



's-Hertogenbosch



Wmo monitor 2010

Eindmeting  
Wmo-beleidsperiode  
2007-2010

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	3
<b>1. Sterke wijken</b>	4
<b>2. Jeugd en preventie</b>	8
<b>3. Informatie, advies en ondersteuning</b>	13
<b>4. Vrijwillige inzet en mantelzorg</b>	16
<b>5. Deelname bevorderen</b>	20
<b>6. Individuele verstrekkingen</b>	24
<b>7, 8 &amp; 9. Samenhangende ondersteuning voor bijzondere groepen</b>	28
<b>Samenvatting</b>	33
<b>Bronvermelding</b>	35

# Voorwoord

Met genoegen bied ik u de eindmonitor Wmo aan. Dit document laat zien hoe we er voor staan. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt nu vier jaar uitgevoerd.

## **Wat is 'Wmo'**

Veel inwoners denken bij 'Wmo' aan individuele verstrekkingen. Bijvoorbeeld hulp bij het huishouden en woningaanpassingen. Maar de Wmo beslaat een breder terrein. Zij gaat ook over algemene voorzieningen. Te denken valt aan opvang voor verslaafden en dak- en thuislozen, de aanpak van multiprobleemhuishoudens, preventieve jeugdzorg, leefbare wijken en vrijwilligerswerk en mantelzorg. Op al deze gebieden stelde het gemeentebestuur in 2007 ambities en doelstellingen vast. Deze staan in het beleidsplan 'Meedoen en erbij horen'.

## **Meedoen en erbij horen**

Onze ambitie was en is 'meedoen en erbij horen'. Iedereen moet zijn talenten kunnen benutten, zelfredzaam zijn, actief aan de samenleving meedoen en aandacht hebben voor elkaar en de omgeving. Mensen moeten prettig kunnen samenleven en terug kunnen vallen op een goed sociaal netwerk. Ook moeten onze inwoners zo lang mogelijk zelfstandig blijven functioneren. Daarvoor is het nodig dat mensen grip hebben op hun individuele problematiek. Ze moeten ondersteuning krijgen als hulp vanuit de eigen omgeving niet meer toereikend is.

## **Samenwerking**

Samen met inwoners en onze partners werkten we voortvarend aan het bereiken van onze doelstellingen. Op veel terreinen hebben we goede resultaten geboekt. Gebruikers van de verschillende ondersteunende diensten zijn over het algemeen tevreden over deze diensten.

Het Wmo-loket in het Stadskantoor speelt een belangrijke



rol in het verstrekken van informatie, advies en ondersteuning aan inwoners. Net zoals Galant en het Steunpunt Informele zorg. Daarnaast moeten we ook het particuliere initiatief en de talrijke kleinere organisaties die inwoners ondersteunen niet vergeten. Een relatief hoog aantal vrijwilligers in onze stad zet zich in op vele fronten.

## **Aandachtspunten**

Er zijn ook zaken die extra aandacht vragen. De monitor laat bijvoorbeeld een dalende zelfredzaamheid onder mensen met een beperking zien. We hebben te maken met de gevolgen van de economische crisis. Door bezuinigingen moeten we nog kritischer kijken naar ons stelsel van ondersteunende voorzieningen. Een centrale vraag hierbij is: met welke voorzieningen bereiken en ondersteunen we inwoners die dit nodig hebben het meest effectief?

## **In de toekomst**

In de monitor worden aan de bevindingen geen conclusies verbonden. De behaalde resultaten en de ervaringen, zijn input bij het ontwikkelen van het nieuwe beleidsplan voor de periode 2011-2014. Wij nodigen onze maatschappelijke partners uit om mee te denken bij het voorbereiden hiervan.

Ton van Bussel,  
wethouder Welzijn / zorg  
coördinerend Wmo-wethouder



# Inleiding

Op 26 juni 2007 is het beleidsplan 'Meedoen en erbij horen' vastgesteld. Daarin staan onze ambities en doelstellingen voor 2010 op het gebied van leefbaarheid, zorg, wonen, participatie en preventief jeugdbeleid.

Deze Wmo-monitor 2010 laat zien waar we staan aan het einde van 2010. Hebben we onze doelstellingen bereikt of (nog) niet?

De opbouw van de Wmo-monitor is gelijk aan de opbouw van het beleidsplan 'Meedoen en erbij horen'. Per prestatieveld leest u de vastgestelde ambities en doelstellingen terug en doen we verslag van de behaalde resultaten. Deze worden afgezet tegen de gegevens van onze nulmeting in 2007.

Bij het maken van de Wmo-monitor is gebruik gemaakt van gegevens uit verschillende onderzoeken. De bronvermelding staat op pagina 35.

De monitor vindt u digitaal op de website van de gemeente: [www.s-hertogenbosch.nl](http://www.s-hertogenbosch.nl). Hier vindt u ook de Wmo-monitor 2007 en de rapportages van de verschillende onderzoeken waarvan gebruik is gemaakt voor deze monitor.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de afdeling Welzijn  
telefoon (073) 615 90 82  
e-mail [welzijn@s-hertogenbosch.nl](mailto:welzijn@s-hertogenbosch.nl)

afdeling Onderzoek en Statistiek  
e-mail [onderzoek-statistiek@s-hertogenbosch.nl](mailto:onderzoek-statistiek@s-hertogenbosch.nl)

# Sterke wijken

In het Wmo-beleidsplan 'Meedoen en erbij horen' hebben wij met 'Sterke wijken' het volgende voor ogen:

'Inwoners wonen prettiger samen en zij zijn tevreden over hun contacten met andere bewoners. Ze helpen zelf naar vermogen mee om de leefbaarheid en het samenleven in hun wijk te bevorderen. In de wijk is een passend voorzieningenniveau.'

We willen investeren in wijken waar het prettig samenleven is. Omgekeerd verwachten we van bewoners dat zij zich ook zelf inzetten voor elkaar en voor hun buurt. Verder dient elke wijk te beschikken over een passend aanbod van voorzieningen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Dit moet ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen aan de samenleving kunnen deelnemen en daarin zelfstandig kunnen functioneren.



## Ambitie 1: Samenleven in de wijk

In 2010 wonen bewoners prettiger in hun wijk samen en zijn zij tevreden over hun contacten met andere bewoners. Ze helpen zelf naar vermogen mee om de leefbaarheid en het samenleven in hun wijk te bevorderen.

### Doelstellingen:

1. Bewoners hebben in 2010 minstens evenveel sociale contacten in de wijk als in 2006;
2. Het aantal eenzame bewoners is in 2010 naar verhouding niet verder toegenomen;
3. De betrokkenheid van bewoners in de wijk neemt in de periode 2007-2010 toe;
4. Het percentage bewoners dat zich inzet voor de wijk blijft in de periode 2006-2010 minstens gelijk;
5. Het multiculturele samenleven verloopt ontspannen. De acceptatie van bewoners van andere culturen blijft in 2010 op minstens hetzelfde niveau;
6. Bewoners ervaren in 2010 minder overlast van jongeren dan in 2006;
7. Het verschil in zwaarte van de sociale problematiek tussen de zwakste buurten en het stedelijk gemiddelde is in 2010 niet toegenomen.

### Doelstelling 1: Sociale contacten in de wijk

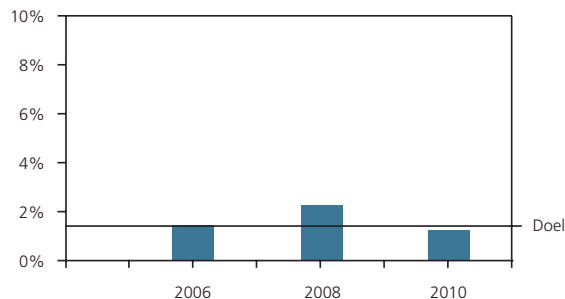
- ✓ De sociale samenhang in de buurt gaat over de betrokkenheid tussen mensen in de buurt onderling, zoals het maken van een praatje met de buren. Deze is tussen 2006 en 2010 ongeveer gelijk gebleven en wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,8. 55 procent van de inwoners voelt zich thuis bij de mensen die in de buurt wonen. 34 procent vindt dat ze in een gezellige buurt wonen waar veel saamhorigheid is en 61 procent vindt dat de mensen in de buurt op een prettige manier met elkaar omgaan. Eenderde van de inwoners van 's-Hertogenbosch vindt echter dat de mensen in de buurt elkaar nauwelijks kennen<sup>a</sup>.

### Doelstelling 2: Eenzame bewoners

✓ Het aantal eenzame bewoners is tussen 2006 en 2010 niet toegenomen. In 2006 gaf 1 procent van de inwoners van 's-Hertogenbosch aan dat zij zelden of nooit familie of vrienden ontmoeten. Na een lichte stijging in 2008 is dit in 2010 eveneens weer 1 procent<sup>b</sup>. Landelijke cijfers van het CBS laten een zelfde ontwikkeling zien: in 2006 ontmoette 2 procent van de inwoners zelden of nooit familie of kennissen, in 2008 3 procent en in 2009 weer 2 procent<sup>c</sup>.

Verder vindt 8 procent van de inwoners dat ze te weinig sociale contacten hebben<sup>b</sup>.

% inwoners dat zelden of nooit familie of vrienden ontmoet



### Doelstelling 3: Betrokkenheid bewoners

✗ De betrokkenheid bij de buurt was hoog en is hoog gebleven. Zowel in 2006 als in 2010 zegt ongeveer tachtig procent van de inwoners zich medeverantwoordelijk te voelen voor de buurt<sup>a</sup>. Maar onze ambitie lag hoger: we streefden naar een toename. Deze is niet gerealiseerd.

### Doelstelling 4: Inzet voor de wijk

✓ Maar liefst 21 procent van de inwoners heeft zich in 2010 actief ingezet om de buurt te verbeteren<sup>a</sup>. Hiermee is het aandeel bewoners dat zich inzet voor de wijk toegenomen ten opzichte van 2006. Toen zette 16 procent van de inwoners zich in voor de buurt.

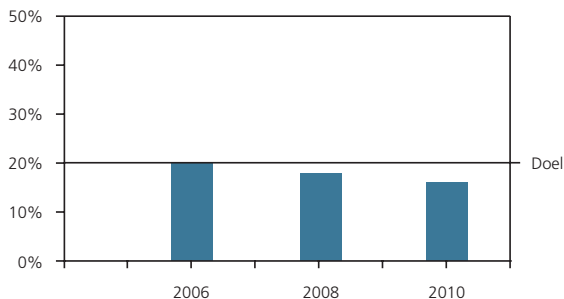
### Doelstelling 5: Acceptatie andere culturen

✓ Het aandeel mensen dat vindt dat allochtonen iets extra's aan de buurt geven (in positieve zin) is gestegen naar 27 procent in 2010<sup>a</sup>. Tegelijkertijd vinden meer mensen dat allochtonen zich moeten aanpassen aan de Nederlandse gewoonten. 75 procent van de bevolking geeft dit nu aan. Omdat beide indicatoren ongeveer eenzelfde toename laten zien, gaan we ervan uit dat de acceptatie van andere culturen ongeveer hetzelfde is gebleven.

### Doelstelling 6: Overlast van jongeren

✓ Het aantal inwoners dat vaak overlast ervaart van jongeren is sinds 2006 afgenomen. Momenteel ervaart 15 procent van de inwoners vaak overlast van jongeren in de wijk<sup>a</sup>. In 2006 was dit nog 19 procent.

