

Van transitie naar transformatie

Over de transformatie van het Maatschappelijk Domein in
2015



Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Vrijwillige inzet
3. Buurthuizen
4. Mantelzorgers
5. Eerstelijns gezondheidszorg
6. Sociale wijkteams
7. Jeugdteams
8. Vangnet
9. Inkoop Specialistische hulp
10. Onderwijs
11. Armoede
12. Uitkeringen
13. Aan het werk
14. Ontwikkelingen Participatiewet
15. Digitale innovatie
16. Communicatie
17. Financiën
18. Leren en Ontwikkelen
19. Kwaliteit



1. Inleiding

Kracht van de stad

In de stad gebeurt van alles. Er zijn veel initiatieven ontstaan door de inzet van inwoners, organisaties en ondernemers. Vrijwilligers staan op en gaan aan de slag, bijvoorbeeld rondom de noodopvang van vluchtelingen op het Veldpark. Daar zijn we blij mee, want de stad bruist en van die kracht in de stad willen we graag gebruik maken. En die kracht hebben we ook nodig om onze nieuwe taken als gemeente uit te voeren en samen met partners en inwoners te werken aan een prettige stad. 2015 stond in het teken van nieuwe taken en veel veranderingen voor de gemeente. Na een zeer intensieve periode van voorbereiden namen gemeenten diverse taken over van de provincie en het rijk. En kregen zo de verantwoordelijkheid voor zorg en ondersteuning aan een grote groep mensen. In korte tijd en met weinig extra middelen hebben we gezorgd dat de jeugd- en wijkteams en de gemeente per 1 januari 2015 klaar stonden voor hun nieuwe taak. En dat was ook het moment dat het écht anders werken, vanuit het perspectief van de bewoner en samen met hen in gesprek, van start ging. Met deze rapportage doen we verslag over het eerste jaar transformeren aan de hand van diverse thema's.

Continuering en vernieuwing

Met de kennis van nu zien we dat het eerste jaar van de transformatie voorspoedig is verlopen. Voorspoedig in de zin dat de zorg voor wie dat nodig heeft is gecontinueerd binnen het budget dat beschikbaar is gesteld. De maatschappelijke partners hebben samen met de gemeente gezorgd voor maatwerk in het zorg- en ondersteuningsaanbod en de ontwikkeling van nieuwe voorzieningen in de wijk. Steeds meer mensen weten de wijkteams te vinden en de algemene waardering over het contact is goed. Dat is een positief signaal en de voorwaarde om eventuele problemen vroegtijdig te signaleren. Daarnaast zijn de taken binnen de wijkteams voorzichtig uitgebreid met de participatieopgave. Door diverse pilots te doen leren we nu al wat wel en niet werkt om mensen met een (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt in de wijk te activeren. Tot slot heeft Zaanstad geregeld positief het nieuws gehaald. Meestal door het succesvol toepassen van maatwerk, bijvoorbeeld waar het gaat om de eigen bijdrage en het armoedebeleid. Maar vooral ook: door te experimenteren en te leren.

Met elkaar

Ook hebben we de samenwerking gezocht met en gestimuleerd tussen de verschillende partners. Zoals de Sociale Wijkteams, de Jeugdteams, het onderwijs, huisartsen en zorgaanbieders. Daarnaast is de relatie met de zorgverzekeraar geïntensiveerd en wordt met de lokale corporaties gesproken over wonen en zorg. Binnen Zaanstreek Waterland verloopt de samenwerking soms moeizaam. We moeten zoeken naar de goede balans tussen de voordelen van schaalvergroting en het behoud van de eigenheid, of wat er nodig is, per gemeente. In de samenwerking met regio Amsterdam spelen minder gevoeligheden. Daarom verkennen we, naast de inkoop van de jeugdzorg, op welke terreinen samenwerken nog meer loont.

De hobbels

Voorzichtig optimisme lijkt dus gerechtvaardigd, maar we zijn maar net onderweg. Vooral in administratieve zin is nog een wereld te winnen. Ondanks goede bedoelingen is het administratieve systeem er niet eenvoudiger op geworden. Ook zijn er, nog steeds, onzekerheden. Er is lang gewacht op duidelijkheid vanuit het Rijk over de financiële middelen. Nog steeds geldt dat deze kunnen veranderen. Dat geldt ook voor de overdracht van klantgegevens die laat werden ontvangen en matig waren van kwaliteit. Facturering blijkt nog een hele klus voor zowel zorgaanbieders als (collega) gemeenten, waardoor slecht inzichtelijk te maken werd hoeveel precies en aan wat is uitgegeven.

De praktijk

De grootste uitdaging is de praktijk. Gaat de nieuwe systematiek werken? Wordt Zaanstad een gemeente waarin iedereen meedoet, naar vermogen en op eigen wijze? Neemt de zorgvraag op termijn af door preventief te investeren, door het hele plaatje te bekijken en daarbij meer te vragen van het eigen netwerk van mensen? Het echte antwoord laat nog even op zich wachten. Een transformatie van deze omvang heeft tijd nodig en vraagt om inzet, wendbaarheid en groei. Van heel veel professionals wordt gevraagd om anders te denken en te handelen. Datzelfde geldt voor bewoners. Gelukkig biedt dit eerste jaar voldoende inspiratie, handvatten en vertrouwen om in 2016 stappen voorwaarts te maken. Met elkaar.

2. Vrijwillige inzet

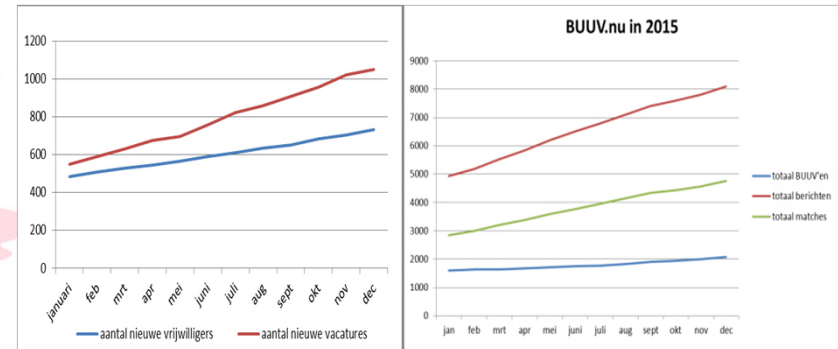


Introductie:

Vrijwilligerswerk in Zaanstad is veelkleuriger geworden en belangrijker dan ooit. Bewoners worden gemotiveerd om zelf actief te zijn, ieder op zijn, of haar eigen manier. Waarbij het opvallend is dat heel veel Zaankanters zich al inzetten voor de samenleving. Toch verandert er veel. Dat heeft niet alleen met bezuinigingen te maken en een veranderende rol van de overheid. Het heeft ook te maken met een nieuwe dynamiek in de stad. In 2015 is in dat kader een nieuwe visie ten aanzien van vrijwillige inzet opgesteld, samen met de stad.

Belangrijkste resultaten:

- **Visie op vrijwillige inzet:** In september is met ruim 200 Zaanse vrijwilligers en initiatiefnemers gesproken om te leren wat zij nodig hebben om te doen wat ze willen doen en wat de gemeente hierin kan betekenen. Het resultaat is de 'Visie op vrijwillige inzet', met het daarbij horende 'Uitvoeringsplan'. Dit moet er voor zorgen dat de vrijwilligers zo goed mogelijk worden ondersteund en gefaciliteerd in de komende jaren. De visie is in december door het college aangenomen.
- **Zaanse vrijwilligersprijs:** In november 2015 is voor de 10e en de laatste keer in deze vorm de Zaanse Vrijwilligersprijs uitgereikt. Deze feestelijke avond in het Inntel Hotel werd door ruim 300 vrijwilligers bijgewoond. Op deze 10^e editie werden voor het eerst ook 6 eervolle vermeldingen uitgereikt, als opmaat naar een nieuwe vorm voor deze avond. Deze nieuwe vorm wordt in 2016 samen met vrijwilligers bepaald, waarbij het feestelijke aspect en in het zonnetje zetten van vrijwilligers zullen blijven bestaan.
- **Noodopvang vluchtelingen:** Met de komst van de noodopvang in het 't Veldpark in september en in december op het Hembrugterrein, is een leger aan vrijwilligers opgestaan. Zij zetten zich op verschillende manieren in voor de vluchtelingen die hier verblijven. Vanuit relatiemanagement is getracht de vrijwilligers daar waar mogelijk te faciliteren.
- **Burgerlab:** Onder de titel Burgerlab heeft er een actieonderzoek plaats gevonden naar de aansluiting tussen maatschappelijke initiatieven en sociale wijkteams. Het advies uit dit onderzoek is om grotere betrokkenheid te genereren, maatschappelijke initiatieven beter te benutten en sociaal ondernemerschap mogelijk te maken. Bij komende aanbestedingen van de sociale wijkteams zou dit ook een criterium kunnen zijn. Daarnaast is het advies om gezamenlijk vraagstukken van initiatiefnemers, partners, wijkteams en de gemeente te agenderen en op te pakken.



