskundig zijn?  Vinden cliënten dat zij adequaat en tijdig zijn verwezen (niet te vaak en niet te traag)?
Verbeteren van maatschappelijk welzijn	Stresssignalering en –preventie en signalering	Zijn er cursussen voor het omgaan met werkdruk/stress gerelateerde klachten?  Zijn er voldoende AMW op specialisatie arbeidgerelateerde klachten beschikbaar?

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Gezondheidsbeleid begint met kennis van de gezondheidssituatie van de inwoners, zowel de lichamelijke als de psychische gezondheid. De belangrijke zaken m.b.t. psychische gezondheid zijn eerder beschreven bij de verschillende werkvelden onder 'beleid'. Dit beleidsonderdeel heeft alleen betrekking op lichamelijke gezondheid. De gemeente werkt aan preventie, voorkomen van gezondheidsproblemen door kwetsbare burgers en risicogroepen voor te lichten en te informeren over gezondheidsrisico's en ondersteuningsmogelijkheden. Dit maakt mensen alerter en niet beschroomd om hulp in te roepen als dat nodig is. Zodat zij sneller signalen herkennen bij zichzelf en naasten, maar er ook meer mee bekend zijn en mogelijk minder bevooroordeeld/begripvoller wanneer een situatie misloopt.

## H2 Gezondheid: het beschikbare aanbod

Er is gesproken over welk dienstverleningsaanbod (producten/diensten) moet beschikbaar zou moeten zijn, te weten een zgn. 'zorgnetwerk' incl. dienstverlening t.b.v. zorgmijders en mantelzorgers en cliëntondersteuning.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De gemeente biedt voorzieningen die lichamelijke gezondheid van mensen (gezinnen) bevorderen	Dit is niet-stigmatiserend en bereikt de juiste groepen	Heeft de gemeente een afspraak met de ziektekostenverzekeraar dat elke onverzekerde die aanklopt voor medische zorg, onmiddellijk wordt verzekerd?  Heeft de gemeente een aanbod van betaalbare maaltijden op school (ontbijt op scholen voor primair onderwijs)?

### Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? De gemeente initieert een samenwerkingsstructuur van maatschappelijke instanties/organisaties om inwoners die zorg mijden, te signaleren en toe te leiden naar ondersteuning. De gemeente formuleert de doelstellingen van de samenwerking en de kwaliteit van de dienstverlening (waar moet het aanbod aan voldoen om goed te zijn)? Daarbij vraagt zij advies van de (ervaringsdeskundigen binnen) medezeggenschapsorganen en/of cliëntenorganisaties. De gemeente toetst de kwaliteit van de aangeboden voorzieningen en diensten en betreft de genoemde organisaties bij de invoering van verbeteringen.

### H3 Gezondheid: de professionaliteit van de medewerkers

Er is gesproken over waar het handelen van de medewerker/hulpverlener aan moet voldoen.

<b>Wat vinden cliënten belangrijk?</b>	<b>Wat ontbreekt/is onvoldoende?</b>	<b>Wat is de vraag van cliënten?</b>
De gemeente is in staat om zorgmijders 'te verleiden' tot het accepteren van hulp om hun leven draaglijker te maken en de gezondheid beter	De hulpverlener boezemt vertrouwen in	Sluiten hulpverleners aan bij wat cliënt leuk vindt om te doen?  Ervaart de cliënt geduld van de kant van de hulpverlener?  Accepteert de cliënt de adviezen?  Behoudt de cliënt autonomie?
Een professionele houding naar zorgmijders waarbij de cliënt centraal staat	De werkwijze is empathisch en respectvol	Leeft de hulpverlener zich in de (wereld van de) cliënt in/leeft hij mee?  Voelt cliënt zich serieus genomen?  Is medewerkers gericht op mogelijkheden i.p.v. onmogelijkheden?
	Gericht op sociale en lichamelijke gezondheid	Stimuleert hulpverlener dat cliënt beweegt, naar buiten gaat?

#### Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring? Een professionele houding waarbij de cliënt serieus wordt genomen en gestimuleerd actief te worden en zelf verantwoordelijkheid te nemen.

### I1 Leefbaarheid en sociale samenhang: beleid

Er is gesproken over wat er in de beleidsvisie opgenomen moet zijn, te weten: cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting, op het aanmelding(sloket) en op ketenzorg.