% inwoners dat vaak jongerenoverlast ervaart



### Doelstelling 7: Problematiek zwakke buurten

✓ Deze doelstelling focust zich op de (oude) GSB-aandachtsgebieden in 's-Hertogenbosch: Hambaken, Boschveld/Deuteren, Bartjes/Eikendonkplein/Hofstad, Gestelse Buurt, Orthen Links en Haren/Donk/Reit. Als we naar de cijfers kijken zien we een verschil in waarden tussen de aandachtsgebieden en het gemiddelde cijfer voor de gemeente op onder andere het gebied van leefbaarheid. De verschillen tussen de aandachtsgebieden en het stedelijk gemiddelde zijn tussen 2006 en 2010 kleiner geworden<sup>ab</sup>.

Dit geldt niet voor de ervaren jongerenoverlast en de actieve inzet in de buurt. De ervaren jongerenoverlast is in de aandachtsgebieden gelijk gebleven terwijl deze gemiddeld in de gemeente is afgenomen. Hierdoor is het verschil met het gemeentelijk gemiddelde toegenomen.

In 2006 was de actieve inzet in de buurt in de aandachtsgebieden hoger dan gemiddeld in de gemeente. De andere wijken hebben echter een inhaalslag gemaakt waardoor het (positieve) verschil tussen de aandachtsgebieden en het stedelijk gemiddelde kleiner is geworden<sup>a</sup>.



### Ambitie 2: Passende voorzieningen

In 2010 zijn minimaal vier wijken levensloopbestendig en in alle wijken werken we aan een passend voorzieningenniveau voor zowel diensten, accommodaties als woonvormen.

#### Doelstellingen:

1. Bewoners zijn in 2010 minstens zo tevreden over het voorzieningenniveau in de wijk;
2. Bij verbouw en/of nieuwbouw van accommodaties worden voorzieningen zoveel mogelijk samengevoegd;
3. Vier wijken zijn in 2010 levensloopbestendig. Dat wil zeggen dat mensen daar hun hele leven prettig kunnen blijven wonen.

### Doelstelling 1: Tevredenheid over voorzieningen

✓ Bewoners beoordelen de voorzieningen in de wijk met het rapportcijfer 7,0<sup>a</sup>. Dit is even hoog als in 2006. Een meerderheid van de inwoners van 's-Hertogenbosch is tevreden over winkels voor de dagelijkse boodschappen, speelmogelijkheden voor de kinderen, straatverlichting, groenvoorzieningen, onderhoud aan wegen en fietspaden, infrastructuur en het openbaar vervoer. Op een voor de Wmo belangrijk deelgebied steeg de tevredenheid: het percentage ouderen dat (zeer) tevreden is over ouderenvoorzieningen steeg van 38 naar 44 procent.

### Doelstelling 2: Samenvoegen voorzieningen

✓ Bij verbouw of nieuwbouw van accommodaties zijn en worden voorzieningen die elkaar versterken zoveel mogelijk geclusterd tot multifunctionele accommodaties. Gerealiseerde voorbeelden hiervan zijn Perron-3 in Rosmalen en Windkracht 5 in De Groote Wielen. Ook in de planvorming van de Brede



Bossche Scholen wordt rekening gehouden met het clusteren van voorzieningen. Wijkplein De Helftheuvel is samen met de vestiging van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) in West ondergebracht in de vestiging van de bibliotheek aan de Helftheuvelpassage.

### **Doelstelling 3: Levensloopbestendige wijken**

**X** In een levensloopbestendige wijk kunnen mensen hun hele leven (in alle levensfasen) blijven wonen. Tot op zekere hoogte kan dit in elke wijk. Het realiseren van woonservicezones verhoogt echter de levensloopbestendigheid. In een woon-servicezone is een samenhangend pakket van wonen, zorg en welzijnsdiensten aanwezig. Daardoor kunnen ouderen en

mensen met een beperking langer zelfstandig blijven wonen in hun woning en wijk. Zorg- en welzijnsinstellingen, corporaties en gemeenten werken zowel op stedelijk niveau als in de wijken Noord, West, Zuidoost en Rosmalen aan het realiseren van relevante voorzieningen en diensten. Voorzieningen en diensten die hier in passen zijn bijvoorbeeld: het nieuwe verzorgingshuis De Hoef in Rosmalen, een dienst voor eenzame ouderen in Noord, preventieve huisbezoeken in Zuidoost en een kernteam van zorg- en welzijnsmedewerkers in West.

Onze ambitie om in 2010 vier wijken volledig levensloopbestendig te laten zijn is echter te hoog gegrepen en is intussen bijgesteld.

# Jeugd en preventie

Met 'jeugd en preventie' hebben wij het volgende voor ogen:

'Ontwikkelingsachterstanden en (school)uitval onder jeugdigen worden voorkomen. Jeugdigen en ouders leveren een actieve bijdrage aan de samenleving en zijn in staat zelfstandig initiatieven te ontplooiën. Er zijn geen jeugdigen of ouders die buiten de boot vallen.'

Volgens het beleidsplan 'Meedoen en erbij horen' moeten ouders, jeugdigen en professionals laagdrempelig toegang hebben tot alle informatie over opvoeden en opgroeien. Problemen van jeugdigen en hun opvoeders moeten vroegtijdig worden gesignaleerd, ook als zij die problemen zelf wellicht nog onvoldoende onderkennen. Hulp dient snel beschikbaar, bereikbaar en toegankelijk te zijn voor alle jeugdigen en ouders die daar behoefte aan hebben. Professionele instellingen wisselen actief informatie uit; de hulp wordt verleend door de instelling die daarvoor het meest in aanmerking komt.

## Ambitie 1: Informatie en advies

Ouders, jeugdigen en professionals hebben laagdrempelig toegang tot volledige informatie over opvoeden en opgroeien.

### Doelstellingen:

1. Ouders, jeugdigen en professionals zijn tevreden over de beschikbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen op het terrein van opvoeden en opgroeien.

### Doelstelling 1: Voorzieningen opvoeden & opgroeien



In 2007 zijn we gestart met de ontwikkeling van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). De voormalige Opvoedingswinkel is omgedoopt tot CJG Hinthamerstraat. Op wijkniveau zijn twee CJG's geopend: in 2009 aan de Palmboomstraat in Oost en in februari 2010 op de Helftheuvel in West. In het CJG kan iedereen terecht met vragen over opvoeden en opgroeien. Het CJG is bedoeld voor ouders, jongeren en professionals.



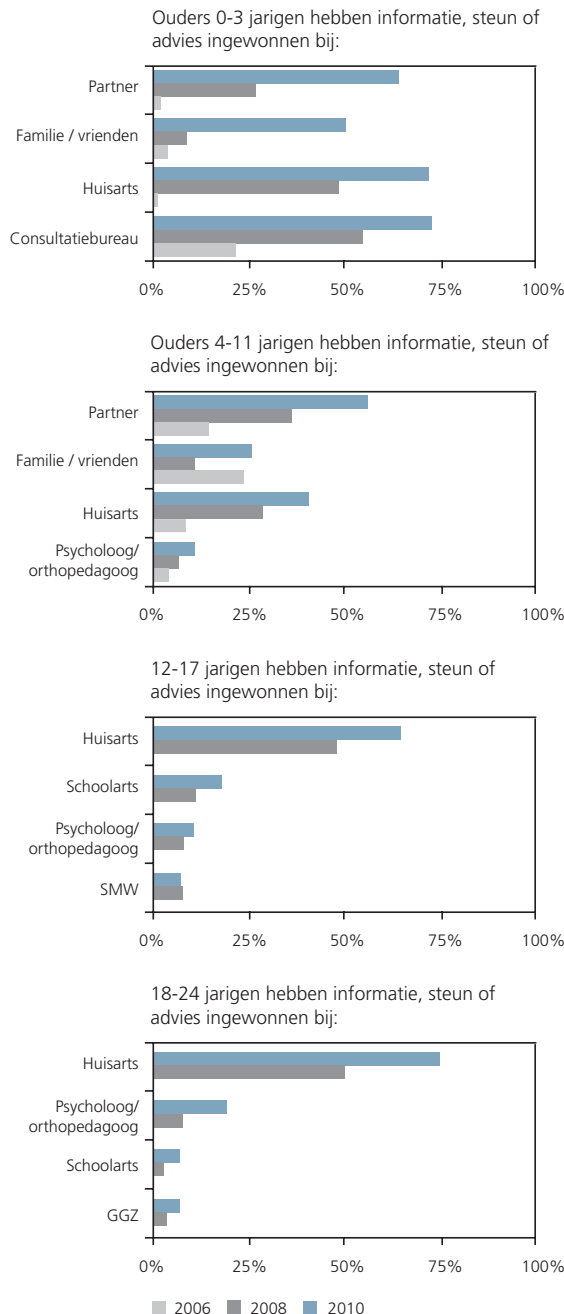
Het is een samenwerkingsverband van 15 instellingen voor (jeugd)gezondheid, (jeugd)welzijn, onderwijs, geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijk werk. Uit de registraties van het CJG blijkt dat bijna de helft van de bezoekers van het CJG-loket contact opneemt vanuit de rol van moeder. Ongeveer een kwart van de bezoekers is hulpverlener. Het CJG wordt nog weinig bezocht door jongeren<sup>i</sup>.

In 2010 weet bijna 60 procent van de ouders waar ze terecht kunnen voor opgroei- en opvoedings-ondersteuning. Zes procent van de ouders weet niet waar ze hiervoor terecht kunnen, terwijl ze dit wel graag willen weten<sup>b</sup>. In 2007 was dit nog 12 procent.

Aan ouders van kinderen van 0 tot 12 jaar is gevraagd bij wie ze informatie, steun of advies hebben ingewonnen voor hun kind(eren). Veel ouders doen dit bij de partner, familie of vrienden. Daarnaast is er een toename te zien van ouders die hulp inwinnen bij professionals, zoals bij de huisarts, consultatiebureau, psycholoog of orthopedagoog<sup>c</sup>.

Ook aan jongeren (12-24 jarigen) is gevraagd waar zij naartoe gaan voor hulp. Het aantal jongeren dat hulp inwint bij professionals is ten opzichte van 2008 toegenomen. Zij gaan hiervoor het vaakst naar de huisarts, schoolarts, psycholoog, orthopedagoog, Schoolmaatschappelijk Werk (SMW) of het GGZ<sup>d</sup>.

Door een grotere beschikbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen op het terrein van opvoeden en opgroeien kan worden aangenomen dat de tevredenheid hierover is toegenomen. De tevredenheid over de geboden ondersteuning en hulpverlening komt bij de volgende ambitie aan bod (doelstelling 5).



## Ambitie 2: Signalering en toeleiding tot hulpaanbod

Problemen van jeugdigen en opvoeders worden vroegtijdig gesignaleerd, óók als de betrokkenen die problemen wellicht (nog) niet goed onderkennen. Het hulpaanbod is snel beschikbaar, snel bereikbaar en toegankelijk.