'Steeds meer mensen zien het belang van anderen helpen.'

Kansen & Risico's:

- Steeds meer mensen zien het belang van anderen helpen.
- Er wordt veel gevraagd van vrijwilligers; pas op voor overbelasting.
- Eigen tempo is belangrijk, risico voor maatschappelijke initiatieven is dat leef- en systeemwereld te snel worden samengebracht.
- Een grote kans voor 2016 is het verder betrekken van vrijwilligers bij het vormgeven van diverse onderdelen uit het Uitwerkingsplan van de visie: dit levert gedragen en goede invullingen van de plannen op.

Vooruitblik:

In 2016 zal het Uitwerkingsplan bij de visie van start gaan. Hieronder valt onder andere het vormgeven van een nieuwe set aan waarderingsmiddelen waaronder de vrijwilligersprijs, het herzien van de subsidieregels voor vrijwilligersactiviteiten en het versterken van het aanbod van Zaankantersvoorelkaar. Het platform waar vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers elkaar kunnen vinden heeft het afgelopen jaar een mooie groei doorgemaakt. De sociale marktplaats BUUV.nu wordt door dezelfde organisatie uitgevoerd, waardoor samenwerking en synergie aan de 'achterkant' bestaat. Ook BUUV.nu is in 2015 gestaag doorgegroeid.

Daarnaast vinden en versterken maatschappelijke initiatieven elkaar nog altijd op de eerste maandag van de maand in de Fabriek bij Aan de Zaan, het platform voor maatschappelijk initiatief. Aan de Zaan maakt onderdeel uit van het programma Stadmakersagenda van Pakhuis de Zwijger, in het kader van het Nederlandse voorzitterschap van de Europese Unie.

3. Buurthuizen



Introductie:

In 2015 heeft de verzelfstandiging van de buurthuizen zeer succesvol uitgepakt. 18 vanuit de ondersteuningsregeling gesubsidieerde buurthuizen worden nu voor en door vrijwilligers beheerd. Hiermee is in iedere wijk een buurthuis en wordt er samen met de buurt gewerkt aan de maatschappelijke opgaven in de wijk.

'In de hele stad zijn vrijwilligers enthousiast en met veel inzet bezig in de verschillende buurthuizen.'



Belangrijkste resultaten:

- **Ondersteuningsregeling:** De ondersteuningsregeling is vastgesteld door de raad. De besturen van de buurthuizen kunnen zo exploitatietekorten aanvullen. Ook is het horecabeleid verruimd waardoor de buurthuizen meer eigen inkomsten hebben en het buurthuis open kunnen stellen voor verschillende doeleinden.
- **Gebouwen Welsaen:** Met het faillissement van Welsaen viel een aantal locaties weg. De gemeente heeft de A3 en de Lorzie kunnen kopen uit de inboedel van de curator. Zo behouden Assendelft en Wormerveer hun buurthuizen. De andere buurthuizen die in panden van Welsaen zaten zijn verhuisd. Op dit moment hebben alle 19 buurthuizen een goede plek en huren de besturen het pand van de derden, de gemeente of betalen zij de hypotheek. Hiermee zijn zij zelfstandig en dragen zij in de wijk bij aan de maatschappelijke opgaven. Er kunnen punten worden verdiend als het buurthuis bijdraagt aan de maatschappelijke opgave van de wijk. De punten worden gebruikt bij de ondersteuningsregeling.
- **Buurthuizen in alle wijken:** De 19 buurthuizen zitten in alle 11 de wijken en op veel plekken zitten zij samen met de sociale wijkteams in hetzelfde pand. Er worden verschillende activiteiten georganiseerd met elkaar, zoals koffieochtenden.

Kansen & Risico's:

- In 2015 hing er veel af van de verhuizingen en aankoop van de verschillende panden voor de buurthuizen. In 2016 hebben we alle buurthuizen gehuisvest en zal er vooral aandacht gaan naar het opbouwen van het netwerk en activiteiten in de wijk.
- Een van de risico's is het overvragen van de vrijwilligers in de buurthuizen. Er moet een goede balans gevonden worden in het vrijwillige beheer. Relatiemanagers hebben hier een belangrijke rol in.

Vooruitblik:

In 2016 draaien de buurthuizen nog meer zelfstandig. De wijkmanagers onderhouden het contact met de besturen, maar de besturen zullen steeds meer zelf kunnen en doen. De samenwerking tussen buurthuis, sociaal wijkteam en de wijk wordt steeds sterker. Er zullen nog een aantal subsidies worden aangevraagd voor het beheer van de buurthuizen, dit zal echter teruglopen ten opzichte van 2015.

4. Mantelzorgers



Introductie:

Veel mensen zorgen gedurende langere tijd voor een naaste, bijvoorbeeld een familielid. Het gemeentelijke beleid is erop gericht om mantelzorgers te bereiken en hen te ondersteunen wanneer nodig, zodat zij hun ondersteuning zo lang mogelijk kunnen blijven geven.

Mantelzorgers worden gewaardeerd op een manier die zij passend vinden. De mantelzorgwaardering wordt zo ingericht dat er voor hen passende waardering mogelijk is. Er is gezocht naar een vorm die hen aanspreekt, met het neveneffect dat meer mantelzorgers bekend zijn en ondersteuning krijgen wanneer nodig.

Belangrijkste resultaten:

- **Regeling mantelzorgwaardering 2015-2016:** Het vergroten van het bereik van het aantal mantelzorgers gebeurt onder meer via de sociale wijkteams, die mantelzorgondersteuning in hun opdracht hebben en daar door hun nabijheid in de wijk goed invulling aan kunnen geven. Als een sociaal wijkteam een gesprek voert met een inwoner die zorg nodig heeft, wordt ook altijd bekeken of er een of meer mantelzorgers zijn en of die zelf ook ondersteuning nodig hebben om de zorg vol te kunnen houden. In 2015 is er voor gekozen om de mantelzorgwaardering in samenwerking met ondernemers en winkeliers te organiseren. Met de cheque die mantelzorgers ontvingen kunnen zij terecht bij lokale ondernemingen die vanuit het Zaans ondernemersnetwerk zijn geworven. Ook jonge mantelzorgers konden een waardering krijgen in de vorm van een Pluim. De mantelzorgwaardering is breed gecommuniceerd via verschillende media wat een grote respons heeft opgeleverd.
- Verschillende initiatieven om mantelzorgers te ondersteunen vanuit het sociaal wijkteam of de gemeente:
 - Workshops voor professionals hoe mantelzorgers te herkennen en te ondersteunen
 - Mantelzorgvergunning parkeerbeleid
 - Lotgenotencontact en (cursus)activiteiten in wijkteams in samenwerking van de wijkteams met Stichting MOE
 - Dag van de mantelzorg: in de Lorzie met ongeveer 60 mantelzorgers



'Mantelzorgers worden steeds meer herkend en erkend.'

Feiten & Cijfers:

- 1583 mantelzorgers bereikt met de mantelzorgwaardering
- 147 lokale ondernemingen doen mee aan de mantelzorgwaardering
- 38 jonge mantelzorgers zijn bereikt met een Pluim

Kansen & Risico's:

- Mensen kunnen langer thuis blijven wonen als zij op tijd de juiste zorg krijgen. Dat kan professionele zorg zijn, maar ook de hulp van een naaste is heel belangrijk. Dat er veel mensen in onze stad mantelzorg verlenen kan worden beschouwd als een kans.
- Tegelijkertijd is er ook het risico van overbelasting: als de zorg te zwaar wordt houdt de mantelzorger het niet vol, met alle gevolgen van dien voor zichzelf en voor de verzorgde. Daarom is het essentieel dat de gemeente, met name via de Sociaal Wijkteams, voldoende mantelzorgers weet te bereiken en waar nodig ondersteuning of tijdelijk even verlichting biedt.

Vooruitblik:

In 2015 is al flink geïnvesteerd in het erkennen en herkennen van mantelzorgers. Met name jonge mantelzorgers worden nog weinig bereikt en ondersteund. In 2016 wordt hier nog meer op ingezet. De sociale wijkteams en jeugdteams zullen nog meer bewust worden gemaakt van deze bijzondere doelgroep. De Regeling Mantelzorgwaardering 2015-2016 zal in 2016 ook weer worden opgezet, met de hoop dat er nog meer mantelzorgers bereikt worden. Hierbij zal wel gekeken worden of het op een anderen, minder arbeidsintensieve, manier te organiseren is.

Daarnaast zetten de wijkteams een stedelijk dekkend netwerk van ontmoetingen voor mantelzorgers op, dit naast de algemene voorzieningen die zij op lokaal niveau organiseren.