<b>Wat vinden cliënten belangrijk?</b>	<b>Wat ontbreekt/is onvoldoende?</b>	<b>Wat is de vraag van cliënten?</b>
De gemeente handelt bij de beleidsvisie en de uitvoering daarvan proactief o.g.v. feitenkennis	De feitenkennis is actueel beschikbaar (niet ouder dan het afgelopen kalenderjaar), paraat en er kan mee gesignaleerd worden	Is de gemeente bekend met het aantal inwoners dat geen of nauwelijks een sociaal netwerk heeft?  Werkt de gemeente samen met instanties die achter de voordeur komen om deze groepen in kaart te krijgen (welzijnsinstellingen, huisartsen, ggz-instellingen, eerstelijnspsychologen, AMW etc.)?  Zijn er bij de gemeente cijfers bekend over het aantal inwoners

		dat na ontslag uit de ggz-instelling, na verloop van tijd opnieuw wordt opgenomen?
De gemeente bevordert en stimuleert cliëntenparticipatie	De gemeente stelt zich actief en toegankelijk op voor signalen uit de samenleving	<p>Raadpleegt de gemeente de burgers wijkgericht over de leefbaarheid (bijv. d.m.v. cliëntenpanels of enquêtes)?</p> <p>Nodigt de gemeente (ex-)ggz - cliënten en hun vertegenwoordigers uit om wensen te inventariseren?</p> <p>Houden wethouders en raadsfracties spreekuren in de wijk?</p>
De gemeente bevordert en stimuleert cliëntenparticipatie	De gemeente stelt de beleidsvisie op in samenwerking met (O)ggz-belangenbehartigingsorganisaties en evalueert dit gezamenlijk	<p>Subsidieert de gemeente (O)ggz-belangenbehartigingsorganisaties?</p> <p>Overlegt de gemeente regelmatig met belangenbehartigingsorganisaties over wat er voor mensen met een psychische beperking nodig is om leefbaarheid in de wijk te vergroten?</p> <p>Stelt de gemeente een klachtenloket open voor wijk/buurtzaken en maakt ze de klachten en verbeteracties openbaar?</p> <p>Stelt de gemeente een klachtenloket open voor Wmo- en (O)ggz-dienstverlening en maakt ze de klachten en verbeteracties openbaar?</p>

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Mensen met een psychische beperking voelen zich vaak niet geaccepteerd en soms gediscrimineerd. Zij nemen niet spontaan deel aan het maatschappelijk verkeer en missen de aansluiting met reguliere activiteiten. Niet iedereen wil hetzelfde; de gemeente stimuleert een infrastructuur met gevarieerde activiteiten waarin iedereen kan meedoen. De gemeente stimuleert de bijdrage van burgers aan een leefbare wijk, zodat mensen met en zonder psychische beperking optimaal samen leven en verantwoordelijkheid nemen voor het leefklimaat in de buurt. Daarbij is het van belang dat de gemeente erkent dat sommige mensen een forse drempel ervaren, zij stappen niet 'zomaar' op een ander af, ze durven niet naar een evenement of activiteit, uit angst dat zij niet worden geaccepteerd. Om die reden is het nodig dat de gemeente actief werkt aan beeldvorming bij burgers om vooroordelen weg te nemen en organisaties subsidieert die persoonlijke ondersteuning bieden zodat meer sociale contacten ontstaan.

## 12 Leefbaarheid en sociale samenhang: beschikbare aanbod

Er is gesproken over welk dienstverleningsaanbod (producten/diensten) beschikbaar zou moeten zijn, ondermeer maatschappelijke steun en mobiliteit.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Faciliteiten die de inbreng en initiatieven van burgers stimuleren	Gericht op gezamenlijke activiteiten en zelfoplossend vermogen	<p>Stelt de gemeente wijkbudgetten beschikbaar voor buurtinitiatieven die de sociale samenhang bevorderen?</p> <p>Werken dagactiviteitencentra en welzijnsorganisaties samen bij buurtactiviteiten?</p> <p>Worden ggz-vrijwilligers (of ervaringsdeskundigen) ingezet in buurthuizen?</p> <p>Is er een ontmoetingsplaats (centrum) voor en door mensen met psychische problemen?</p> <p>Zijn er werkplaatsen waar mensen actief aan kunst en culturele activiteiten kunnen doen?</p>
Beeldvorming verbeteren	Gericht op het bevorderen van sociale acceptatie en tolerantie op een niet-stigmatiserende manier	<p>Zet de gemeente doelgroepambassadeurs in (bijv. voor daklozen)?</p> <p>Faciliteert/ondersteunt de gemeente activiteiten (of projecten) gericht op de beeldvorming over mensen met een psychisch probleem?</p> <p>Peilt de gemeente de bewustwording van burgers dat niet iedereen het even gemakkelijk heeft?</p>
Leefbaarheid vergroten	Gericht op het evenwicht tussen zorgzaamheid, hulpvaardigheid en sociale controle	<p>Stimuleert de gemeente initiatieven die door wijkbewoners worden opgezet?</p> <p>Entameert de gemeente burgerdiscussies over leefregels en sociale controle?</p> <p>Heeft de gemeente een meldlijn of loket voor wijk- en buurtvragen?</p>
Sociale uitsluiting en eenzaamheid verminderen	Gericht op het vergroten van de draagkracht van kwetsbare cliënten	<p>Stimuleert de gemeente vriendschapskringen of –netwerken?</p> <p>Stimuleert de gemeente projecten die vriendendiensten aanbieden?</p>