### Doelstellingen:

1. In 2010 is er een sluitende zorgstructuur voor jeugdigen van 0 tot en met 23 jaar;
2. De deelname van de doelgroeppeuters aan voor- en vroegschoolse educatie (VVE) neemt in 2010 toe tot 70 procent van het totale aantal doelgroeppeuters;
3. In 2009 hebben vanaf schooljaar 2006/2007 in totaal 206 leerlingen deelgenomen aan schakelklassen;
4. Het bereik van consultatiebureaus onder driejarigen is in 2010 verhoogd naar 99 procent;
5. Ouders, jeugdigen en professionals zijn tevreden over de geboden ondersteuning.

### Doelstelling 1: Sluitende zorgstructuur voor jeugd

- ✓ Zorgadviesteams vormen de basis voor een sluitende zorgstructuur. Ze zijn verbonden aan het CJG en hebben een brede functie voor casuïstiek die betrekking heeft op buurt, gezin en school. Zo worden de drie leefmilieus van jeugdigen verenigd. De zorgadviesteams zijn meer dan alleen een overleg(structuur). Ze bieden ook spreekuren voor ouders en kortdurende ondersteuning.

Aan de oprichting van zorgadviesteams is gefaseerd gewerkt. In 2009 zijn zorgadviesteams gerealiseerd voor het basis- en voortgezet onderwijs. In 2010 zijn zorgadviesteams gerealiseerd voor de voor- en vroegschoolse educatie (0 tot 4 jaar). De laatste fase voor een sluitende zorgstructuur 'van 0 tot 23 jaar' was een zorgadviesteam voor het mbo (middelbaar beroeps onderwijs). Dit is eind 2010 gerealiseerd<sup>o</sup>.

De zorgstructuur is nog niet uitontwikkeld; er wordt nog volop geëvalueerd en bijgesteld. Uiteraard maken ook andere zaken deel uit van de sluitende zorgstructuur zoals de verwijzindex (zie ambitie 4).

### Doelstelling 2: Deelname doelgroeppeuters aan VVE

- ✓ De voor- en vroegschoolse educatie (VVE) is gericht op het voorkomen van achterstanden in de sociaal-emotionele en cognitieve ontwikkeling van peuters en kleuters. De doelgroep wordt gevormd door peuters en kleuters waarvan beide ouders ten hoogste een lbo-opleiding hebben. Het bereik van de doelgroepkinderen aan VVE is toegenomen van 60 procent in 2006 naar 75 procent in 2010<sup>o</sup>.

### Doelstelling 3: Deelname aan schakelklassen

- ✓ De schakelklassen zijn in het leven geroepen om taalachterstanden bij leerlingen aan te pakken. In vier schooljaren hebben in totaal ca. 280 leerlingen deelgenomen aan schakelklassen<sup>o</sup>. Naast deze schakelklassen is er op drie scholen een zogenaamde 'schakelbouw' ingevoerd. Dit houdt in dat op deze scholen alle leerlingen van groep 1 tot en met groep 3 of 4 extra schakelonderwijs krijgen. Het werkelijke aantal leerlingen dat schakelonderwijs volgt ligt dus nog een stuk hoger.

### Doelstelling 4: Bereik consultatiebureaus

- ✗ In 2007 stond 96 procent van de 0-4 jarigen onder controle van het consultatiebureau, dat de groei en ontwikkeling van kinderen controleert. In 2010 is het bereik van de consultatiebureaus gestegen naar 98 procent<sup>o</sup>. Onze ambitie lag echter op een bereik van 99 procent, en dat hebben we niet behaald.

### Doelstelling 5: Tevredenheid over ondersteuning

- ✓ Aan ouders van kinderen in de leeftijd tot 12 jaar is gevraagd of ze het afgelopen jaar informatie, steun of advies voor hun kind hebben ingewonnen bij diverse instanties, zoals de huisarts, consultatiebureau, maatschappelijk werk, jeugdzorg of CJG. Van de ouders die informatie, steun of advies hebben ingewonnen bij een instantie is ongeveer 95 procent tevreden hierover<sup>c</sup>. Dit is ongeveer hetzelfde als in 2008.



Ook aan jongeren van 12 tot 25 jaar is gevraagd of ze het afgelopen jaar informatie, steun of advies hebben ingewonnen bij een instantie. Van deze jongeren is ruim 90 procent tevreden over de ingewonnen informatie, steun of advies<sup>d</sup>. Dit is ongeveer hetzelfde als in 2008.

De meeste klanten van het CJG-loket zijn tevreden tot zeer tevreden over de geboden dienstverlening. Klanten zijn tevreden over de kwaliteit en bruikbaarheid van de adviezen. Deze zijn meestal direct toepasbaar. Daarnaast wordt de snelheid van de dienstverlening erg gewaardeerd<sup>d</sup>.

### **Ambitie 3: Licht pedagogische hulp**

Alle jeugdigen en ouders die behoefte hebben aan hulp bij opgroeien en opvoeden worden hierin ondersteund. Er zijn geen jeugdigen of ouders die buiten de boot vallen.

#### **Doelstellingen:**

1. Het aantal voortijdig schoolverlaters is met 10 procent gedaald ten opzichte van schooljaar 2005/2006;
2. Het aantal ouders dat de zorg over hun kinderen als te zwaar ervaart is gedaald met 6 procent (2006: 28% - 2010: 22%)

### **Doelstelling 1: Afname voortijdig schoolverlaters**

- ✓ Het totaal aantal geregistreerde voortijdig schoolverlaters is de afgelopen jaren gedaald. Waren er in het schooljaar 2005/2006 in totaal circa 2.200 voortijdig schoolverlaters, in het schooljaar 2009/2010 zijn dit er in totaal 1408<sup>o</sup>. Dit is een afname van 36 procent.

### **Doelstelling 2: Opvoeden als te zwaar ervaren**

- ✗ In 2006 gaf 28 procent van de ouders aan de opvoeding van hun kind(eren) als belastend (te zwaar) te ervaren. Dit aandeel is afgenomen naar 25 procent in 2010<sup>e</sup>. Met deze afname is de doelstelling slechts gedeeltelijk behaald.

### **Ambitie 4: Zorgcoördinatie op lokaal niveau**

Professionele instellingen wisselen actief informatie uit over cliënten en hulptrajecten. De hulp wordt bovendien geleverd door de meest geëigende instelling.

#### **Doelstellingen:**

1. Verwijsindex wordt in 2008 gebruikt;
2. In 2010 zijn de relevante registratiesystemen gekoppeld.

### **Doelstelling 1: Gebruik verwijsindex**

- ✓ In 2008 is in 's-Hertogenbosch de Brabantse verwijsindex 'Zorg voor Jeugd' ingevoerd. Dit instrument is een relevant registratiesysteem om gerichte ondersteuning te bieden bij de coördinatie van zorg binnen de keten van preventie en curatieve jeugdzorg. Problemen bij kinderen en jongeren in de leeftijd 0 tot 23 jaar worden vroegtijdig gesignaleerd, waarna de ketencoördinatie wordt geregeld en hulpverlening wordt afgestemd<sup>o</sup>.

### **Doelstelling 2: Koppeling registratiesystemen**

- ✓ De landelijke verwijsindex verbindt lokale signaleringssystemen. Deze landelijke verwijsindex is in februari 2010 gerealiseerd. Hiermee blijven risicjongeren die (verder weg) verhuizen bij gemeenten in beeld<sup>o</sup>.

### Ambitie 5: Participatie en actief burgerschap

Jeugdigen en hun ouders leveren een actieve bijdrage aan de samenleving en zijn in staat zelfstandig initiatieven te ontplooiën.

#### Doelstellingen:

1. In 2009 zijn samen met het bedrijfsleven 350 nieuwe leerbanen gecreëerd;
2. Het aantal voortijdig schoolverlaters tussen 16 en 23 jaar zonder dagbesteding daalt met 10 procent;
3. 70 procent van de bestaande jongerenvoorzieningen wordt door jongeren beheerd (met lichte ondersteuning).

#### Doelstelling 1: 350 nieuwe leerbanen

- ✓ We hebben ons ten doel gesteld om in samenwerking met het bedrijfsleven jaarlijks 100 leerbanen extra te creëren<sup>o</sup>. Dit is een aanvulling op de leerbanen die scholen en bedrijfsleven al creëren. Deze doelstelling is tot nu toe ieder jaar behaald. In 2007 tot en met 2009 zijn er 500 jongeren extra in een leerbaan geplaatst.

#### Doelstelling 2: Jongeren zonder dagbesteding

- ✓ We hebben gegevens over de dagbesteding van jongeren, maar niet specifiek over die van voortijdig schoolverlaters. In 2006 had 7 procent van de jongeren geen dagbesteding. Zij gaan niet naar school en werken niet. In 2010 heeft zes procent van de jongeren geen dagbesteding<sup>d</sup>. Dit betekent een afname van 15 procent<sup>1</sup>.

Uit de daling van het aantal jongeren zonder dagbesteding gecombineerd met de daling van het aantal voortijdig schoolverlaters, leiden we af dat de doelstelling behaald is.

#### Doelstelling 3: Beheren jongerenvoorzieningen

- ✗ Met het beheer van jongerenvoorzieningen bedoelen we het organiseren en uitvoeren van activiteiten door jongeren in jongerencentra. Het feitelijk beheer gebeurt in samenwerking met vrijwilligers. In 48 procent van de jongerencentra organiseren de jongeren zelf hun activiteiten, bijvoorbeeld in De Poort, d'n As, Number One en de Schuilplaats. In de Mix en de Stulp is dit nog in ontwikkeling. Voor het jongerencentrum in De Groote Wielen worden nog vrijwilligers geworven<sup>o</sup>.

<sup>1</sup> Deze afname is niet significant.



# Informatie, advies en ondersteuning

Alle inwoners van 's-Hertogenbosch hebben recht op informatie, advies en ondersteuning bij hun vragen over zorg, welzijn en woonvoorzieningen. Het beleidsplan 'Meedoen en erbij horen' zegt daarover:

's-Hertogenbosch heeft in 2010 een centrale informatie, advies- en regelvoorziening voor woon-, zorg- en welzijnsvragen van burgers. Aanvullend zijn er Wijkpleinen, waar men terecht kan voor informatie, advies en begeleiding. In bepaalde gevallen is op afspraak intensievere ondersteuning mogelijk.'



## Ambitie 1: Informatie, advies en ondersteuning

's-Hertogenbosch heeft in 2010 een centrale informatie, advies en regelvoorziening voor woon-, zorg- en welzijnsvragen van burgers. Aanvullend zijn er 'Wijkpleinen' waar men terecht kan voor informatie, advies en begeleiding. In bepaalde gevallen is op afspraak intensievere ondersteuning mogelijk.

### Doelstellingen:

1. Begin 2008 gaat onder regie van de gemeente het centraal stedelijk loket open;
2. Uiterlijk 2009 zijn er in de wijken, samen met maatschappelijke organisaties, Wijkpleinen gerealiseerd;
3. In 2010 weet 60 procent van de burgers waar hij terecht kan voor informatie en advies op woon-, zorg- en welzijnsgebied;
4. Van de geholpen burgers is in 2010 85 procent tevreden met de geboden informatie en dienstverlening.