5. Eerstelijns Gezondheidszorg



Introductie:

Om betere afstemming en minder doorverwijzingen naar tweedelijns zorg te bewerkstelligen is er nauwere samenwerking met de eerstelijns gezondheidszorg nodig, vooral met huisartsen, kinderartsen en wijkverpleging. De samenwerking richt zich vooral op minder doorverwijzingen naar tweedelijns voorzieningen zoals JGGZ en op een preventieve aanpak.

Er wordt dus vooral ingezet op een verschuiving van 2^e naar 1^e naar 0^e lijn. Demedicaliseren en normaliseren zijn hier belangrijk voor, en dus de samenwerking met de gezondheidszorg.

'De medische verwijzers zijn belangrijk in het laten slagen van onze visie op ondersteuning.'

Belangrijkste resultaten:

- **Samenwerking en verwijzing:** Met medische verwijzers zijn sluitende afspraken gemaakt rond verwijzingen tussen artsen en jeugdteams en van artsen naar tweedelijns jeugdhulpvoorzieningen. Belangrijk hierin zijn de verwijzingen van artsen naar jeugdteams en specialistische zorg. Daarnaast is vooral de terugkoppeling vanuit de specialistische hulpverlening naar de teams en artsen vastgelegd. De verwijfsbrief is ook bijgesteld.
- **Samenwerking JGGZ:** Met zowel jeugdartsen als huisartsen is aanzet gegeven tot nauwere samenwerking om de te omvangrijke doorstroming naar gespecialiseerde Jeugd-GGZ te beperken. Hier zal in 2016 verder op worden ingezet.
- **Preventieve aanpak overgewicht:** De huisartsen maken zich net als de GGD en de gemeente zorgen over het toenemend overgewicht bij specifieke groepen jeugdigen. Daarom wordt er samengewerkt in een (preventieve) aanpak. Daar zijn voor de jaren 2016-2018 externe middelen voor beschikbaar.
- **Fondsen overgewicht:** Er zijn randvoorwaarden gerealiseerd (toekenning fondsen voor 3 jaar van Nuts/Ohra Fonds) om de samenwerking rond aanpak overgewicht bij jeugdigen te versterken.

Percentage kinderen met (ernstig) overgewicht (2014)	2 jaar	3,9 jaar	5 jaar	10 jaar	Klas 2 VO	Klas 4 VO
Zaanstad	8	12	11	20	19	20
JOGG-wijken	15	19	14	29	33	32
Niet-JOGG wijken	7	11	11	20	17	18

Kansen & Risico's:

- Om de verwijzingen van jeugdigen naar de jeugd GGZ door huisartsen terug te brengen is een intensief traject nodig met alle betrokkenen. Er bestaat een risico dat huisartsen niet in willen gaan op de mogelijkheden die we als gemeente willen bieden.
- Op onderdelen is er direct contact tussen eerstelijns gezondheidswerkers en de GGD in de aanpak van overgewicht bij jeugd. Dat heeft echter nog niet veel resultaat opgeleverd. Het risico is dat ondanks intensieve inspanning, de aanpak niet van de grond komt. Dit komt vooral doordat er veel zelfstandige eerstelijnsaanbieders zijn die lastig tot samenwerking onder één noemer te brengen zijn.
- Intensievere samenwerking heeft wel als kans om van preventie tot curatie zonder hobbels hulp te bieden, met alle betrokken partijen.

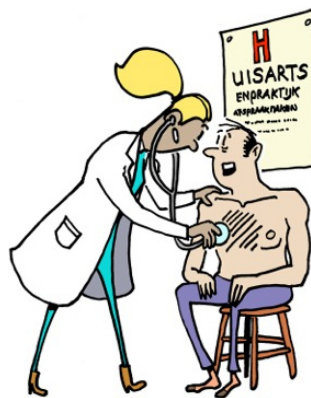
Vooruitblik:

Om meer grip te krijgen op de verwijzingen door huisartsen naar de gespecialiseerde jeugdhulp (vrijwel exclusief naar de Jeugd GGZ) worden er alternatieven uitgewerkt door in de huisartsenpraktijken praktijkondersteuning op het gebied van jeugd GGZ te bieden.

Met betrekking tot overgewicht:

Bij de GGD zet een JOGG coördinator in op meer verbindingen om daar waar kinderen en jongeren vaak komen 'gezonde keuzes makkelijk te maken'. Zo wordt op de Zaanse kinderdagverblijven overwegend geen limonade maar water gedronken. De komende jaren gaan we de samenwerking tussen professionals die met kinderen en jongeren van doen hebben intensiveren door in de stad gezondheidsnetwerken op te zetten. Waar ouders en kinderen ook komen worden ze geïnformeerd over mogelijkheden om te bewegen, over goede voeding en over de voordelen van gezond gewicht. Om dit te realiseren wordt ook met de zorgverzekeraar afspraken gemaakt.

Kortom dit jaar wordt nog meer ingezet op samenwerking en preventie om zo minder doorverwijzingen naar tweedelijns zorg te verwezenlijken.



6. Sociale Wijkteams



Introductie:

2015 was het jaar waarin de sociale wijkteams verantwoordelijk werden voor de gehele nieuwe WMO. De medewerkers van de teams hadden in 2014 al gewerkt met de oude WMO en veel andere leefgebieden. In 2015 gingen ze echt van start met de nieuwe taken en werden de teams nog generalistischer. 6 teams waren opnieuw aanbesteed in 2014 en in 2015 gingen ze van start met soms nieuwe hoofdaannemers. Met 11 wijkteams zit er in elke wijk in Zaanstad een team.

Belangrijkste resultaten:

- **Herindicaties WMO:** De oude AWBZ indicaties, zowel ZIN als pgb, liepen allemaal af in 2015 en moesten opnieuw beoordeeld worden. Hiervoor is een herindicatieteam ingesteld dat alle inwoners heeft bezocht. Bij veel inwoners kon de ondersteuning gelijk blijven, maar er zijn ook indicaties gewijzigd bij sommige inwoners. Soms meer zorg, soms minder. Het was een grote operatie, maar het is gelukt om alle mensen te spreken. Het herindicatieteam heeft hun kennis overgedragen aan de teams zodat zij zelf ook de indicaties kunnen uitvoeren.
- **Algemene voorzieningen:** In alle wijkteams zijn verschillende voorliggende voorzieningen opgezet door de wijkteams, waar inwoners gebruik van kunnen maken. Zo zijn er verschillende maatjesprojecten, financiële cafés en koffieochtenden.
- **Pilot activering:** In drie wijken zijn de hoofdaannemers gestart met de pilot activering. In samenwerking met de afdeling Werk wordt gekeken hoe inwoners geactiveerd kunnen worden vanuit het wijkteam.
- **Samenwerking met tweedelijsorganisaties:** De wijkteams hebben eens per maand een tweedeschil overleg, waar verschillende tweedelijsorganisaties aangesloten zijn, zoals Odion, Brijder, Dijk en Duin, Leger des Heils en Heliomare. Hier kunnen casussen anoniem worden ingebracht om met de expertise van de verschillende partijen tot een oplossing te komen. De partijen onderling weten elkaar hierdoor steeds beter te vinden.
- **Jeugdoverlast:** Op het gebied van jeugdoverlast is de samenwerking tussen de wijkteams en de jeugdboa's verstevigd. Beiden hebben een verantwoordelijkheid op het gebied van jeugdoverlast en dit wordt nu afgestemd in de stedelijke jeugd netwerk overleggen (JNO).



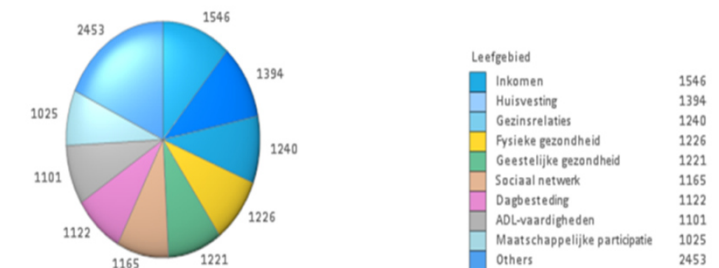
Feiten en cijfers:

Aantal intakes beëindigd in 2015:	8672
Aantal zaken met minimaal 1 intake:	8575
Unieke BSNs die minimaal 1 intake hebben gehad:	6999
Unieke BSNs die aangemeld zijn voor herindicatie:	2072



'De sociale wijkteams werken steeds integraler en krijgen ook de mogelijkheid om op meer leefgebieden te ondersteunen.'

Openstaande zaken per leefgebied vanuit Zaken bekeken opgegeven bij Intake



Kansen & Risico's:

- Met de uitbreiding van meer taken worden de wijkteams integraler en kunnen zij mensen op meer leefgebieden helpen. Hierdoor hoeven inwoners niet naar verschillende loketten en kunnen hun vragen op een integrale manier aangepakt worden. Dit is een mooie kans, maar er schuilt ook een risico in.
- De groei van taken kan een te grote werkdruk geven en kennis over specialismen kan verloren gaan.