		<p>Kunnen kwetsbare cliënten terugvallen op een steunsysteem?</p> <p>Promoot de gemeente wijkgebonden eettafels?</p> <p>Zijn er buurtactiviteiten waaraan iedereen kan deelnemen?</p> <p>Zijn er persoonlijke ondersteuners (buddies of maatjes) beschikbaar die met mensen mee gaan naar activiteiten?</p> <p>Worden ervaringsdeskundigen ingezet bij bezoek- en ondersteuningsprojecten?</p> <p>Zijn er trainingen om de sociale vaardigheden te vergroten?</p>
De gemeente faciliteert individuele sociale participatie	De burger kan zelf kiezen op welke wijze hij zijn probleem oplost	<p>Stelt de gemeente een persoonsgebonden participatiebudget beschikbaar aan burgers met een psychische stoornis?</p> <p>Stelt de gemeente alternatief vervoer (bijv. regiotaxi, buurtbus of PGB) beschikbaar aan burgers die niet van het openbaar vervoer gebruik kunnen maken (bijv. door psychische problemen of medicijngebruik)?</p>
Sociale netwerken	Contacten versterken	<p>Biedt gemeente ex-clieënten aan om sportieve of culturele activiteiten samen met anderen te doen?</p> <p>Faciliteert de gemeente sociaal-culturele participatie voor ex-clieënten (zodat zij meedoen aan activiteiten)?</p> <p>Is er een kring van mensen bij wie deze cliënten kunnen aankloppen met vragen over regelingen/ financiën?</p> <p>Zijn cliënten tevreden en zien zij hun vraag beantwoord?</p>

### Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? Veel mensen met een psychische beperking zijn onvoldoende in staat om een eigen sociaal netwerk op te bouwen en te behouden. Er is behoefte aan meer mogelijkheden om mensen te ontmoeten, sociale contacten op te doen in een veilige omgeving, waar mensen begrip ontmoeten voor hun problemen. Bijvoorbeeld door activiteiten, vrijwilligerswerk, ontmoetingsplekken. Wanneer de gemeente aansluit bij vraag-gestuurde activiteiten, stimuleert ze de zelfredzaamheid van burgers en de sociale samenhang.

Daarbij is het van belang dat mensen gebruik maken van de eigen netwerken, daarop kunnen terugvallen; dat versterkt hun zelfvertrouwen. Er is een balans tussen mensen aan hun lot overlaten en te snel ingrijpen (betutteling).