### Doelstelling 1: Opening centraal stedelijk loket



In juni 2008 is het stedelijk Wmo-loket geopend. Hier kunnen zowel inwoners als aanbieders uit 's-Hertogenbosch terecht met vragen over welzijn, zorg, woonvoorzieningen en inkomensondersteuning. Bij het stedelijk Wmo-loket werken Wmo-consulenten. Zij helpen de klanten bij wat ze nodig hebben. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een rolstoel, een traplift, aangepast vervoer, hulp in het huishouden, bij schulden of bijzondere bijstand. Het Wmo-loket kan ook de weg wijzen naar bijvoorbeeld een maaltijdservice, als iemand hulp nodig heeft bij klussen in en om het huis of als men wil weten waar men als vrijwilliger aan de slag kan.

In 2010 heeft het Wmo-loket 20.500 klantencontacten gehad, waarvan 14.000 telefonisch en 3.500 mensen die de spreekkamer bezochten. Het overige klantencontact verliep digitaal, schriftelijk of via de Wijkpleinen en -winkels<sup>a</sup>.

### Doelstelling 2: Realisering Wijkpleinen

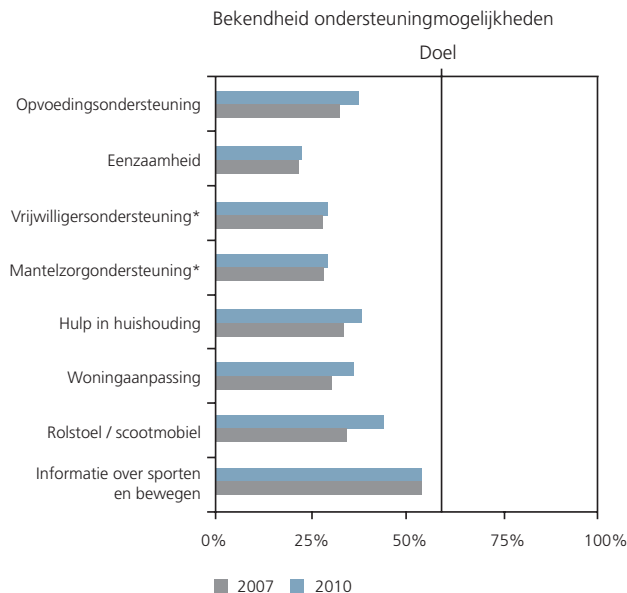
**X** In de Wijkpleinen kunnen bewoners in hun eigen wijk terecht met vragen over welzijn, zorg, woonvoorzieningen en inkomensondersteuning<sup>n</sup>. Een groot deel van de bezoekers kan direct geholpen worden door vrijwilligers. Als men moet worden doorverwezen kan dit vaak binnen het Wijkplein. Verschillende instanties houden er spreekuren, waaronder de consulenten van het Wmo-loket, Bureau Sociaal Raadslieden, Divers en Juvans. In februari en maart 2010 zijn de eerste twee Wijkpleinen geopend. Deze zijn gevestigd in Rosmalen nabij Perron-3, en in West in de Helftheuvelpassage. Op andere locaties functioneren de al bestaande wijkwinkels nog. (In Boschveld gebruiken de bewoners zelf al de naam Wijkplein voor hun wijkwinkel).

In afwachting van nadere besluitvorming is in 2010 een pas op de plaats gemaakt met betrekking tot het realiseren van aanvullende Wijkpleinen.

### Doelstelling 3: Waar terecht voor informatie en advies?

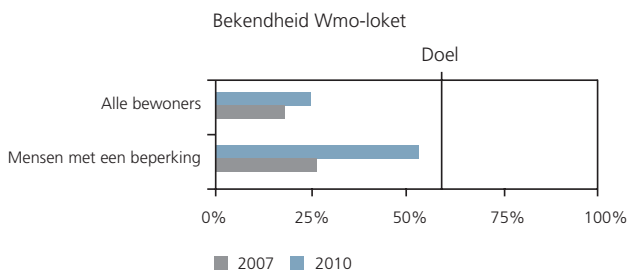
**X** Ongeveer eenderde van de inwoners weet waar hij of zij terecht kan met vragen over opvoedingsondersteuning, inkomensondersteuning, mantelzorgondersteuning, hulp bij het huishouden, woningaanpassing of het verkrijgen van een rolstoel of scootmobiel<sup>b</sup>. Dit is lager dan wordt nagestreefd in de doelstelling. Het percentage is iets toegenomen ten opzichte van 2007.

Hier staat tegenover dat van de mensen die (nog) niet weten waar ze terecht kunnen met vragen, de meesten aangeven dit ook (nog) niet te willen weten. Zij hebben (nog) geen vragen of ondersteuningsbehoefte en houden zich nog niet bezig met genoemde Wmo-voorzieningen. Bijna 60 procent van de inwoners geeft dit aan in 2010.



\*Ondersteuning bij vrijwilligerswerk en mantelzorg werd in 2007 in één vraag gesteld.

Als we inzoomen op de bekendheid van het Wmo-loket, dan blijkt 25 procent van de inwoners van 's-Hertogenbosch het Wmo-loket te kennen. In 2008 was dit nog maar 17 procent. Het Wmo-loket is bekender onder mensen met een beperking. Van de mensen met een beperking kent 53 procent het Wmo-loket van de gemeente. Dit was in 2008 nog maar 26 procent<sup>b</sup>.



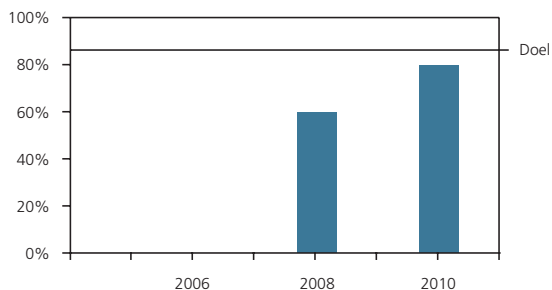
Er is een eerste onderzoek verricht naar het functioneren van de Wijkpleinen. Ongeveer een kwart van de bevolking van 's-Hertogenbosch heeft wel eens gehoord van een Wijkplein. In de wijken waar een Wijkplein is gevestigd, West en Rosmalen Zuid, heeft ruim een derde van de bewoners van een Wijkplein gehoord. Men is beperkt op de hoogte waarvoor men er terecht kan<sup>k</sup>.

#### Doelstelling 4: Tevredenheid over dienstverlening

**X** Van de mensen die het Wmo-loket hebben bezocht, is 78 procent tevreden tot zeer tevreden over de informatie die het Wmo-loket heeft verstrekt. Dit is een behoorlijke stijging ten opzichte van 2008. Toen was 63 procent van de bezoekers tevreden<sup>b</sup>. De hoge doelstelling van 85 procent is echter niet behaald.

In de periode 1 maart 2010 tot en met 1 december 2010 is het Wijkplein in West bezocht door 300 (unieke) klanten die samen ruim 800 vragen stelden. Het Wijkplein in Rosmalen is

% (zeer) tevreden over de informatie die het Wmo-loket heeft verstrekt



in deze periode bezocht door 100 (unieke) klanten die samen 190 vragen stelden. Het overgrote deel van de bezoekers van de Wijkpleinen is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van het Wijkplein<sup>2k</sup>.

<sup>2</sup> Door een laag aantal respondenten moeten de resultaten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.



# Vrijwillige inzet en mantelzorg

Wij vinden het steeds belangrijker dat mensen zich vrijwillig inzetten voor de samenleving of hun sociale omgeving. Vrijwilligers zetten zich op verschillende manieren in. Sommigen verbinden zich voor langere tijd aan een organisatie, anderen verrichten op meer incidentele basis vrijwilligerswerk (bijvoorbeeld voor de duur van een project of te organiseren activiteit). Mantelzorg is er in gradaties. 'Iets doen' voor je zorgbehoevende medemens zou nog beschouwd kunnen worden als 'vrijwilligerswerk'. Bij 'echte' mantelzorg<sup>3</sup> gaat het meestal niet om een vrije keuze, maar om iets dat je overkomt.

In het beleidsplan 'Meedoen en erbij horen' staat:

**'Inwoners zetten zich vrijwillig in voor de samenleving en voor elkaar en voelen zich daarbij voldoende ondersteund.'**

Wij stimuleren dat inwoners van 's-Hertogenbosch zich vrijwillig inzetten en dat vrijwilligers zich voldoende ondersteund voelen. Bedrijven in de stad leveren een bijdrage aan de sociale kwaliteit van de samenleving. Ondersteuning aan mantelzorgers wordt op maat geleverd.

## **Ambitie 1: Stimuleren vrijwillige inzet**

Actieve inwoners zetten zich vrijwillig in voor de samenleving en voor elkaar. Vrijwilligers voelen zich voldoende ondersteund.

### **Doelstellingen:**

1. In 2010 is het percentage inwoners in 's-Hertogenbosch dat zich vrijwillig inzet groter of gelijk aan de nulmeting in 2007;
2. In 2010 is 70 procent van de vrijwilligers tevreden over de geboden ondersteuning.

### **Doelstelling 1: Aandeel vrijwilligers**

- ✓ Het aandeel inwoners in 's-Hertogenbosch dat wel eens vrijwilligerswerk doet is ten opzichte van de nulmeting ongeveer gelijk gebleven. Circa eenderde van de bevolking doet wel eens vrijwilligerswerk. Ruim de helft van de vrijwilligers doet dit ten minste één keer per week<sup>b</sup>. Dat is hoog, in vergelijking met landelijke cijfers. Volgens het CBS was in 2009 22 procent van de volwassen bevolking actief als vrijwilliger<sup>c</sup>.

Daarnaast geeft eenderde van de actieve vrijwilligers aan bereid te zijn in de toekomst meer vrijwilligerswerk te verrichten. De helft van de mensen die nu geen vrijwilligerswerk doen, maar dit in het verleden wel hebben gedaan, is bereid dit in de toekomst weer te gaan doen. Van de mensen die nog nooit vrijwilligerswerk hebben gedaan is 40 procent bereid dit in de toekomst te gaan doen<sup>f</sup>.

<sup>3</sup> We spreken van mantelzorg als er hulp wordt gegeven aan mensen in de directe sociale omgeving.





### **Doelstelling 2: Tevredenheid over ondersteuning**

- ✓ Het merendeel van de vrijwilligers (93%) geeft aan dat vanuit de organisatie waarvoor men werkt, voldoende ondersteuning wordt verleend bij het uitvoeren van het werk. Vrijwilligers geven gemiddeld een 7,6 voor deze ondersteuning<sup>f</sup>.

### **Ambitie 2: Samenwerking met het bedrijfsleven**

Bedrijven in de stad leveren een bijdrage aan de sociale kwaliteit van de samenleving.

#### **Doelstelling:**

1. In de periode 2007-2010 is de totale gesponsorde waarde, die bedrijven in maatschappelijke initiatieven hebben geïnvesteerd minstens € 600.000,-.

### **Doelstelling 1: Sponsoring door het bedrijfsleven**

- ✓ Het project 'Mooi Zo Goed Zo' is een goed voorbeeld van maatschappelijk ondernemen. De expertise, medewerkers of producten van bedrijven worden via 'Mooi Zo Goed Zo' gekoppeld aan concrete maatschappelijke initiatieven. Veelal gaat het om praktische, doelgerichte ondersteuning, met een groot sociaal effect. In de periode 2007 tot en met 2010 investeerden bedrijven € 855.000,- in projecten van 'Mooi Zo Goed Zo'<sup>o</sup>.