Vooruitblik:

Naast de verschillende leefgebieden zullen ook werk en inkomen onderdeel worden van het gesprek bij de wijkteams zodat de medewerkers een brede afweging kunnen maken als zij inwoners ondersteunen bij hun hulpvraag. Doordat de wijkteams steeds meer taken krijgen, wordt er in 2016 gekeken naar generalistisch werken en hoe dit het meest werkbaar is voor de teams. Ook richten we ons op het versimpelen en vereenvoudigen van processen voor zowel de inwoners als de medewerkers in de teams. Dit zonder de integrale benadering uit het oog te verliezen.

Verder wordt er gewerkt aan meer crisiswoningen, betere afspraken met Veilig Thuis en een hechtere samenwerking met de Jeugdteams. Ook moeten de wijkteams en de buurthuizen meer samen optrekken om te werken aan de maatschappelijke opgaven in de wijk. Daarnaast wordt er gewerkt aan een integrale aanpak voor de GGZ-doelgroep.

7. Jeugdteams & Centra Jong



Introductie:

Per 1 januari 2015 is de nieuwe Jeugdwet van kracht. Daarmee ligt nu de verantwoordelijkheid voor vrijwel alle vormen van ondersteuning en zorg voor jeugd bij gemeenten.

Voor de uitvoering van de Jeugdwet zijn er in Zaanstad 5 Jeugdteams ingesteld. Deze zijn vanaf 2015 echt van start gegaan. Ze bieden aan jeugdigen en ouders in Zaanstad ondersteuning en begeleiding en zorgen voor de toeleiding richting specialistische hulp als dat nodig is. Ook zijn zij sinds 2015 verantwoordelijk voor het (her)beoordelen van pgb's. De teams hebben dit jaar steeds meer meldingen gekregen en zijn hard bezig geweest om aan te sluiten bij de plekken waar jeugdigen en ouders nu komen, zoals scholen en huisartsen.

Belangrijkste resultaten:

- **Invoering van de jeugdwet – jeugdteams aan zet:** De Jeugdteams werken op integrale wijze, kijken naar wat er nodig is, demedicaliseren en normaliseren en werken vanuit het principe één gezin, één plan, één regisseur. De nieuwe werkwijze komt steeds meer tot uiting, er wordt meer samengewerkt met scholen en huisartsen, maar hier zal nog meer op moeten worden ingezet in 2016 om de gewenste beweging van curatie naar preventie te realiseren.
- **Contractering Jeugdteams:** In 2015 kregen de Jeugdteams nog een subsidie. Voor 2016 zijn ze gecontracteerd om een langere samenwerking, tot wel 6 jaar, voor elkaar te krijgen. De Jeugdteams kunnen zo een stabiele factor in de stad worden. Het contract biedt de mogelijkheid om iedere twee jaar te evalueren. Een aantal externe experts was uitgenodigd om te helpen bij het formuleren van de opdracht en de beoordeling van de offertes. Dit heeft nieuwe inzichten opgeleverd.
- **Herbeoordeling bestaande zorgtrajecten:** De Jeugdteams hebben zich ingezet om aflopende pgb indicaties te herbeoordelen. Alle indicaties liepen af in 2015. Door de verplaatste deadline van de SVB is er een gedeelte van de pgb's automatisch verlengd tot en met 1 juli 2016. Ook de aflopende ZIN indicaties, die allemaal op 31 december 2015 afliepen, zijn verlengd. In 2016 zullen de Jeugdteams ook deze indicaties moeten herbeoordelen.

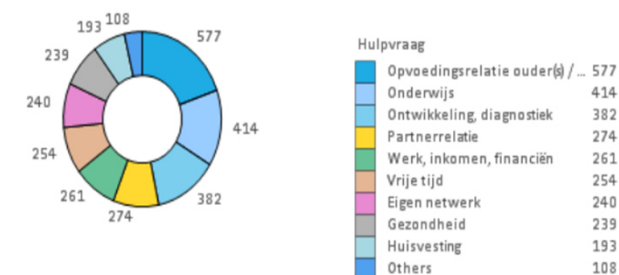
Team	Aangemaakte zaken	Gesloten zaken
Noorderhoofdstr	561	299
Drielse Wetering	235	62
Molenwerf	347	142
Sluispad	203	78
Weerpad	334	122
Totaal	1680	703

'De Jeugdteams worden steeds beter gevonden, door ouders maar ook door partners in de wijk.'



Kansen en risico's:

- **Kans:** Op verschillende plekken, zoals in de onderwijsagenda "onderwijs – zorg", de opdracht van de jeugdteams en de wijkteams, wordt gestuurd op de samenwerking tussen de verschillende partijen. Door dit expliciet vast te leggen en er capaciteit en middelen aan te verbinden kunnen we in 2016 verder gaan met het vorm geven van betere ondersteuning dat meer aansluit bij de leefwereld van ouders en kinderen.
- **Risico:** Het succes van de nieuwe werkwijze is ook een valkuil. Veel meldingen kunnen zorgen voor een grote caseload en daarmee voor een wachtlijst. Wachtlijsten helpen niet bij de daadkracht van Jeugdteams en het snel kunnen oppakken van signalen vanuit verschillende partners.



Vooruitblik:

In de nieuwe opdracht voor de Jeugdteams krijgen zij steeds meer verantwoordelijkheden en ook door groei van meldingen zal er in 2016 goed gekeken moeten worden naar de samenstelling en vorm van de teams. Het team Noorderhoofdstraat zal opgesplitst worden. Verder wordt er gewerkt aan de integratie Centra Jong en Jeugdteams.

Het leertraject gaat verder, gericht op het verstevigen van de basis van de Jeugdteams en het realiseren van de transformatie in werkwijze. In 2015 is vooral geïnvesteerd in expertisevergroting en leren binnen de teams. Nu zal er meer aandacht zijn voor het leren tussen de teams. Ook de aansluiting met ketenpartners, vooral in het medische domein, zal extra aandacht krijgen. Dit om meer grip te krijgen op de doorverwijzingen naar de GGZ. Deze kinderen kunnen vaak ook geholpen worden bij het Jeugdteam.

8. Vangnet



Introductie:

Vangnet houdt zich bezig met (vraagstukken rondom) complexe casuïstiek waarbij de aangeboden reguliere hulpverlening stagneert of onvoldoende aansluit. Het doel van Vangnet is om de stagnaties zowel op casus- als op systeemniveau op te lossen.

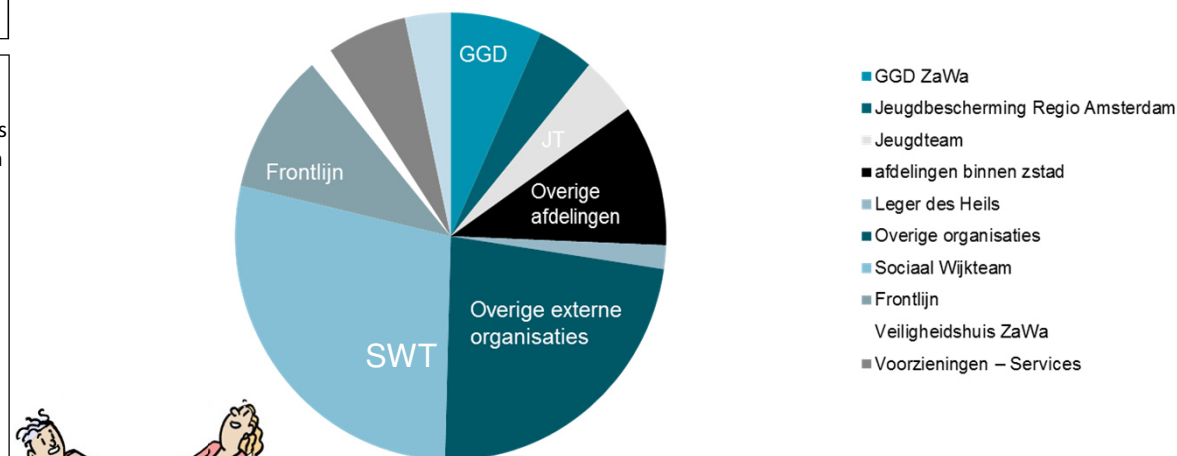
Belangrijkste resultaten:

Het afgelopen jaar heeft Vangnet steeds meer cases gekregen. In 2014 was Vangnet vooral verbindend tussen de teams en andere ketenpartners. Om de heftige casuïstiek goed op te kunnen pakken is het volgende ondernomen:

- **Huisvesting:** veel problematiek heeft te maken met huisvesting. Vangnet heeft ingezet op meer maatschappelijke opvang en overbruggingswoningen. Met overbruggingswoningen waarin burgers kort opgevangen worden, wordt de situatie gestabiliseerd om vervolgens m.b.v. een goed plan door te pakken voor de langere termijn. Het **Housing First** Principe.
- **Een goed plan van aanpak:** Om goed door te kunnen pakken heeft Vangnet zwaar ingezet op de kwaliteit van het plan van aanpak en de regie die daarop (door de lokale teams) wordt gevoerd. Volgens het principe "Eén gezin, één plan, één regisseur". Gebleken is dat een SMART geformuleerd plan van aanpak direct zichtbaar maakt waar de doorbraak bewerkstelligd moet worden en legitimeert om daarin de regelgeving ondergeschikt te maken aan het beoogde effect.
- **Mandaatbesluit vangnet:** met het mandaatbesluit kan vangnet besluiten over woningurgentie, postadressen, uitkeringen, bijzondere bijstand en inzet specialistische zorg. Dit is noodzakelijk om op korte termijn een doorbraak te forceren. Effect gaat ook hierbij boven regelgeving.
- Calamiteitenprotocol geïmplementeerd bij de gecontracteerde organisaties.
- De organisatie van het team vangnet (werkmethode, bereikbaarheid, formatie, kennis, etc.) is op orde.