### 13 Leefbaarheid en sociale samenhang: kwaliteit van de medewerker

Er is gesproken over waar het handelen van de medewerker/hulpverlener aan moet voldoen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Faciliteiten die de inbreng en initiatieven van burgers stimuleren	Gericht op gezamenlijke activiteiten en zelfoplossend vermogen	Voelen de belangenbehartigende cliëntenorganisaties zich door de gemeente gehoord m.b.t. beleidsbeïnvloeding?
Bevorderen van sociale acceptatie en tolerantie	Vergroot bewustwording en constructieve sociale controle	Hebben mensen met psychisch/psychosociaal het gevoel dat ze er bij horen?
	Niet-stigmatiserend	Voelen mensen met psychisch/psychosociaal probleem zich niet nagekeken?
Leefbaarheid vergroten	Oog voor elkaar hebben	Stimuleert de gemeente initiatieven die door wijkbewoners worden opgezet?  Entameert de gemeente burgerdiscussies over leefregels en sociale controle?
	Zorgzaamheid en hulpvaardigheid	Heeft de gemeente een meldlijn of loket voor wijk- en buurtvragen?  Burgers durven te melden bij een telefonisch loket als zij zich zorgen maken over medeburgers?
Sociale uitsluiting en eenzaamheid verminderen	Vangnet kwetsbare cliënten vergroten	Kunnen kwetsbare cliënten terugvallen op een steunsysteem?  Promoot de gemeente wijkgebonden eettafels?  Zijn er buurtactiviteiten waaraan iedereen kan deelnemen?
	Draagkracht vergroten	Zijn er persoonlijke ondersteuners (buddies of maatjes) beschikbaar die met mensen mee gaan naar activiteiten?  Worden ervaringsdeskundigen ingezet bij bezoek- en ondersteuningsprojecten?
De gemeente faciliteert individuele sociale participatie waarmee de zelfredzaamheid wordt vergroot	De burger kan zelf kiezen op welke wijze hij zijn probleem oplost	Stelt de gemeente een persoonsgebonden participatiebudget beschikbaar aan burgers met een psychische stoornis?

		Stelt de gemeente alternatief vervoer (bijv. regiotaxi, buurtbus of PGB) beschikbaar aan burgers die niet van het openbaar vervoer gebruik kunnen maken (bijv. door psychische problemen of medicijngebruik)?
--	--	---

### Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring? De gemeente-ambtenaar neemt alle burgers serieus met hun mogelijkheden en beperkingen, stimuleert eigen/gezamenlijk initiatief en staat open voor inspraak. De hulpverlener bejegt mensen als volwaardige burgers en zorgt ervoor dat zo zoveel mogelijk zelf de regie behouden en kunnen vergroten.

## J1 Informatie, advies en cliëntondersteuning, beleid

Er is gesproken over wat er in de beleidsvisie opgenomen moet zijn, te weten: cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting, op het aanmelding(sloket) en op ketenzorg.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De gemeenten kent de doelgroep	De gemeente werkt samen om zicht op behoeften van de doelgroep(en) te krijgen	Hebben de loketmedewerkers voldoende kennis over de (behoeften van) deze groepen?  Werkt de gemeente samen met lokale zorgvragersorganisaties om hun achterban te bereiken?
	De informatievoorziening is laagdrempelig en toegankelijk	Zijn er op verschillende plaatsen en manieren (fysiek, digitaal) informatieloketten?
		Biedt de gemeente assistentie bij het aanvragen van individuele voorzieningen?

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Het is van belang dat de gemeente bekend is met de vragen van deze doelgroep en ervoor zorg draagt dat de informatietaak daarop inspeelt. De gemeente dient burgers niet alleen te informeren over de WMO, maar ook over aanpalende terreinen, zoals AWBZ, compensatieregelingen, zorgverzekeringswet, ggz en wonen. De gemeente informeert burgers vanuit een gemakkelijk bereikbare en laagdrempelige informatiepunten; dit kunnen digitale of fysieke informatiepunten zijn. Daar is ook cliëntondersteuning vanuit een onafhankelijke organisatie beschikbaar, waarbij samen met de cliënt complexe vragen worden verhelderd en naar oplossingen wordt gezocht.

## J2 Informatie, advies en cliëntondersteuning, het beschikbare aanbod

Er is gesproken over welk dienstverleningsaanbod (producten/diensten) beschikbaar zouden moeten zijn, zoals specifieke ondersteuning.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Het informatiepunt is een laagdrempelige voorziening	De gemeente werkt outreachend om de mensen te informeren en ondersteunen	Werkt de gemeente samen met lokale zorgvragersorganisaties om hun achterban te bereiken?



		<p>Organiseert de gemeente i.s.m. belangenbehartigende organisaties informatie-bijeenkomsten?</p> <p>heeft de gemeente een afspraak met (welzijns)organisaties om preventieve huisbezoeken af te leggen aan specifieke doelgroepen?</p>
De gemeente faciliteert cliëntondersteuning	Oplossingsgerichte individuele ondersteuning die regieversterkend is	<p>Stelt de gemeente subsidie beschikbaar voor cliëntondersteuning voor kwetsbare burgers (bijv. in steun- en informatiepunt, GGz-steunpunt e.d.)?</p> <p>Werken ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en professionals samen bij de cliënt-ondersteuning?</p> <p>Worden (eigen) sociale verbanden van de cliënten benut bij het maken van keuzes of het oplossen van een probleem?</p> <p>Worden zelfhulpgroepen en lotgenotencontactgroepen aangeboden/georganiseerd als de bezoeker daaraan behoefte heeft?</p>
	Volledige informatie over de welzijnketen	Biedt de gemeente een sluitend overzicht van maatschappelijke dienstverlening en voorzieningen?
	Transparante regelgeving en hulp bij het aanvragen van voorzieningen	<p>Zijn de procedures en regels voor het aanvragen van voorzieningen/ PGB duidelijk?</p> <p>Biedt de gemeente assistentie bij het aanvragen van individuele voorzieningen?</p>

### Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening?