### Ambitie 3: Ondersteuning mantelzorg

In de ondersteuning aan mantelzorgers wordt maatwerk geleverd.

#### Doelstelling:

1. In 2010 is het aantal mantelzorgers dat tevreden is over de ondersteuning met 5 procent toegenomen.

#### Doelstelling 1: Tevredenheid over ondersteuning

- ✓ Het aandeel mantelzorgers is de afgelopen jaren ongeveer hetzelfde gebleven. In 2010 verleent 18 procent van de inwoners van 's-Hertogenbosch wel eens mantelzorg. Driekwart

van de mantelzorgers verleent minimaal één uur in de week mantelzorg; bij een kwart van de mantelzorgers is dit minimaal vijf uur in de week.

Elf procent van de mantelzorgers vindt het verlenen van mantelzorg belastend. Dit is ongeveer hetzelfde als in 2006. 21 procent van de mantelzorgers geeft aan (misschien) behoefte te hebben aan ondersteuning.

Aan de mantelzorgers die ondersteuning ontvangen is gevraagd welk rapportcijfer zij geven voor de geboden ondersteuning. Zij geven hiervoor het rapportcijfer 7,0<sup>9</sup>. In 2008 was dit nog een 6,7.



# Deelnemers bevorderen

'Mensen met beperkingen kunnen volwaardig meedoen aan en in de samenleving en kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen.'

We willen dat voor ouderen en mensen met beperkingen de leefsituatie in wijken en buurten verbetert ten aanzien van huisvesting, toegankelijkheid, acceptatie en participatie. Het hulpaanbod voor mensen met een beperking moet aansluiten bij hun vraag.



## Ambitie 1: Voorzieningen

Mensen met beperkingen kunnen volwaardig meedoen aan en in de samenleving. In 2010 is de leefsituatie in wijken en buurten voor mensen met beperkingen op de onderdelen huisvesting en toegankelijkheid verbeterd.

### Doelstellingen:

1. In 2010 is onder mensen met beperkingen de tevredenheid over de eigen huisvestingssituatie en over de keuzemogelijkheden daarin toegenomen ten opzichte van de nulmeting in 2008;
2. In 2010 zijn openbare gebouwen, openbare ruimte en voorzieningen bereikbaar en toegankelijk voor mensen met beperkingen.

### Doelstelling 1: Tevredenheid over eigen huisvesting

- ✓ Veel factoren zijn van invloed op de mate van tevredenheid over de eigen huisvestingssituatie. Bij mensen die zelfstandig wonen speelt tevredenheid over gerealiseerde noodzakelijke woningaanpassingen een rol. Bij mensen die begeleid zelfstandig wonen of wonen in kleinschalige woonvormen is de tevredenheid in grote mate afhankelijk van de beschikbare tijd en de kwaliteit van (AWBZ-gefinancierde) begeleiding en zorg door de professionals. Ook de keuzemogelijkheden ten aanzien van de eigen woonvorm zijn van belang.

Uit een kwalitatief onderzoek onder mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking blijkt dat zij overwegend tevreden zijn over de woonsituatie. Hun indruk is dat de keuzemogelijkheden in het algemeen zijn toegenomen, dat wil zeggen dat er sinds 2008 meer en ook verschillende soorten woonvormen zijn bijgekomen.

Wel is er soms een lange wachttijd voor een woning. Voor mensen met lagere inkomens en zwaardere beperkingen geldt dat zij aanzienlijk minder keuzemogelijkheden hebben en dat zij meer afhankelijk zijn van de zorgprofessionals, familie of vrienden<sup>h</sup>. Dit gegeven is ongewijzigd.

### **Doelstelling 2: Toegankelijkheid openbare ruimten**

✓ Voor mensen met een lichamelijke beperking zijn er vaak letterlijk drempels in de bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van gebouwen of de openbare ruimte. De gemeente streeft er naar dat alle voorzieningen in principe toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Het Gehandicaptenplatform kijkt vooraf mee bij bouwplannen naar de toegankelijkheidsaspecten, of onderzoekt (achteraf) locaties op bereikbaarheid en toegankelijkheid en overlegt hierover met relevante gemeentelijke afdelingen. Zo zijn de afgelopen jaren culturele gebouwen beoordeeld en aangepast. Dit geldt ook voor sportaccommodaties en basisscholen. Aan historische gebouwen worden soms geen aanpassingen gedaan, om het historisch karakter niet aan te tasten.

Aan mensen met een lichamelijke beperking is gevraagd hoe zij de toegankelijkheid en bereikbaarheid van straten, gebouwen en winkels ervaren en waarderen. Meer mensen zijn tevreden over het openbaar vervoer en de toegankelijkheid dan in 2008. Bushaltes en (de openbare ruimte voor) winkels worden als meer toegankelijk ervaren. Als (nog steeds) slecht toegankelijke plekken worden vaak de Markt en de Parade genoemd. Ook bij scholen, trottoirs en fietspaden worden nog steeds problemen ervaren met de bereikbaarheid en toegankelijkheid. Dat geldt met name voor slechtzienden<sup>h</sup>.

### **Ambitie 2: Meedoen**

Mensen met beperkingen kunnen volwaardig meedoen aan en in de samenleving. In 2010 is de leefsituatie in wijken en buurten voor mensen met beperkingen verbeterd op de onderdelen: acceptatie en participatie in de wijk en vereniging.

#### **Doelstellingen:**

1. In 2010 kunnen mensen met beperkingen gemakkelijker meedoen aan wijkactiviteiten (sociaal cultureel werk, sport e.d.) en voelen zij zich daarbij ook welkom;
2. In 2010 is het sociaal isolement onder mensen met beperkingen naar verhouding niet verder toegenomen.

### **Doelstelling 1: Meedoen aan wijkactiviteiten**

De behoefte van mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking om deel te nemen aan wijkactiviteiten is individueel en verschilt per persoon. Dit geldt ook voor in hoeverre men zich welkom voelt.

Op grond van onze beschikbare onderzoeksgegevens kunnen wij niet zeggen of mensen met beperkingen (gemiddeld) gemakkelijker mee kunnen doen aan wijkactiviteiten.

Een deel van de mensen die AWBZ-zorg of begeleiding ontvangt is (blijvend) deels afhankelijk van hun verzorgers/begeleiders voor ondersteuning bij deelname aan activiteiten. Een deel van de mensen met een (lichamelijke of verstandelijke) handicap heeft behoefte aan 'speciale clubs', soms bij een algemene vereniging.

Het sociaal cultureel werk organiseert activiteiten met als doel ook mensen met beperkingen meer te laten deelnemen aan de samenleving. Voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking spelen instellingen als het opbouwwerk,

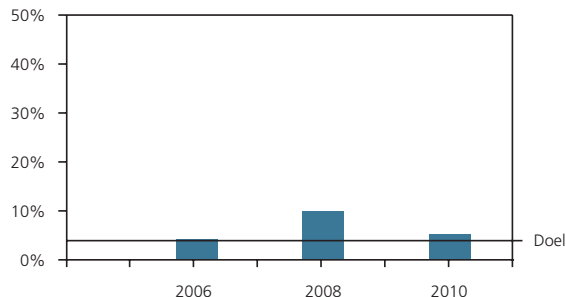
MEE en de Vrijwillige Thuishulp vaak een bemiddelende rol naar wijkactiviteiten. Ook vrijwilligers van het maatjesproject doen dit voor hun doelgroep. Een consultant SpecialSport biedt ondersteuning aan gehandicapten met een sportvraag. Ook zet hij zich in voor uitbreiding van het sportaanbod voor gehandicapten in de stad.

### Doelstelling 2: Sociaal isolement

✓ Eén procent van de inwoners van 's-Hertogenbosch geeft aan dat zij buiten andere (inwonende) gezinsleden, zelden of nooit familie of vrienden ontmoeten. Dit aandeel is tussen 2006 en 2010 ongeveer hetzelfde gebleven. Onder mensen met een beperking is dit aandeel hoger. Van deze groep geeft 5 procent aan zelden of nooit familie of vrienden te ontmoeten<sup>b</sup>. Ook dit aandeel is tussen 2006 en 2010 ongeveer hetzelfde gebleven.



% mensen met een beperking dat zelden of nooit familie of vrienden ontmoet



Iets anders dan 'sociaal isolement' is de behoefte aan sociale contacten. Het aandeel mensen met een beperking dat behoefte heeft aan het ontmoeten van meer mensen is tussen 2006 en 2010 toegenomen van 15 naar 22 procent, waar dit voor alle inwoners gemiddeld is gestegen van 7 naar 8 procent.

### Ambitie 3: Hulpaanbod

Het aanbod in ondersteunende zorg- en welzijnsdiensten (aan huis of op locatie) sluit aan op de vraag van de doelgroep.

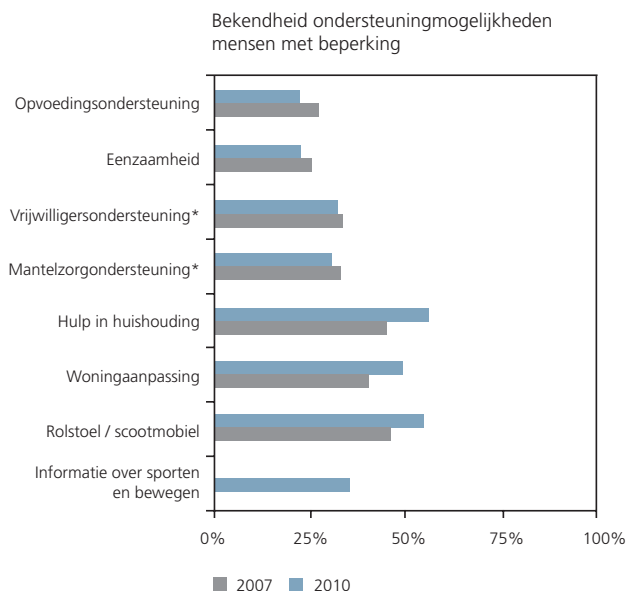
#### Doelstellingen:

1. In 2010 weten mensen met beperkingen de weg naar hulpverlening beter te vinden. Dan:
2. is hun zelfredzaamheid toegenomen. Ze leren om te gaan met hun problemen en weten wat ze zelf kunnen doen om deze (mee) op te lossen;
3. vinden zij dat ze goed geholpen worden.

### Doelstelling 1: De weg naar hulpverlening

✓ Meer mensen met een beperking dan in 2007 (nu bijna de helft) weten waar ze terecht kunnen met vragen over opvoedingsondersteuning, inkomensondersteuning, mantelzorgondersteuning, hulp bij het huishouden, woningaanpassing of het verkrijgen van een rolstoel of scootmobiel<sup>b</sup>.

In 2010 weet zo'n 20 tot 25 procent van de mensen met een beperking nog niet waar men terecht kan met vragen over ondersteuningsmogelijkheden, terwijl men hier wel behoefte aan heeft. Dit aandeel is ongeveer hetzelfde als in 2007.