Feiten & Cijfers:

In 2015 waren er in totaal 185 lopende casussen. Hiervan zijn 32 aangemeld in 2014 (met doorloop in 2015) en 153 aangemeld in 2015.



Organisaties waar aanmeldingen bij vangnet vandaan komen



'Vangnet is in staat om doorbraken te leveren bij heftige problematiek.'

Vooruitblik:

In 2016 zal de focus vooral liggen op maatschappelijke opvang, aangezien gebleken is dat dit een van de meest voorkomende problemen is die bij vangnet terecht komt. Het vraagstuk maatschappelijke opvang zal integraal opgepakt worden, in samenwerking met het stedelijk domein, externe partners en de wijkteams.

Daarnaast zal er veel aandacht gaan naar de ontwikkeling van de sociale wijkteams en jeugdteams als het gaat om het bieden van maatwerk en out of the box oplossingen bedenken. De voorbeelden vanuit vangnet moeten een lerend effect hebben op de hele organisatie.

9. Inkoop Specialistische Hulp



Introductie:

Sinds 2014 is de regionale inkooporganisatie voor Zaanstreek-Waterland ondergebracht bij de gemeente Zaanstad. In het najaar van 2014 is voor de 8 gemeenten de specialistische Jeugdhulp en Wmo ingekocht. In de loop van 2015 zijn er nog met diverse aanbieders overeenkomsten afgesloten in het kader van zorgcontinuïteit. Hierdoor zijn er nu in de regio Zaanstreek Waterland ruim 80 zorgaanbieders die de Wmo en ruim 50 aanbieders specialistische jeugdhulp uitvoeren. Daarnaast zijn contracten afgesloten met vrij gevestigden, voor projecten van de GGD en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling en Huiselijk geweld Veilig Thuis (AMHK). Hierdoor heeft elke inwoner die zorg nodig heeft, de benodigde zorg ook daadwerkelijk kunnen ontvangen.



Belangrijkste resultaten:

- **Voortgangsgesprekken:** In 2015 zijn met vrijwel alle aanbieders structureel voortgangsgesprekken gevoerd en is een goede basis gelegd voor het zakelijk partnership dat nodig is voor de transformatie in het maatschappelijk domein. Er heeft daarnaast intensief afstemming met de regio plaatsgevonden, zowel op het niveau van Zaanstreek-Waterland (Wmo/Jeugd) als dat van Amsterdam-Amstelland (Jeugd). De samenwerking in de regio Zaanstreek-Waterland was geregeld complex.
- **Bevoorschotting:** Voor een soepele overgang van 2014 naar 2015 waren afspraken gemaakt over bevoorschotting bij de jeugdhulpinstellingen en lumpsum-financiering bij de grootste 14 Wmo-zorgaanbieders. Dat heeft tijd gegeven voor het inregelen van techniek en de wederzijdse informatievoorziening, en voor samenwerking met de lokale teams. Verder is er zo een overgangperiode gecreëerd voor het herindiceren van bv Wmo-clienten wiens beschikking afliep.
- **Inzet van Jeugdhulp:** Er is binnen de jeugdhulp hard gewerkt om met aanbieders inzicht te krijgen in de daadwerkelijke inzet van hulp. Bij de transitie van 2014 naar 2015 was dit namelijk een van de belangrijkste vragen: hoe kunnen we inschatten welke productieafspraken we met aanbieders moeten maken, wanneer zij zelf niet altijd goed kunnen aangeven hoeveel er voor onze regio's is omgezet in 2013 en 2014? Vandaar dat in onze regio's de opdracht is gegeven aan de aanbieders om maandelijks het zogenaamde 'onderhanden werk' aan te leveren bij de regionale back office. Dit heeft ertoe geleid dat we september 2015 voor het eerst en als enige jeugdregio's in het land zicht hebben gekregen op het daadwerkelijke gebruik. Dit heeft het invullen van het contractmanagement aanzienlijk effectiever gemaakt, aangezien met aanbieders kon worden doorgenomen hoe het ervoor stond en wat zij ondernemen om de inzet zo effectief mogelijk in te zetten. Tevens gaf het de gemeenten inzicht in het aanpassen van het budgetplafond gedurende het jaar, aangezien onderbesteding én overbesteding inzichtelijk werd.

Voor de regio Zaanstreek Waterland is er voor de ca 68.000 kinderen van 0-18 jr het volgende gecontracteerd:

Totaal budget Jeugd:	€ 25.311.603
Regionaal (GI/VT):	€ 4.929.514
Bovenregionaal (specialistisch):	€ 13.500.000
PGB (reservering):	€ 4.182.089
Reservering (landelijk/niet ingekochte zorg/buffer):	€ 2.700.000

Voor de regio Zaanstreek Waterland is er voor de Wmo het volgende gecontracteerd:

Totaal budget Wmo:	€ 34.920.000
Subsidies maatschappelijke opvang	€ 4.100.000
Begeleiding/dagbesteding (incl 3mln PGB)	€ 9.750.000
Hulp bij het Huishouden en voorzieningen (incl PGB)	€ 12.300.000
Beschermd Wonen (incl 1,2 mln PGB)	€ 10.000.000
Clientondersteuning	€ 1.300.000
Mantelzorgwaardering	€ 570.000
Landelijke inkoop	€ 50.000
Te innen eigen bijdrage	-€ 3.150.000

De prognose is dat we hiermee voor 2015 binnen het totale budget blijven.

Vooruitblik:

2016 staat in het teken van innovatie en productontwikkeling.

Risicomanagement en voorbereiding op mogelijke faillissementen zijn in ontwikkeling. Daarnaast wordt er gewerkt aan een visie op beschermd wonen als onderdeel van een integrale aanpak voor GGZ.

De contracten met de specialistische jeugdhulpaanbieders zijn afgesloten voor 2015 en 2016, met opties tot verlenging. Onderdelen kunnen de komende periode verder worden verbeterd en nog meer geïntegreerd - denk daarbij aan vereenvoudiging door invoeren van één financieringssysteem, gericht op het behalen van een ontwikkelresultaat in een gezin in plaats van het inkopen van 400 losse producten. Dit krijgt zijn beslag in de Inkoopstrategie Specialistische Jeugdhulp 2017.

10. Onderwijs



Introductie:

Onderwijs is het fundament van onze maatschappij. Met onderwijs bouwen we onder andere aan bestaanszekerheid, welvaart en welzijn. Maar ook aan actief burgerschap en brede maatschappelijke participatie.

In 2015 is er een onderwijsagenda opgesteld waarin de drie gemeenten uit de Zaanstreek en de samenwerkingsverbanden hun ambities voor de komende jaren hebben vastgesteld op deze en andere thema's. 2016 zal in het teken staan van het uitvoeren van de agenda.

Belangrijkste resultaten:

- **Vaststellen onderwijsagenda:** De onderwijsagenda is in samenwerking met de drie gemeenten van de Zaanstreek en de samenwerkingsverbanden van het PO en het VO opgesteld. Er zijn 8 thema's geformuleerd met ieder eigen doelen, activiteiten en resultaten. Thema's zijn bijvoorbeeld de doorontwikkeling van integrale kindcentra en het onderwijsachterstandenbeleid en de aansluiting onderwijs met zorg.
- **Aansluiting onderwijs en jeugdteams:** In het eerste kwartaal van 2015 zijn er roadshows georganiseerd tussen het onderwijs en de jeugdteams. De scholen konden zo kennis maken met de jeugdteams. De input is gebruikt bij de studiedag tussen onderwijs en zorg. Hier kwamen meer dan 200 professionals uit het veld op af. Daarnaast is een van de thema's van de onderwijsagenda onderwijs – zorg. Hier zal ook ingezet worden op een betere aansluiting tussen onderwijs en zorg en dus met jeugdteams.
- **Aanval op de uitval en voortijdig schoolverlaters:** In 2015 zijn er minder thuiszitters en minder voortijdig schoolverlaters. Dit komt vooral door de inzet van leerplecht en RMC die samen met de scholen hier hard aan hebben gewerkt. Leerplecht heeft meer preventieve gesprekken op VO en MBO scholen., op 8 scholen in totaal nu. Ook zijn de draaiboeken aangescherpt voor de overgang van VO naar MBO. Hierdoor is er minder uitval bij deze overgang en landen leerlingen beter bij hun nieuwe opleiding.
- **Passend onderwijs en leerlingenvervoer:** De totale kosten voor leerlingenvervoer zijn nauwelijks gestegen in vergelijking met het schooljaar ervoor. Het aantal toekenningen is afgenomen, net name in het speciaal basisonderwijs. Door de invoer van het passend onderwijs is er ondanks de daling van het aantal toekenningen toch een lichte stijging van de kosten. Bij het passend onderwijs is het mogelijk dat een verder weg gelegen school toegankelijk is. Er worden in het schooljaar 2014-2015 meer leerlingen vervoerd naar een school die verder weg ligt.