De gemeente informeert mensen niet alleen over de Wmo, maar ook over aanpalende terreinen, zoals AWBZ, compensatieregelingen, zorgverzekeringswet, GGz en wonen. De gemeente informeert burgers vanuit een gemakkelijk bereikbare en laagdrempelige informatiepunten; dit kunnen digitale of fysieke informatiepunten zijn. Daar is ook cliëntondersteuning vanuit een onafhankelijke organisatie beschikbaar, waarbij samen met de cliënt complexe vragen worden verhelderd en naar oplossingen wordt gezocht.

### J3 Informatie, advies en cliëntondersteuning, de professionaliteit van medewerkers

Er is gesproken over waar het handelen van de medewerker/hulpverlener aan moet voldoen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Laagdrempelige informatievoorziening	Het loket is/de loketten zijn bereikbaar en toegankelijk en	<p>Zijn de informatieloketten van de gemeente eenvoudig te vinden (in telefoongids, digitaal, gemeentegidsje etc.)?</p> <p>Is het fysieke loket goed bereikbaar?</p> <p>Is het mogelijk om een afspraak te maken?</p> <p>Komt een loketmedewerker op verzoek aan huis?</p>
Afhandeling is adequaat	Snel en transparant	<p>Hoeven cliënten niet lang te wachten tot ze aan de beurt zijn (&lt; 10 min.)?</p> <p>Hoeven cliënten niet lang te wachten (&lt; 15 sec.) tot de telefoon werd opgenomen?</p> <p>Was het duidelijk wanneer zij aan de beurt zijn (bijv. door een afspraken- of nummersysteem)?</p>
Respectvolle bejegening	De medewerkers zijn vriendelijk	Voelen cliënten zich op hun gemak?
Beschikbare informatie is compleet	Informatie wordt in verschillende vormen gegeven, passend bij de vraag	<p>Is er voldoende schriftelijke informatie (folder, brochure)?</p> <p>Is er voldoende digitale informatie (staat er een PC die cliënten kunnen raadplegen)?</p> <p>Worden de vragen door de medewerker persoonlijk beantwoord of wordt het antwoord nagezocht?</p> <p>Krijgen cliënten duidelijke en informatie (begrepen zij het)?</p> <p>Waren procedures die cliënten moeten doorlopen om een aanvraag in te dienen voor duidelijk (bijv. aanvragen van een voorziening of tegemoetkoming)?</p>
Kennissen van de sociale kaart is aanwezig	Medewerkers zijn deskundig	Krijgen cliënten een passend antwoord?

		Worden meerdere alternatieven gegeven?
Objectieve en duidelijke informatie en advies	Er is keuzevrijheid voor de cliënt	Biedt de informatie voldoende keuzeondersteunende gegevens om een afgewogen keuze te maken?  Wordt samen met de cliënt afgestemd wanneer, hoe en hoeveel ondersteuning in welke keten-onderdelen <sup>2</sup> ?

### Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring?

Als het voor de cliënt lastig is, om naar het loket te komen, bestaat de mogelijkheid dat er iemand aan huis komt. De cliënt hoeft zijn verhaal maar eenmaal te vertellen, ook als hij misschien meerdere voorzieningen nodig heeft. Hij krijgt assistentie bij het aanvragen van individuele voorzieningen als dat nodig vindt en de informatie wordt op een begrijpelijke manier gegeven.