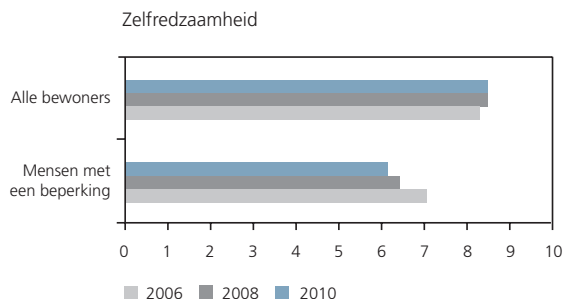
\*Ondersteuning bij vrijwilligerswerk en mantelzorg werd in 2007 in één vraag gesteld.

## Doelstelling 2: Zelfredzaamheid

**X** Mensen met een beperking zijn minder zelfredzaam dan mensen zonder beperkingen. Het rapportcijfer voor zelfredzaamheid is onder mensen met een beperking tussen 2006 en 2010 gedaald van een 7,1 naar een 6,2.

Minder mensen geven aan dat zij alles goed aan kunnen, prima voor zichzelf op kunnen komen en goed hun recht weten te halen. Onder mensen zonder beperking is het rapportcijfer voor zelfredzaamheid tussen 2006 en 2010 gestegen van een 8,3 naar een 8,5<sup>b</sup>.

Ondanks de toegenomen bekendheid met en tevredenheid over ondersteuningsmogelijkheden is de zelfredzaamheid onder mensen met een beperking dus afgenomen.



## Doelstelling 3: Goed geholpen?

**✓** Van de mensen met een beperking die het Wmo-loket hebben bezocht, is 78 procent tevreden tot zeer tevreden over de informatie die het Wmo-loket heeft verstrekt. Dit aandeel is behoorlijk toegenomen ten opzichte van 2008. Toen was 62 procent van de mensen met een beperking tevreden over de informatie die ze kregen bij het Wmo-loket. Verder is nu 73 procent tevreden over de ondersteuning die het Wmo-loket geboden heeft<sup>b</sup>.



# Individuele verstrekkingen

'Mensen met een beperking nemen naar vermogen deel aan de samenleving. Zij wonen door de verstrekking van voorzieningen (langer) zelfstandig en zijn in staat om andere burgers te ontmoeten.

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Samen met onze partners willen we er voor zorgen dat noodzakelijke voorzieningen snel en goed worden verstrekt. Wij dragen er zorg voor dat alle doelgroepen de weg naar de voorzieningen weten te vinden.'

## Ambitie 1: Toegankelijke voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk.

### Doelstellingen:

1. In 2010 wordt in totaal 5 procent minder dan in 2006 een beroep gedaan op individuele verstrekkingen. Dit resultaat is afhankelijk van de volgende ontwikkelingen:
2. Het openbaar vervoer is rolstoeltoegankelijk;
3. Er zijn meer senioren en seniorenpluswoningen;
4. Er zijn pools voor scootmobielen en rolstoelen gereali-seerd.



### Doelstelling 1: Individuele verstrekkingen

- X** Het beroep op individuele verstrekkingen is niet verminderd, maar toegenomen. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn:
- (Dubbele) vergrijzing. Hoewel ouderen langer gezond zijn en ook vaker goede pensioenen hebben, neemt het aantal ouderen toe en worden zij ook ouder. De groep hulpbehoevende ouderen groeit per saldo.
  - Voortgaande extramuralisering. Intramuraal wonen wordt een uitzondering, voor mensen die echt 24-uurs zorg nodig hebben. Het aandeel zelfstandig wonende ouderen en gehandicapten met een ondersteuningsbehoefte neemt daardoor toe.
  - Bezuinigingen van het rijk op de AWBZ. Ter illustratie: strengere AWBZ-indicaties én uitvoeringsorganisaties die zich strikter aan de indicaties houden leiden tot een groter beroep op hulp bij het huishouden. Ook leidde een wetswijziging tot verplichte duurdere CAO-inkoop van hulp bij het huishouden.

De toenemende financiële druk is opgevangen met verschillende maatregelen. Er is fors ingezet op administratieve lastenverlichting en op hergebruik van hulpmiddelen (rolstoel, scootmobiel, traplift). De hergebruikcijfers zijn aanzienlijk hoger dan het Nederlands gemiddelde. Verder is het goedkopere persoonsgebonden budget hulp bij het huishouden gestimuleerd ten opzichte van de duurdere hulp via gecontracteerde aanbieders<sup>9</sup>.

### **Doelstelling 2: Toegankelijk openbaar vervoer**

**X** Over het toegankelijker maken van het openbaar vervoer voor ouderen zijn door alle gemeenten in de regio 's-Hertogenbosch, Noordoost Brabant, West Brabant en Midden Brabant met de provincie afspraken gemaakt. De gehele busvoorraad is in 2007 vernieuwd en uitgerust met lage vloerbussen. In een regionaal halteplan is per gemeente vastgelegd welke haltes voor 1 januari 2012 rolstoeltoegankelijk zijn.

Een goede rolstoeltoegankelijkheid van het openbaar vervoer is nodig om het gebruik van vervoer met de Regiotaxi terug te dringen. Inwoners die vanwege een beperking niet met het regulier openbaar vervoer kunnen reizen, kunnen goedkoper dan andere inwoners met de Regiotaxi reizen. In 2006 waren dit ongeveer 3.200 inwoners, in 2010 zijn dit er 3.600. Het gemiddeld aantal gebruikers per maand (met een Wmo-indicatie) van de Regiotaxi is gestegen van 1.515 in 2007 naar 1.629 in 2010. Oorzaken zijn vergrijzing, bezuinigingen op zittend ziekenvervoer en doelgroepenvervoer AWBZ. Daarnaast hebben klanten ook meer vertrouwen gekregen in het Regiotaxisysteem.



### **Doelstelling 3: Senioren- en seniorenpluswoningen**

**✓** Hoe beter de woningvoorraad aansluit bij de vraag, hoe minder (individuele) woningaanpassingen er nodig zijn. Dit geldt zowel voor de woningvoorraad als geheel (een goed gedifferentieerde woningvoorraad in wijken en buurten maakt het voor inwoners mogelijk om binnen het sociale netwerk een geschikte woning te vinden) als voor de woning binnenshuis (een makkelijk aanpasbare woning werkt kostenbesparend).

De corporaties bouwen vooral seniorenpluswoningen. Dit zijn hoogwaardige woningen die toe- en doorgankelijk zijn voor ouderen en mensen met een lichamelijke beperking en waar zorg op afroep geleverd kan worden. Het grootste deel van deze woningen wordt verhuurd door corporaties, een deel wordt verkocht. In de periode 2008-2010 zijn er ruim 200 seniorenpluswoningen opgeleverd, 86 zorgeenheden en 75 verpleegeenheden.

#### Doelstelling 4: Pools voor scootmobielen en rolstoelen

X Onderzoek heeft uitgewezen dat pools voor scootmobielen en rolstoelen in de opzet zoals die beoogd waren om financiële en veiligheidsredenen niet haalbaar zijn. In 2011 start een pilot voor een scootmobielpool in een gewijzigde opzet.

#### Ambitie 2: Signalering en toeleiding

Iedereen die recht heeft op individuele voorzieningen (en deze ook nodig heeft) maakt hiervan gebruik.

#### Doelstellingen:

1. In de periode 2007-2010 is het aantal nieuwe gebruikers van individuele voorzieningen toegenomen met 10 procent;
2. In 2010 is 80 procent van de inwoners tevreden over de kwaliteit van dienstverlening.

#### Doelstelling 1: Gebruikers individuele voorzieningen

✓ De wijze van registratie van het aantal toekenningen is gewijzigd waardoor de jaarcijfers niet met elkaar te vergelijken zijn. Een betrouwbaar en vergelijkbaar beeld geeft wel het aantal klanten dat gebruik maakt van een voorziening. Het aantal klanten van de voorzieningen hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, rolstoel en vervoersvoorzieningen is tussen 2007 en 2010 met 14 procent toegenomen<sup>P</sup>.

Aantal klanten	2007	2008	2009	2010
Hulp bij het huishouden	3398	3452	3612	3638
Woonvoorzieningen	862	869	1065	1073
Rolstoel	1013	1192	1269	1306
Vervoersvoorziening	1115	1279	1298	1248

#### Doelstelling 2: Tevredenheid over dienstverlening

✓ Aan mensen die gebruik maken van individuele verstrekkingen is gevraagd hoe tevreden zij zijn over deze verstrekkingen. Op basis van de resultaten van de drie meest gebruikte voorzieningen (hulp bij het huishouden, aanpassingen in de woning en Regiotaxi) wordt de doelstelling behaald. Over de hulp bij het huishouden (88%) en aanpassingen aan de woning (82%) zijn de gebruikers tevreden tot zeer tevreden. Ook is een ruime meerderheid van de gebruikers tevreden over de scootmobiel, aanpassingen in de auto, rolstoel en Regiotaxi<sup>4b</sup>.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi 2010 blijkt dat klanten de Regiotaxi steeds beter waarderen. De mogelijkheden die het Regiotaxisysteem biedt (tarief, reisgebied, reserveringen etc.) worden gewaardeerd met een 7,8. De uitvoering van de Regiotaxi wordt met een 7,7 beoordeeld. Daarnaast zijn meer dan acht op de tien klanten (zeer) tevreden over de diverse aspecten van de Regiotaxi.

#### Ambitie 3: Hulpaanbod

Realiseren van een sluitend proces van individuele verstrekkingen.

#### Doelstellingen:

1. In 2010 is er een goed functionerend loket voor aanvragen van individuele verstrekkingen;
2. In 2010 weet 75 procent van de burgers waar zij terecht kunnen voor informatie en advies over individuele verstrekkingen;
3. In 2010 is 75 procent van de klanten tevreden over de afhandeling van de aanvraag.

<sup>4</sup> Door een laag aantal respondenten moeten de resultaten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. (Dit geldt niet voor de Regiotaxi).

### **Doelstelling 1: Aanvragen individuele verstrekkingen**

- ✓ In juni 2008 is het stedelijk Wmo-loket geopend (zie ook prestatieveld 3). Inwoners worden hier zoveel mogelijk in één keer geadviseerd en geholpen. Er wordt actief gewerkt aan (het project) 'Meer service, minder regels', waardoor de loketbezoekers sneller geholpen worden en tegelijk efficiëntievoordeel gerealiseerd wordt<sup>4</sup>.

### **Doelstelling 2: Weten waar men terecht kan**

Over deze doelstelling wordt gerapporteerd bij de rapportage van prestatieveld 3 informatie, advies en ondersteuning.

### **Doelstelling 3: Tevredenheid afhandeling aanvraag**

- ✓ Van de klanten die bijzondere bijstand of een voorziening op grond van de Wmo hebben aangevraagd is ruim 80 procent tevreden over de aanvraagprocedure<sup>5/e</sup>.

<sup>5</sup> Door een laag aantal respondenten moeten de resultaten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.



# Samenhangende ondersteuning voor bijzondere groepen

Wij willen dat alle inwoners naar vermogen volwaardig deelnemen aan de samenleving. Er zijn echter groepen inwoners die dit (tijdelijk) onvoldoende kunnen vanwege psychiatrische, psychosociale en/of verslavingsproblemen. We willen voorkomen dat mensen tot deze bijzondere groepen gaan behoren. Daarom willen we bijdragen aan het voorkomen van psychische of verslavingsproblemen. Als deze problemen toch ontstaan mogen ze niet verergeren. Om bijzondere groepen te helpen is een sluitend zorg- en ondersteuningsaanbod nodig in de vorm van een keten van hulpactiviteiten door verschillende organisaties op verschillende gebieden, waaronder wonen, financiën, werk en sociale contacten. Zo willen we ook voorkomen dat deze groepen overlast in hun omgeving veroorzaken. Ten slotte moet de samenleving als zodanig openstaan voor mensen die afwijken van de norm. Ons doel is met andere woorden:

**'Bijzondere groepen functioneren zo zelfstandig mogelijk en nemen zo veel mogelijk deel aan de samenleving.'**



## Ambitie 1: Preventie

Het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van psychische, psychosociale en/of verslavingsproblemen.