Schooljaar	Aantal deelnemers	Aantal vsv'ers	Percentage
2005/2006	10.303	581	5,6%
2012/2013	11.761	318	2,7%
2013/2014	11.944	306	2,6%
2014/2015	12.239	256	2,1%

'De onderwijsagenda geeft focus voor de scholen en gemeente.'



Kansen & Risico's:

- Met de vluchtelingen is in Zaanstad een nieuwe groep kinderen in de stad gehuisvest die ook naar school zal moeten. Voor deze kinderen hebben we structureel onderwijsaanbod nodig dat nu niet voor handen is. De kernschool heeft niet genoeg capaciteit, evenals de internationale schakelklas. In 2016 wordt er gezocht naar een structurele oplossing.
- Ook volwasseneducatie moet een extra impuls krijgen. In samenwerking met de sociale wijkteams wordt er gekeken hoe we laaggeletterdheid kunnen bestrijden en de WEB-gelden goed kunnen besteden.

Vooruitblik:

In 2016 worden de cijfers van vsv'ers bekend voor het schooljaar 2014/2015. Verwachting is dat het percentage vsv'ers nog verder is terug gelopen.

In 2016 wordt de onderwijsagenda verder uitgewerkt en gaan we samen met de scholen en relevante partners aan de slag met de verschillende activiteiten.

Daarnaast zal er gewerkt worden aan een nieuw onderwijsachterstandenbeleid waarbij ook gekeken zal worden naar de manier van subsidiëren. Dit wordt geëvalueerd om het nog beter in te kunnen zetten.

Daarnaast zal er extra ingezet worden op de kwaliteit van voor- en vroegschoolse educatie. Ook wordt de aanval op de uitval verlengd met een aanscherpte doelstelling.

11. Armoede



Introductie:

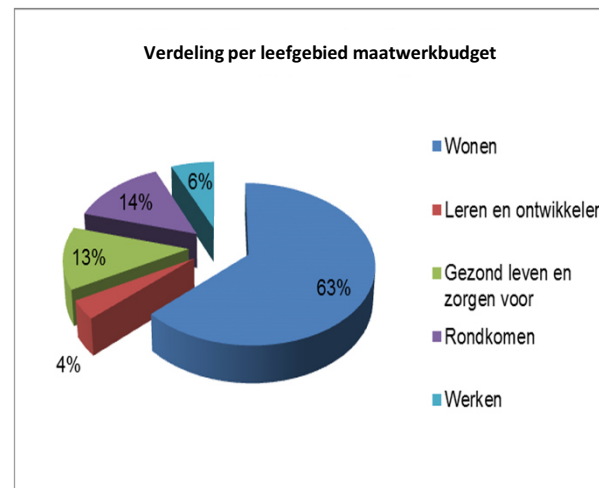
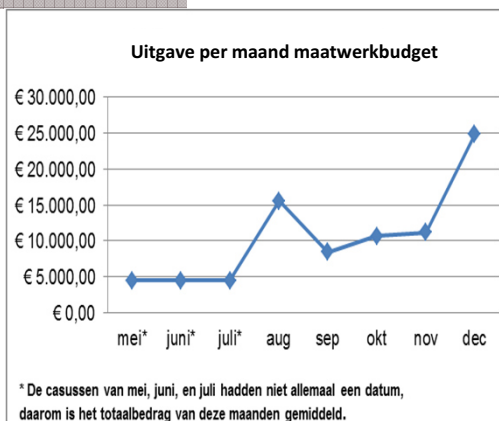
In de Gezamenlijke visie op de 3 decentralisaties staat vermeld: 'Zaanstad streeft ernaar dat iedereen naar vermogen en op eigen wijze kan participeren in de Zaanse samenleving.' Dat betekent ook dat iedereen de regie kan voeren over eigen leven en perspectief heeft op beter. Uit onderzoeken als Factlab, Hemelse Modder, maar ook de Armoedemonitor en Minimaffectrapportage blijkt dat armoedeproblematiek stevig is en groeit. Een belangrijke opgave voor gemeente Zaanstad is daarom om met alle mogelijke maatschappelijke partners armoede en uitsluiting onder Zaanse huishoudens zoveel mogelijk te voorkomen en terug te dringen. Om de verschillende vormen van armoede aan te kunnen pakken, hebben we in 2015 gewerkt aan samenwerking met organisaties, ondernemers, bewoners en initiatiefnemers. Zo kunnen we effectief nieuwe werkwijzen en perspectieven realiseren.

Belangrijkste resultaten:

In 2015 is de visie en strategie op de armoedeopgave ontwikkeld. Dit is gedaan op basis van verhalen uit de stad en in samenwerking met maatschappelijk betrokken organisaties en inwoners. In de visie wordt onder andere ingegaan op de 'nieuwe armen', waar meer aandacht aan besteed zal worden.

In 2015 is een aantal projecten van start gegaan gericht op het terugdringen van armoede:

- **Actieonderzoek Complex:** onderzoek met als doel alternatieve oplossingen voor schulden en betalingsachterstanden ontwikkelen
- **Maatwerkbudget:** budget dat sociale wijkteams en jeugdteams naar eigen inzicht kunnen inzetten zonder tussenkomst van de gemeente en gericht op het (snel en gericht) wegnemen van barrières tot participatie. In verschillende teams is hier al gebruik van gemaakt, variërend van budget voor het aanvragen van een visum, tot een verhuizing.
- **Inzet op armoede vanuit de sociale wijkteams:** Sociale wijkteams zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van schulddienstverlening en pakken de vraag integraal op. Ook organiseren zij zelf verschillende dingen zoals financiële cafés en budgettrainingen.
- **Traject Kids in Armoede:** gesprekken met kinderen waarin zij ervaringen en oplossingen aandragen voor armoedeproblematiek. De gemeente gaat nu samen met de kinderen kijken welke oplossingen samen uitgevoerd kunnen worden.



'De kwantitatieve gegevens zijn belangrijk voor het vormen van visie en beleid. Nog belangrijker zijn verhalen vanuit de stad om te horen wat armoede doet met mensen en dit te gebruiken in onze plannen en projecten.'



Vooruitblik:

In 2016 wordt de visie en strategie vastgesteld en zal er een uitvoeringsprogramma worden gemaakt voor de armoedeopgave, inclusief schulddienstverlening. Het belangrijkste onderdeel van de visie is de verdere samenwerking met diverse externe partners om samen de armoedeopgave het hoofd te bieden. Dit gebeurt nu ook al maar zal in 2016 extra aandacht krijgen.

Armoede staat nooit op zichzelf; een integrale benadering en aanpak zijn dus onvermijdelijk. Dit maakt het een lastige opgave. Het is daarom van het grootste belang dat we de opgave in samenspraak en samenwerking met alle mogelijke partijen moeten aangaan.

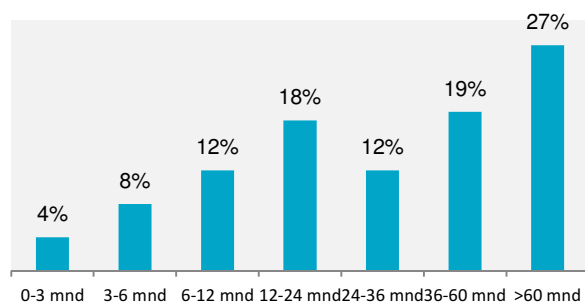
12. Uitkeringen



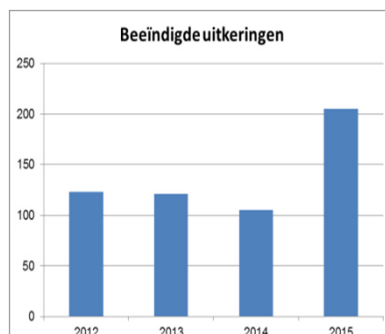
Belangrijkste resultaten:

In Zaanstad heeft ongeveer 7,4% van de bevolking een uitkering (WW en Participatiewet). Dit ligt beduidend hoger dan het gemiddelde van gemeenten met een vergelijkbare omvang (6,6%). Socioeconomische omstandigheden en bevolkingssamenstelling zorgen voor dit verschil. In 2015 is er hard gewerkt aan de uitstroom van mensen naar werk en om onrechtmatig gebruik van de uitkering tegen te gaan. Participatie is het uiteindelijke doel, met ondersteuning als dat nodig is.