## H1 Dienstverlening aan ex-clieënten en ambulante cliënten, beleid

Er is gesproken over wat er in de beleidsvisie opgenomen moet zijn, te weten: cijfers, visie op participatie, preventie, signalering, informatie en voorlichting, op het aanmelding(sloket) en op ketenzorg.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
De gemeenten kent de doelgroep	De gemeente werkt outreachend om zicht op behoeften van de doelgroep(en) te krijgen	Zoekt gemeente actief deze mensen op om behoeften te inventariseren en het WMO-ondersteuningsaanbod toe te lichten?  Heeft de gemeente in het meerjarenbeleid een visie op ondersteuning aan deze doelgroep?  Is er een meldpunt waar mantelzorgers, familie of naastbetrokkenen signalen kunnen doorgeven?  heeft de gemeente een afspraak met (welzijns)organisaties om preventieve huisbezoeken af te leggen aan specifieke doelgroepen?
Flexibiliteit van medewerkers bij instanties en zorginstellingen	Soepeler omgaan met nakomen van afspraken	Als de cliënt niet op tijd bij de afspraak verschijnt, is men bereid om een ander moment af te spreken?
Samenhangend beleid en coördinatie van uitvoering	Soepele overgangen tussen wet- en regelgeving vanuit diverse gemeentelijke afdelingen	Is er één wethouder coördinerend (eind)verantwoordelijk?
Na ontslag werken (WMO- en	De individuele ondersteuning is	Stimuleert de gemeente de

<sup>2</sup> de woonsituatie, mogelijkheid tot sociale contacten, dagbesteding/werk, familienetwerk/mantelzorg, laagdrempelige preventieve hulp, thuiszorg, crisishulp, nazorg

ggz-instellingen samen om individuele zorg op maat trajecten aan te bieden	doelgericht/resultaatgericht	instellingen om breder te kijken dan zorg en behandeling?
Er is collectieve cliëntenparticipatie gericht op kwaliteitsverbetering van de (O)ggz-inkoop	Transparantie en medezeggenschap in het gemeentelijk beleid	Bevat de WMO specifiek aandacht voor prestatievelden 7, 8 en 9 voor participatie (hoe) en voor preventie en signalering (wat)?  Maakt de gemeente inzichtelijk hoeveel (O)ggz budget zij heeft en hoe zij dat besteedt?  Heeft de WMO-adviesraad leden uit de doelgroep (O)ggz en/of input vanuit ervaringsdeskundigen uit de (O)ggz?
De gemeente ziet toe op kwaliteitsaspecten van de gecontracteerde ggz-instelling bij de evaluatie van de zorginkoop	Er is transparante rapportage vanuit de gecontracteerde instelling, waarvan cliënttevredenheid onderdeel is	Ziet gemeente toe op professionaliteit van de ggz instelling (bijv. goede verzorging, hygiëne, opnametijden)?  Worden eerst goede diagnoses gesteld alvorens te behandelen?  Wordt toegezien op leefklimaat?  Zijn de voorzieningen toegankelijk?  Is er garantie van privacy voor cliënt?  Wordt evidence based resultaat gecheckt?

### Samengevat

Wanneer vinden cliënten dat de beleidsvisie goed geregeld is? Uitbehandelde intramurale ggz-clieñten blijven met WMO-ondersteuning zo lang mogelijk zelfstandig (terugvalpreventie). Bedoeling is dat zij zichzelf met zo licht mogelijke ondersteuning maatschappelijk kunnen redden (fysiek, psychisch en sociaal) en een voor zichzelf acceptabel leven kunnen leiden. De gemeente is alert om signalen op te vangen die duiden op persoonlijke terugval en de gemeente heeft daarvoor een georganiseerde structuur en een vangnet beschikbaar. Vanuit cliëntperspectief is het belangrijk dat de gemeente een verbindende rol speelt in de zorg en nazorg door samenwerking te entameren tussen (overheids)instellingen of organisaties die door de gemeente gecontracteerd zijn of binnen de gemeentegrenzen een aanbod hebben. Daarnaast moet er naast een collectief gemeentelijk aanbod ook een individueel aanbod aan ondersteuning zijn, aansluitend op de behoeften van de cliënten/ex-clieñten. Het gemeentelijk beleid en de dienstverlening moeten goed gecoördineerd zijn en versterkend, dus de zelfredzaamheid van burgers bevorderen.

### H1 Dienstverlening aan ex-clieñten en ambulante cliënten, beschikbaar aanbod

Er is gesproken over welk dienstverleningsaanbod (producten/diensten) beschikbaar zou moeten zijn, ondermeer specifieke nazorg en de kwaliteit van de zorginstelling.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Na ontslag werken (WMO- en ggz-instellingen samen om individuele zorg op maat	De individuele ondersteuning is doelgericht/resultaatgericht	Stimuleert de gemeente de instellingen om de cliënten goed voor te bereiden op hun ontslag