### Doelstellingen:

1. In 2010 is het aandeel mensen met enkelvoudige psychische, psychosociale en/of verslavingsproblemen niet toegenomen;
2. In 2010 is het aandeel mensen met ernstige psychische, psychosociale en/of verslavingsproblemen niet toegenomen;
3. In 2010 is het aandeel mensen met meervoudige problematiek (ernstige psychische, psychosociale en/of verslavingsproblemen én problemen op twee of meer levensgebieden) niet toegenomen.

### Doelstellingen verslavingsproblematiek

- ✓ Kijkend naar de verslavingsproblematiek zien we een afname van 'gebruikers'. Het aandeel overmatige drinkers is in de periode 2005-2009 afgenomen van 12 naar 10 procent en het aandeel softdrugsgebruikers<sup>6</sup> van 4 naar 2 procent. Ook het aandeel harddrugsgebruikers<sup>7</sup> is afgenomen, van ongeveer 1 procent naar 0,3 procent<sup>1</sup>. Uit het onderzoek komt niet naar voren of deze gebruikers te maken hebben met enkelvoudige of meervoudige problematiek.

<sup>6</sup> % dat de afgelopen 4 weken softdrugs heeft gebruikt.

<sup>7</sup> % dat de afgelopen 4 weken harddrugs heeft gebruikt.



300 personen van de bijzondere groepen meer in beeld<sup>8</sup>. In de afgelopen periode zijn er dus meer zorgmijders bereikt.

### **Ambitie 2: Naar vermogen functioneren**

Bijzondere groepen functioneren zo zelfstandig mogelijk en nemen naar vermogen weer deel aan de samenleving zonder dat zij als gevolg van hun situatie overlast voor hun omgeving veroorzaken.

#### **Doelstellingen:**

1. In 2010 vindt 50 procent van de personen die behoren tot de bijzondere groepen en hiervoor ondersteuning hebben ontvangen zich in een stabiele woon-, inkomens- en maatschappelijke positie;
2. In 2010 is 50 procent van de personen die behoren of behoorden tot de bijzondere groepen en hiervoor ondersteuning hebben ontvangen, maatschappelijk actief in de vorm van (vrijwilligers)werk, dagbesteding, sociale activering of opleiding/cursus;
3. In 2010 ervaren burgers minder overlast van bijzondere groepen.

#### **Doelstelling 1: Enkelvoudige psychische problemen**

✗ In 2009 had 22 procent van de inwoners van 's-Hertogenbosch te maken met psychische problematiek<sup>1</sup>. Deze mensen voelen zich op een of andere wijze psychisch ongezond. Dit aandeel is ten opzichte van 2005 licht toegenomen. Toen had 18 procent van de inwoners van de gemeente te maken met psychische problemen.

#### **Doelstelling 2: Ernstige psychische problemen**

✓ In 2009 voelde iets minder dan 2 procent van de inwoners van 's-Hertogenbosch zich psychisch ernstig ongezond<sup>1</sup>. In 2005 was dit ruim 3 procent.

#### **Doelstelling 3: Meervoudige psychische problemen**

✓ Cijfers over welke personen tot de bijzondere groepen behoren zijn er voor de zorgregio 's-Hertogenbosch. Deze cijfers zijn er niet specifiek voor de gemeente 's-Hertogenbosch. In de regio 's-Hertogenbosch rekenen we circa 3.700 personen tot de bijzondere groepen<sup>1</sup>. Dit is ongeveer 1 procent van de bevolking in de regio. De omvang van de 'bijzondere groepen' is waarschijnlijk niet toegenomen. Wel zijn er nu

#### **Het Centrum voor Trajecten en Bemoeizorg (CvTB)**

In februari 2008 is het Centrum voor Trajecten en Bemoeizorg (CvTB) van start gegaan. Het CvTB is een samenwerkingsverband van Juvans, Reinier van Arkel groep, Stichting maatschappelijke opvang (SMO) en Novadic-Kentron. Het CvTB zien we als de spin in het web voor hulp aan bijzondere groepen. Medewerkers van de vier organisaties die werken vanuit het CvTB zoeken cliënten actief op (bemoeizorg), en dragen zorg voor een samenhangend plan van aanpak. Het CvTB brengt ook andere betrokkenen en uitvoerende organisaties bij elkaar en zorgt ervoor dat er één regievoerder is die de gehele aanpak coördineert. Ook nazorg maakt onderdeel uit van de aanpak. In de eerste jaren is vooral geïnvesteerd in de kwaliteit van de samenwerking en trajecten.

<sup>8</sup> Door verschillen in instellingen die in het onderzoek zijn opgenomen en definities die zijn gehanteerd voor bijzondere groepen is de omvang bijzondere groepen tussen 2007 en 2010 niet geheel vergelijkbaar. Voor meer informatie, zie de rapportage 'Onderzoek bijzondere groepen 2010'.

Het CvTB heeft een nieuw registratiesysteem dat op termijn goed inzicht zal bieden in de cliëntenstroom van bijzondere groepen. Het systeem wordt echter nog niet lang genoeg gehanteerd om de benodigde gegevens te genereren. Hoewel de toeleiding (aanvang hulpverleningstrajecten) in 2009 en 2010 goed op gang is gekomen, zijn er eenvoudigweg nog onvoldoende hulpverleningstrajecten afgerond om een uitspraak te doen over de maatschappelijke effecten<sup>f</sup>.

#### Doelstellingen voor bijzondere groepen:

▼  
50% is bekend bij de hulpverlening

▼  
80% is doorgeleid naar de hulpverlening

▼  
90% heeft compleet aanbod ontvangen

▼  
80% is tevreden over dit aanbod

▼  
50% heeft een stabiele woon-, inkomens- en maatsch. positie

▼  
50% is maatschappelijk actief

▼  
75% behoudt verbeterd functioneren 1 jaar na afloop traject

▼  
60% behoudt verbeterd functioneren 2 jaar na afloop traject

#### Doelstelling 1: Stabiele positie bijzondere groepen

✓ Of cliënten een stabiele positie hebben op woon-, inkomens- en maatschappelijk gebied, kan worden gemeten met de POL-score (Problemen Op Leefgebieden). Het CvTB houdt per cliënt een POL-score bij. Voor verschillende leefgebieden wordt op drie momenten in het proces van hulpverlening bepaald in hoeverre de cliënt problemen heeft op deze leefgebieden. De drie momenten waarop de POL wordt gemeten zijn tijdens de intake/diagnose, de uitvoering van het traject en nazorg. Met de POL-score is te zien in welke mate de problematiek van cliënten afneemt gedurende het traject.

Bij 65 procent van de cliënten is de POL-score verbeterd tussen de eerste en de tweede meting. Bij 79 procent van de cliënten is de POL-score verbeterd tussen de eerste en de derde (laatste) meting<sup>9/r</sup>. De problematiek op leefgebieden neemt dus voor het grootste gedeelte van de cliënten af tussen de start en het einde van het hulpverleningstraject.

#### Doelstelling 2: Maatschappelijk actief

Een van de leefgebieden van de POL-score is 'zinvolle dag-activiteiten'. Dit leefgebied zou kunnen worden gebruikt om te bepalen of een cliënt maatschappelijk actief is. Het is vooralsnog niet mogelijk om uit het registratiesysteem per leefgebied een ontwikkeling van de POL weer te geven<sup>f</sup>. Wij kunnen daarom vooralsnog geen verantwoording afleggen over de mate waarin deze doelstelling wordt behaald.

#### Doelstelling 3: Overlast bijzondere groepen

✗ Elf procent van de inwoners van 's-Hertogenbosch ervaart vaak overlast van bijzondere groepen<sup>a</sup>. Zij ervaren vaak overlast van dronken mensen op straat, drugsoverlast of overlast van zwerfers of daklozen. De overlast die men ervaart van de bijzondere groepen is sinds de nulmeting ongeveer hetzelfde gebleven.

<sup>9</sup> Dit laatstgenoemde resultaat moet door een laag aantal respondenten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.



### Ambitie 3: Sluitend ondersteuningsaanbod

Er is een rond de cliënt georganiseerd sluitend zorg- en ondersteuningsaanbod.

#### Doelstellingen:

1. In 2010 is 50 procent van de mensen die behoren tot de bijzondere groepen bekend (in beeld) bij de hulpverlening en 80 procent hiervan is doorgeleid naar de hulpverlening;
2. In 2010 heeft 90 procent van de aangemelde personen die behoren tot de bijzondere groepen een compleet ondersteuningsaanbod ontvangen en minimaal 80 procent van de doelgroep is tevreden over dit aanbod;
3. In 2010 is bij minimaal 75 procent van de personen één jaar na afloop van het hulpverleningstraject het bereikte niveau van zelfstandig functioneren en/of participeren behouden. Bij minimaal 60 procent is dit na twee jaar nog het geval.

#### Doelstelling 1a: Bijzondere groepen in beeld

- ✓ Bij het CvTB en de kernpartners van het CvTB zijn ongeveer 2.600 cliënten bijzondere groepen bekend<sup>i</sup>. Dit is ongeveer 70 procent van de totale omvang bijzondere groepen uit het 'Onderzoek bijzondere groepen 2010'. De doelstelling is daarmee ruimschoots behaald.

#### Doelstelling 1b: Doorgeleid naar hulpverlening

- ✓ Het grootste gedeelte van de bijzondere groepen ontvangt een hulpverleningstraject bij één of meerdere kernpartners van het CvTB. Een klein deel ontvangt geen hulpverleningstraject, maar (alleen) opvang in de vorm van 'bed, bad en brood'. Van de circa 2.600 cliënten die worden bereikt door de kernpartners, ontvangen 123 cliënten alleen 'bed, bad en brood', en geen hulpverleningstraject<sup>i</sup>. Deze cliënten maken gebruik van de verschillende opvangvoorzieningen van de SMO. Ongeveer 95 procent van de cliënten is wél doorgeleid naar hulpverlening. De doelstelling om 80 procent door te leiden naar hulpverlening is daarmee behaald.

#### Doelstelling 2a: Compleet ondersteuningsaanbod

- ✗ Met het CvTB is afgesproken dat in de periode 2008-2010 1.116 cliënten<sup>10</sup> bijzondere groepen worden bereikt en dat zij een compleet ondersteuningsaanbod ontvangen. In totaal heeft het CvTB 728 cliënten bereikt. Hiervan hebben 251 cliënten alleen een consult gehad bij het CvTB. Door deze korte interventie van het CvTB kan hulpverlening elders de cliënt verder helpen. Een traject van het CvTB is niet nodig. 477 cliënten hebben een compleet ondersteuningsaanbod ontvangen van het CvTB. Hieronder wordt verstaan dat alle hulpaanbod die de cliënt nodig heeft, in het plan van aanpak opgenomen is, en dat daaraan in de uitvoering aandacht wordt besteed<sup>f</sup>.