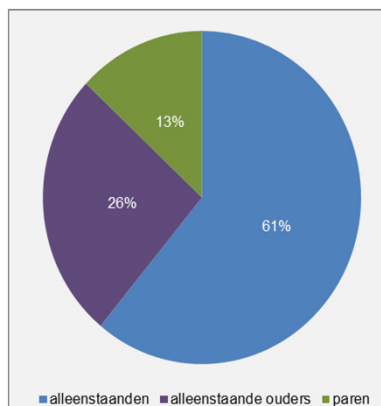
- **Kostendelersnorm:** De kostendelersnorm had een groot effect voor inwoners met een uitkering. Naar aanleiding van de kostendelersnorm zijn er extra onderzoeken gedaan naar de rechtmatigheid van de uitkeringen en postadressen.
- **Maatwerk:** De sociale wijkteams en de gemeente werken steeds meer samen om maatwerk te bewerkstelligen. Dit betekent bijvoorbeeld bij het toepassen van de kostendelersnorm, eerst het wijkteam wordt geraadpleegd over wat voor consequenties dit eventueel zou kunnen hebben voor het plan van aanpak.
- **Signalering:** Er is extra handhavingcapaciteit ingezet om meldingen van burgers snel op te pakken. Besparing: 1,5 miljoen (berekening: half jaar uit de uitkering).



Figuur 1.1 Duur van de uitkering.

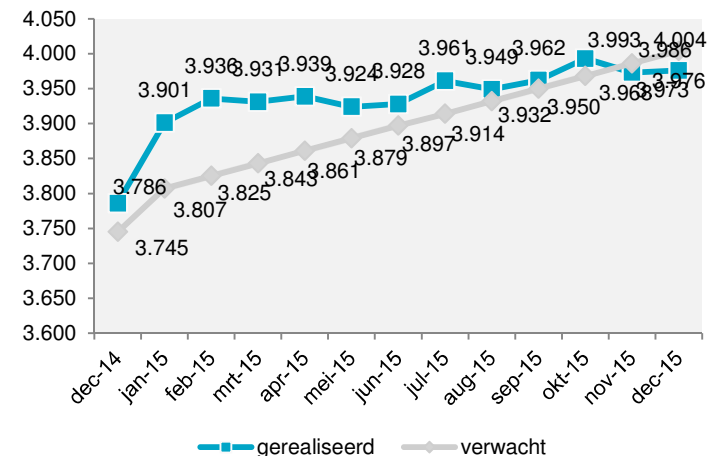


Figuur 1.2 Beëindigde uitkeringen naar aanleiding van een handhavingsonderzoek



Figuur 1.4 Bestandskenmerken

'Vooral alleenstaanden maken gebruik van een uitkering.'



Figuur 1.3 Volume uitkeringen van Zaanstad (lopende uitkeringen versus verwachte uitkeringen): meest recente cijfers worden aangeboden in de jaarrekening

	Nulmeting 2012	Realisatie 2014	Begroting 2015	Realisatie 2015
Aantal beëindigde uitkeringen wegens werkaanvaarding *	337	627	500	357

* In de jaarrekening worden deze cijfers verder toegelicht

Vooruitblik:

In 2016 voeren de wijkteams ook het gesprek over inkomen. Hierdoor kunnen zij integraler een afweging maken wat nodig is voor de inwoner en houden zij het overzicht. Op dit moment wordt er gewerkt aan een pilot integrale toegang, om zo te experimenteren met dit vraagstuk.

Verder zal er op een innovatieve manier gekeken worden naar naleving, bijvoorbeeld door middel van big data pilots. Daarnaast wordt er meer samengewerkt met de sociale wijkteams om maatwerk te kunnen bieden. Door middel van een dilemmatraining worden wijkteams, afdeling handhaving en sector Services getraind in het omgaan met dilemma's in hun praktijk.

13. Aan het werk



Introductie:

In de Zaanstreek doen mensen mee naar vermogen en op eigen wijze. Het hebben van een baan is een belangrijke aspect daarvan. Toch is niet iedereen in staat zelfstandig een baan te vinden of te behouden. Dat is een gemiste kans. Daarom worden zoveel mogelijk Zaanstreekers begeleid naar een passende baan en waar nodig wordt begeleiding en ondersteuning geboden om een baan passend te krijgen.

Dit jaar is geprobeerd om niet alleen inwoners die relatief makkelijk aan het werk kunnen naar werk te begeleiden, maar er is vooral ook ingezet op de inwoners die hier meer ondersteuning of een andere aanpak bij nodig hebben. Binnen de begeleiding en ondersteuning is door middel van pilots gezocht naar maatwerk, innovatieve oplossingen en het activeren van verschillende doelgroepen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de pilot beschut werken, activering en ww naar wwv. Daarvoor is onder andere geïnvesteerd in het beter leren kennen van het huidige bestand.

Belangrijkste resultaten:

Maatwerk: Er zijn verschillende mogelijkheden die het aantrekkelijk moeten maken voor werkgevers om werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te helpen, zoals werkervaringsplekken, scholing of een stimuleringssubsidie. Inwoners die ondersteuning nodig hebben kunnen zo worden ondersteund op een manier die bij hen past. Daarnaast zijn de werkinstrumenten ook geharmoniseerd met de regio. De arbeidstoeleiding is onder de loep genomen en zal per 2016 ook anders worden opgezet. Zo veranderen de bemiddelingsgroepen en komen er bijvoorbeeld trainingen empowerment.

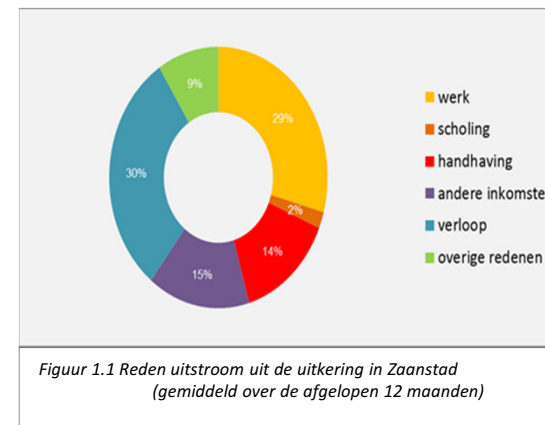
Werkervaring op doen met behoud van uitkering: Dit jaar is de pilot Flexensie van start gegaan. Flexensie is een instrument waarbij het mogelijk is om met behoud van uitkering tijdelijk of kortdurend werk aan te nemen. Het aangaan van dat werk loont ten opzichte van niets doen. Er zijn 93 mensen via Flexensie geplaatst en daarvan hebben 36 mensen uiteindelijk een contract gekregen.

ABC-metingen: Om beter een passend aanbod te kunnen bieden aan inwoners worden zij door middel van een ABC-meting gescreend. De meting maakt inzichtelijk waar de ondersteuning op gericht zal moeten zijn en welke instrumenten goed zouden kunnen helpen. Zo krijg je de kandidaat beter in beeld en is het mogelijk om maatwerk te bieden.

Inzet op jongeren:

Door de Participatiewet is de gemeente ook verantwoordelijk geworden voor de groep die voorheen in de Wajong instroomde. Hier is een werkwijze op gezocht, zodat ook zij een opleiding of werk vinden die bij hen past en hen gaat helpen bij een zelfstandig leven.

Door middel van jobcoaching en jobhunters is er extra aandacht besteed aan de nieuwe doelgroep arbeidsbeperkten, voorheen Wajong of WSW. Veel van hen hebben een andere vorm van begeleiding nodig en zullen niet altijd kunnen uitstromen naar regulier werk. Het jongerenloket heeft dit jaar 440 jongeren begeleid, waarvan 181 jongeren zijn uitgestroomd naar een opleiding of werk. De komende jaren zal extra ingezet moeten worden op deze doelgroep die op jonge leeftijd veel begeleiding nodig heeft om niet langdurig afhankelijk te blijven van een uitkering. Een deel van deze groep zal nooit zelfstandig kunnen werken en zal op een andere manier moeten worden benaderd.



'Passende ondersteuning om inwoners naar de arbeidsmarkt te begeleiden.'

Vooruitblik:

In 2016 zal er verder gewerkt worden aan de transformatie van de Participatiewet. Dit betekent meer maatwerk, meer aandacht voor de ondersteuningsvraag en zoeken naar oplossingen in de wijk. Hier worden ook werkgevers direct bij betrokken.