trajecten aan te bieden		<p>uit de instelling?</p> <p>Legt de medewerker van de instelling contact met de gemeente voorafgaand aan het ontslag over de nodige ondersteuning en voorzieningen?</p> <p>Is er goede overdracht van de ene naar de andere behandelaar (van zorg naar nazorg)?</p> <p>Is er voor de cliënt één aanspreekpunt (trajectbegeleider)?</p> <p>Kan de cliënt een andere trajectbegeleider kiezen, als het niet klikt?</p> <p>Ervaren de cliënt en andere betrokkenen samenwerking en afstemming?</p>
Specifieke nazorgactiviteiten	Beschikbaarheid van deskundige specifieke nazorg	<p>Krijgen ex-cliënten desgewenst financiële assistentie?</p> <p>Krijgt cliënt begeleiding bij gebruik van medicatie na ontslag (om terugval te voorkomen)?</p>
Kwaliteit WMO-ondersteuning	Uitbehandelde cliënten blijven met zo lang mogelijk zelfstandig (terugvalpreventie)	<p>Maken ex-cliënten gebruik van ondersteuning, hulp- en dienstverlening die in de gemeente beschikbaar is?</p> <p>Weten ex-cliënten bij vervolgvragen of terugval de weg?</p> <p>Is er voor elke ex-cliënt een dagbesteding?</p>
	Er wordt gewerkt op een manier die de zelfredzaamheid van cliënten bevordert	<p>Faciliteren gemeente en ggz-instelling dat ex-cliënten elkaar ontmoeten en hun succeservaringen delen?</p> <p>Krijgen cliënten de kans om dingen zelf te doen (en te leren van fouten)?</p>
De gemeente werkt aan voortdurende verbetering van het eigen aanbod	de gemeente benut klantervaringen en adviezen van instanties	Gaat de gemeente bij de ggz-instellingen na welke verbeteringsuggesties voor de WMO-ondersteuning aan ex-cliënten zij adviseren?
Sociale netwerken	Contacten versterken	Biedt gemeente ex-cliënten aan om sportieve of culturele activiteiten samen met anderen te doen?

		<p>Faciliteert de gemeente sociaal-culturele participatie voor ex-cliënten (zodat zij meedoen aan activiteiten)?</p> <p>Is er een kring van mensen bij wie deze cliënten kunnen aankloppen met vragen over regelingen/ financiën?</p> <p>Zijn cliënten tevreden en zien zij hun vraag beantwoord?</p>
De gemeente ziet toe op kwaliteitsaspecten van de gecontracteerde ggz-instelling bij de evaluatie van de WMO-zorginkoop	Er is transparante rapportage vanuit de gecontracteerde instelling, waarvan cliënttevredenheid onderdeel is	<p>Ziet gemeente toe op professionaliteit van de ggz-instelling (bijv. goede verzorging, hygiëne, opnametijden)?</p> <p>Worden eerst goede diagnoses gesteld alvorens te behandelen?</p> <p>Wordt toegezien op leefklimaat?</p> <p>Zijn de voorzieningen toegankelijk?</p> <p>Is er garantie van privacy voor cliënt?</p> <p>Wordt evidence based resultaat gecheckt?</p>

### Samengevat

Wat verstaan cliënten onder goede voorzieningen en dienstverlening? Vanuit cliëntperspectief is het belangrijk dat de gemeente een verbindende rol speelt in de zorg en nazorg door samenwerking te entameren tussen (overheids)instellingen of organisaties die door de gemeente gecontracteerd zijn of binnen de gemeentegrenzen een aanbod hebben. Daarnaast moet er naast een collectief gemeentelijk aanbod ook een individueel aanbod aan ondersteuning zijn, aansluitend op de behoeften van de cliënten/ex-cliënten.

### H3 Dienstverlening aan ex-cliënten en ambulante cliënten, professionaliteit van de medewerker

Er is gesproken over waar het handelen van de medewerker/hulpverlener aan moet voldoen.

Wat vinden cliënten belangrijk?	Wat ontbreekt/is onvoldoende?	Wat is de vraag van cliënten?
Na ontslag werken WMO- en ggz-instellingen samen om individuele zorg op maat trajecten aan te bieden	De individuele ondersteuning is doelgericht/resultaatgericht	<p>Heeft de ex-cliënt een aanspreekpunt (trajectbegeleider)?</p> <p>Ervaren de ex-cliënten andere betrokkenen samenwerking en afstemming?</p>
Flexibiliteit van medewerkers bij instanties en zorginstellingen	Soepeler omgaan met nakomen van afspraken	Als de ex-cliënt niet op tijd bij de afspraak verschijnt, is men dan bereid om een ander moment af te spreken?
Specifieke nazorgactiviteiten	Beschikbaarheid van deskundige specifieke nazorg	Krijgen ex-cliënten desgewenst financiële assistentie?