Het aantal bereikte cliënten is lager dan we ons ten doel gesteld hadden. Dit kan deels worden verklaard omdat 2008 een opstartjaar was voor het CvTB, waarin nog relatief weinig cliënten zijn bereikt. Voor de jaren 2009 en 2010 is een constante instroom te zien van cliënten.

#### Doelstelling 2b: Tevredenheid over ondersteuning

- ✗ Door het CvTB wordt vanaf medio 2010 per cliënt de tevredenheid bijgehouden op een aantal aspecten. Een kleine meerderheid van de cliënten is tevreden over de geboden ondersteuning, de informatie over de ondersteuning en over het resultaat tot nu toe. Daarnaast heeft het CvTB onlangs gesprekken gevoerd met cliënten om de tevredenheid van de cliënten te meten. Hiervoor zijn 15 cliënten geïnterviewd. Hieruit komt naar voren dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de behandeling en hulpverlening. Een aantal cliënten geeft echter aan dat voor hen vooraf niet duidelijk was welk resultaat ze van de begeleiding konden verwachten, en dat zij door de behandeling niet meer greep hebben gekregen op hun problemen. Gemiddeld wordt het CvTB beoordeeld met het rapportcijfer 7,8<sup>f</sup>.

<sup>10</sup> Het getal van 1.116 cliënten is gebaseerd op de groep cliënten die volgens de doelenboom van de Wmo-monitor 2007 een compleet ondersteuningsaanbod dient te ontvangen. De aantallen zijn destijds gebaseerd op de 'Analyse zorggebruik bijzondere groepen 2007'. Dit komt overeen met 90 procent van de aangemelde personen.

### Doelstelling 3: Zelfstandig functioneren

Een belangrijke rol van het CvTB is het verzorgen van nazorgtrajecten voor cliënten. De nazorgtrajecten zijn bedoeld om te voorkomen dat cliënten weer terugvallen in de hulpverlening. In het nazorgfase worden cliënten waarvoor het hulpverleningstraject is afgerond gedurende enkele jaren gevolgd. Op 1 december 2010 zaten 441 cliënten in de nazorgfase of hadden zij dit traject volledig afgesloten<sup>11</sup>.

Omdat er nog zeer weinig cliënten zijn waarvoor de nazorg al langer dan 1 jaar duurt, is op dit moment nog niet vast te stellen in hoeverre de doelstelling wordt behaald<sup>11</sup>.



### Ambitie 4: Samenleven in de wijk

De 'actieve samenleving' verwelkomt bijzondere groepen en ondersteunt hen bij het (opnieuw) participeren in de samenleving.

#### Doelstellingen:

1. In 2010 is meer dan een kwart van de voorzieningen in 's-Hertogenbosch op de gebieden welzijn, vrije tijd en sport ingericht op bijzondere groepen;
2. In 2010 zijn meer inwoners actief in de ondersteuning van bijzondere groepen.

#### Doelstelling 1: Voorzieningen

✓ Alle voorzieningen zijn in principe ook toegankelijk voor bijzondere groepen. Eventuele problemen op dat punt hebben dus niet zozeer betrekking op de officiële toegankelijkheid, maar op de (ervaren) laagdrempeligheid van voorzieningen. Tot nu toe zijn er geen duidelijke signalen vanuit de doelgroep gekomen dat voorzieningen niet toegankelijk zijn. Bezuinigingen in de zorg (AWBZ) van de afgelopen jaren maken het belangrijker voor bijzondere groepen gebruik te maken van algemene voorzieningen<sup>n</sup>.

#### Doelstelling 2: Actieve inzet voor bijzondere groepen

✗ In 2007 bestonden er drie inwonersinitiatieven die zich inzetten voor bijzondere groepen, namelijk Trefpunt Oost, Steunpunt Zelfhulp en De Ambachtshoeve. Deze voorzieningen zijn er ook nu nog. Andere initiatieven van inwoners zijn niet bekend. In totaal zijn er ongeveer 600 inwoners actief in de ondersteuning aan bijzondere groepen. Dit is vergelijkbaar met 2007. Zij werken bijvoorbeeld mee in het sociaal restaurant, bij de maatschappelijke opvang voor dak- en thuislozen of het maatjesproject voor volwassenen (Vriendendienst)<sup>n</sup>.

<sup>11</sup> In de toekomst zal het zelfstandig functioneren van cliënten ook met de POL-score worden gemeten (zie ambitie 2).

# Samenvatting

Op 26 juni 2007 is het beleidsplan 'Meedoen en erbij horen' vastgesteld. Daarin staan onze ambities en doelstellingen voor 2010 op het gebied van leefbaarheid, zorg, wonen, participatie en preventief jeugdbeleid. We hebben de afgelopen jaren hard gewerkt, samen met maatschappelijke organisaties en inwoners, om deze ambities te bereiken.

In deze Wmo-monitor zijn we voor de verschillende prestatievelden nagegaan of de gestelde doelstellingen in de afgelopen beleidsperiode zijn behaald.

## **Sterke wijken**

De inwoners van 's-Hertogenbosch voelen zich betrokken bij hun stad, hun directe leefomgeving en hun medebewoners. Tussen 2006 en 2010 is de sociale samenhang in de wijk, de betrokkenheid bij de wijk en de actieve inzet voor de wijk minimaal hetzelfde gebleven. Ook zijn de sociale contacten van inwoners in de periode hetzelfde gebleven. Dit gaat ook op als we inzoomen op mensen met een beperking.

De verschillen tussen het gemeentelijk gemiddelde en de aandachtsbuurten zijn op de meeste onderdelen afgenomen.

## **Jeugd en preventie**

De laatste jaren is de beschikbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen op het terrein van opvoeden en opgroeien toegenomen. Het Centrum voor Jeugd en Gezin levert hier een belangrijke bijdrage aan. Daarnaast is er - met resultaat - geïnvesteerd in een sluitende zorgstructuur voor jeugd. Ouders en jeugdigen zijn tevreden tot zeer tevreden over informatie, advies en ondersteuning.

## **Informatie, advies en ondersteuning**

Om inwoners goed te kunnen helpen en ondersteunen op het gebied van welzijn, zorg, woonvoorzieningen en inkomensondersteuning is in 2008 het stedelijke Wmo-loket geopend. Hier kunnen inwoners terecht met vragen en voor ondersteuning. In West en Rosmalen zijn twee Wijkpleinen geopend waar inwoners laagdrempelig terecht kunnen voor informatie, advies en ondersteuning.

Ongeveer een derde van de inwoners weet waar men terecht kan met vragen over Wmo-onderwerpen. Hier staat tegenover dat het merendeel van de inwoners die dit niet weten aangeeft (nog) geen vragen te hebben op dit gebied. Van de mensen met een beperking weet ruim de helft waar men terecht kan. Een kwart van hen geeft aan dit niet te weten en het wel te willen weten.

Gebruikers van het Wmo-loket zijn tevreden tot zeer tevreden over informatie, advies en ondersteuning.

## **Vrijwillige inzet en mantelzorg**

Het aandeel vrijwilligers is de laatste jaren stabiel. Ongeveer eenderde van de inwoners van 's-Hertogenbosch doet wel eens vrijwilligerswerk. Ruim de helft van de vrijwilligers verricht tenminste eenmaal per week vrijwilligerswerk. Dit is hoog in vergelijking met landelijke cijfers. Een grote meerderheid van de vrijwilligers geeft aan voldoende ondersteund te worden bij het uitvoeren van het werk.

Het percentage inwoners dat mantelzorg als zwaar ervaart is in 2010 ongeveer gelijk aan het percentage in 2006. De mantelzorgers die ondersteuning ontvangen beoordelen deze als ruim voldoende.

### **Deelname bevorderen**

Mensen met een beperking zijn tevreden over hun huisvesting, en ook de keuzemogelijkheden daarin zijn toegenomen. Ook weten mensen met een beperking de weg naar hulpverlening beter te vinden en vinden zij dat ze goed geholpen worden. Desondanks is het rapportcijfer voor zelfredzaamheid onder mensen met een beperking afgenomen.

### **Individuele verstrekkingen**

Het beroep op individuele verstrekkingen is toegenomen. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn vergrijzing, het rijksbeleid om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen en bezuinigingen van het rijk op de AWBZ. De toenemende financiële druk is opgevangen met verschillende maatregelen. Er is fors ingezet op administratieve lastenverlichting en op hergebruik van hulpmiddelen. De hergebruikcijfers zijn aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde. Verder is het goedkoper persoonsgebonden budget voor hulp bij het huishouden te stimuleren ten opzichte van de duurdere hulp door gecontracteerde hulpverleners.

Het merendeel van de inwoners met een beperking die individuele verstrekkingen ontvangen is hierover tevreden. Dit aandeel is flink gestegen ten opzichte van de vorige meting.

### **Samenhangende ondersteuning voor bijzondere groepen**

In 2008 is het CvTB van start gegaan. Het CvTB is een samenwerkingsverband van diverse organisaties die (integrale) ondersteuning bieden aan bijzondere groepen. Het CvTB zet onder andere in op het bereiken van zorgmijders. Hierdoor zijn er nu 300 mensen meer in beeld dan in 2007. De omvang van de bijzondere groepen in de regio 's-Hertogenbosch wordt geraamd op ongeveer 3.700. Hiervan is ongeveer 70 procent in beeld bij het CvTB of één van de kernpartners. Van deze groep wordt ongeveer 95 procent doorgeleid naar de hulpverlening. Bij een ruime meerderheid van de cliënten neemt de problematiek af gedurende de behandeling.

## Bronvermelding

### Onderzoeken:

- a Bron: Leefbaarheid en Veiligheid (2010)
- b Bron: Sport en Welzijn (2010)
- c Bron: Kind en Opvoeding (2010)
- d Bron: Jeugd en Onderwijsmonitor (2010)
- e Bron: Klanttevredenheidsonderzoek AmSZ (2010)
- f Bron: Vrijwilligerswerk in 's-Hertogenbosch (2010)
- g Bron: Mantelzorg in 's-Hertogenbosch (2010)
- h Bron: Tevredenheidsonderzoek Wmo onder mensen met een beperking – vervolgonderzoek 2010 (2010)
- i Bron: Onderzoek bijzondere groepen (2010)
- j Bron: Loketfunctie Centrum voor Jeugd en Gezin (2010)
- k Bron: Evaluatie Wijkpleinen Helftheuvel en Rosmalen (2011)
- l Bron: GGD Gezondheidsenquête volwassenen (2009)
- m Bron: Begroting 2010 (2009)

## Gemeente

- <sup>n</sup> Bron: afdeling Welzijn
- <sup>o</sup> Bron: afdeling Jeugd en Onderwijs
- <sup>p</sup> Bron: afdeling Arbeidsmarkt en Sociale Zaken (AmSZ)
- <sup>q</sup> Bron: afdeling Openbare ruimte en Verkeer

## Instellingen

- <sup>r</sup> Bron: Centrum voor Trajecten en Bemoeizorg (CvTB)
- <sup>s</sup> Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Foto pagina 7 Tim Bavius

Foto pagina 13 Silas de Bruijn

Foto's op pagina 20 en 22 Ron Eskens SOOWpicture