		Krijgt cliënt begeleiding bij gebruik van medicatie na ontslag (om terugval te voorkomen)?
Kwaliteit WMO-ondersteuning	Uitbehandelde cliënten blijven met zo lang mogelijk zelfstandig (terugvalpreventie)	<p>Maken ex-clianten gebruik van ondersteuning, hulp- en dienstverlening die in de gemeente beschikbaar is?</p> <p>Weten ex-clianten bij vervolgvragen of terugval de weg?</p> <p>Is er voor elke ex-cliant een dagbesteding?</p> <p>Faciliteren gemeente en ggz-instelling dat ex-clianten elkaar ontmoeten en hun succeservaringen delen?</p>
Cliëntparticipatie bij evaluatie van kwaliteit	De individuele cliënten worden gehoord bij de uitvoering van de wet	<p>Geeft de gemeente een schriftelijk gemotiveerde afwijzing als zij een voorziening niet toekent?</p> <p>Wijst de gemeente de burger op de mogelijkheid bezwaar te maken tegen de beslissing?</p> <p>Neemt de burger die bezwaar maakt een vertegenwoordiger mee tijdens de hoorzitting?</p> <p>Geeft de gemeente snel (binnen de wettelijke termijn) een reactie op een bezwaar?</p> <p>Voelt de burger die bezwaar maakt, zich tijdens de hoorzitting serieus genomen?</p>
Sociale netwerken	Contacten versterken	<p>Doet de ex-cliant mee aan gezamenlijke (sport)activiteiten?</p> <p>Gaat de ex-cliant naar evenementen of culturele activiteiten?</p> <p>Weet hij bij wie hij kan aankloppen met vragen over regelingen/ financiën?</p> <p>Worden zijn vragen beantwoord?</p> <p>Is de ex-cliant tevreden over die hulp?</p>

### Samengevat

Wat vinden cliënten een goede medewerker/hulpverlener; wat is hun ervaring?

De gemeente past het compensatiebeginsel individueel toe door naar de persoonlijke omstandigheden van de burger met een psychische beperking te kijken.

Vanuit cliëntperspectief is het belangrijk dat de medewerkers bij de gemeente samen deze (ex-)cliënten en de problemen/belemmeringen die zij ervaren, serieus nemen en samen met hen zoeken naar oplossingen; dus niet standaard de voorliggende voorzieningen aanbieden. Daarnaast moet er naast een collectief gemeentelijk aanbod ook een individueel aanbod aan ondersteuning zijn, aansluitend op de behoeften van de cliënten/ex-clieñten.

### **Deelnemende gemeenten**

De deelnemers kwamen uit de volgende (99) gemeenten: Alkmaar, Almelo, Almere, Amersfoort, Amsterdam, Amsterdam ZO, Apeldoorn, Arnhem, Assen, Avenhorn, Baarle-Nassau, Beek en Donk, Bergen op Zoom, Best, Beuningen, Beverwijk, Blitterswijck, Bloemendaal, Boxtel, Bredevoort, Damwoude, De Meern, De Westereen, Delft, Den Haag, Deventer, Didam, Dieren, Doesburg, Dordrecht, Dronten, Eindhoven, Emmeloord, Emmen, Gouda, Groningen, Haarlem, Heerenveen, Heerlen, Helmond, Hilversum, Hoogeveen, Hoogwoud, Horn, Horst aan de Maas, Kampen, Katwijk, Laren, Leeuwarden, Leiden, Leidschendam, Lekkum, Losser, Made, Nieuwegein, Nieuwleusen, Nijmegen, Oirschot, Ommen, Oosterbeek, Opmeer, Overberg, Posterholt, Purmerend, Raalte, Renkum, Rijswijk, Roermond, Rotterdam, Schiedam, Sittard, Sneek, Someren, Spierdijk, Spijkenisse, Seenwijk, Stiens, Tiel, Tilburg, Uithoorn, Utrecht, Valkenswaard, Veenendaal, Veldhoven, Venlo, Voorburg, Vuren, Wageningen, Wapenveld, Warmenhuizen, Warnsveld, Wezep, Wijk bij Duurstede, Woerden, Wormerveer, Zaandam, Zoetermeer, Zwaag, Zwolle.