- Doorontwikkeling arbeidsmarkttoeleiding: er zal verder gewerkt worden aan het bieden van maatwerk aan inwoners die ondersteuning nodig hebben. Verschillende instrumenten en pilots worden hiervoor ontwikkeld, zoals empowermenttrainingen en werkgeversinstrumenten.
- Aanbodgericht werken: er wordt meer gefocust op het matchen van vraag op aanbod, oftewel van werkzoekenden op werkaanbod.
- Statushouders: voor statushouders zal het komende jaar passende ondersteuning geboden moeten worden om hen ook richting de arbeidsmarkt te helpen.

14. Ontwikkelingen Participatiewet



Introductie:

Sinds de invoering van de Participatiewet op 1 januari 2015 is de gemeente Zaanstad verantwoordelijk voor de toeleiding naar de arbeidsmarkt van een grote groep kwetsbare burgers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze transitie moet ingepast worden in de brede transformatie van het sociaal domein.

- **Bijgestelde ambitie op meedoen naar vermogen:** De transformatie heeft vooral betrekking op een *bijgestelde ambitie* op het gebied meedoen naar vermogen voor mensen. De groep waarvoor de gemeente ondersteuning moet en wil organiseren is groter geworden en zal daarom anders georganiseerd en ingevuld moeten worden.
- **Transitieplan Baanstede:** Het transitieplan Baanstede blijkt niet meer uitvoerbaar omdat de acht deelnemende gemeenten in Baanstede er verschillende visies op de uitvoering van de Participatiewet op nahouden. De gemeenten in de regio hebben het transitieplan daarom stopgezet.
- **Zaanse invulling:** Zaanstad ziet dat er vanuit het perspectief van de Participatiewet en de transformatie sociaal domein een sterke aanleiding is om ondersteuning van burgers om mee te doen naar vermogen in relatie tot andere zorg en ondersteuning te organiseren. Tegelijkertijd draagt Zaanstad samen de gemeenten in Zaanstreek-Waterland een gedeelde verantwoordelijkheid voor de toekomst van Baanstede.



*' Integraal, in verbinding
en maatwerk.'*



Nieuwe visie Participatie– Zaanstreek/Waterland:

- **Bredere opgave voor meer mensen:** om de grote groep mensen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is te laten meedoen naar vermogen zullen meer participatiemogelijkheden gecreëerd moeten worden. Dat kan bij reguliere werkgevers maar ook bij maatschappelijke instellingen. Om deze plekken te kunnen benutten is het belangrijk dat de talenten en mogelijkheden van mensen in beeld zijn en in beeld blijven en dat mensen passende ondersteuning krijgen om hun talenten te ontwikkelen.
- **Programma participatie:** De gemeenten in de Zaanstreek willen daarom investeren in een *nieuw programma participatie* waarbij lokaal, in verbinding met de zorgstructuur, ondersteuning geboden wordt aan Zaanstreekers om aan het werk te gaan. Daarbij zien we werk in de breedste zin van het woord. Werken in een reguliere baan als dat mogelijk is, maar ook mogelijkheden om te leren werken en of beschut werk behoren tot de mogelijkheden. Die dienstverlening moet beschikbaar zijn voor de brede doelgroep (SW, PW en UWV).

Vooruitblik:

Er komt een programmatisch aanpak voor de integrale uitvoering van de participatieopgave. Die aanpak zal gebaseerd worden op drie sporen:

- Het organiseren van een integrale toegang in de wijkteams.
- Een integrale uitvoering die de juiste ondersteuning biedt.
- Het creëren van participatiekansen voor inwoners van Zaanstad

De kaders voor die programmatische aanpak zullen stap voor stap worden voorgelegd aan de raad. In dat ontwikkelproces zullen de gemeenten elkaar informeren over voortgang en inzichten over die visie. Op die manier houden we samenwerking waar mogelijk in stand maar werken we wel aan de Zaanse invulling van arbeidsmarkttoeleiding, die in relatie staat tot andere zorg en ondersteuning in het sociaal domein. Dat gezamenlijke proces zal ook leiden tot een gedeelde toekomstrichting voor de rol van de sociale werkvoorziening in Zaanstreek-Waterland. Dat moet leiden tot besluitvorming over de toekomst van Baanstede. We verwachten daarbij dat er voldoende aanleiding blijft tot gemeentelijke samenwerking in Zaanstreek-Waterland, maar dat die er anders georganiseerd zal zijn, dan dat tot nu toe het geval was.

15. Digitale Innovatie



Introductie:

Een goed ingericht ICT-landschap is een kritische succesfactor voor de transformatie van het maatschappelijk domein. De inzet van geschikte ict-middelen zorgt voor meer eigen regie bij de burger, verschaft de regisseur inzicht in de situatie van het huishouden, maakt het mogelijk om met minder handen meer werk te verzetten en functioneert als middel om efficiëntie continu te verbeteren. Daarnaast geeft de vastgelegde informatie de mogelijkheid om de ontwikkelingen te monitoren.

Het ICT-landschap is onder te verdelen in:

- De digitale toegang voor inwoners
- Het regiesysteem voor de wijk- en jeugdteams
- De afhandeling van aanvragen bij de gemeente
- Digitale leeromgeving

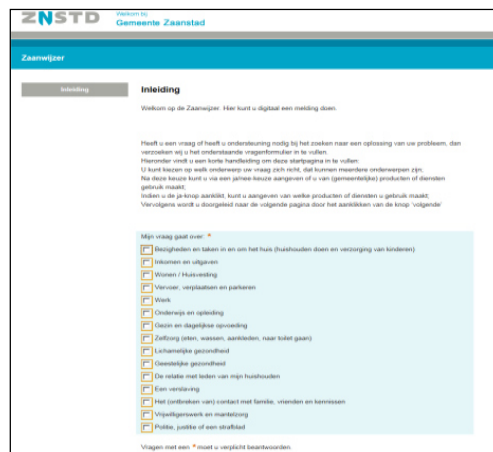
In 2016 kan er doorgebouwd worden op de basis die in 2015 gelegd is. Er kan meer gekeken worden naar innovatie en versimpeling.

Belangrijkste resultaten:

Waar 2014 in het teken stond van het optuigen van de informatievoorziening en de processen voor de nieuwe taken, is dit in 2015 vooral verder ontwikkeld en is er gekeken naar innovatie. Er zijn verschillende nieuwe processen ingericht of processen zijn herijkt. Daarnaast is er gewerkt aan de juiste informatievoorziening voor de teams en de gemeente. Er is een nieuw proces ingericht voor wmo fysiek, pgb, eigen bijdrage en schuldienstverlening.

Factuurproces met berichtenverkeer:

Als een van de eerste gemeenten in Nederland heeft Zaanstad samen met de zorgaanbieders het factuurproces zo ingericht dat alle facturering via digitaal berichtenverkeer loopt. Zo worden facturen op tijd en juist betaald én wordt het inzichtelijker waar het budget wordt besteed. Op maandbasis is het inzichtelijk wat de uitnutting is bij verschillende aanbieders.



'Er zijn 13.000 berichten verstuurd tussen zorgaanbieders en de gemeente.'

Belangrijkste resultaten:

Dashboards:

De dashboards zijn ingericht zodat de jeugd- en wijkteams inzicht hebben in hun caseload en de gemeente managementinformatie uit de dashboards kan halen. De informatie wordt onder andere gebruikt bij contractgesprekken. In het komende jaar zullen deze nog verder worden gefinetuned zodat de informatie uit de dashboards nog beter bruikbaar is, bijvoorbeeld ook voor rapportages naar de raad.

Privacy:

In 2014 zijn de kaders rondom privacy opgezet en in 2015 is van start gegaan met een bewustzijns campagne 'Denk effe na' bij de jeugd- en wijkteams en binnen de gemeente.

Digitale dienstverlening voor inwoners:

Met de nieuwe sdv-portal kunnen inwoners zelf inzien hoe het staat met de afbetaling van hun schuld. Ook kunnen zij via de portal berichten versturen naar hun casemanager.

Informatievoorziening jeugd- en wijkteams:

Het registratiesysteem Mens Centraal is geëvalueerd en verbeteringen zijn aangebracht. De systemen zijn zo veel mogelijk ingericht zodat ze aansluiten bij het dagelijkse werk van de casemanagers. Naast het evalueren van de software is de hardware meer in eigen hand genomen en wordt nu bijvoorbeeld de wifi in de teams verzorgd door de gemeente.

Vooruitblik:

- **Versimpeling en innovatie:** 2016 staat in het teken van versimpeling en innovatie. Processen zullen verder vereenvoudigd worden binnen de gemeente, maar ook wordt er samen met de zorgaanbieders gekeken hoe administratieve lasten in de keten verminderd kunnen worden.
- **Pilots eigen dossiers:** Verder starten er verschillende pilots die tot doel hebben om inwoners meer inzicht en eigen beheer te geven over hun eigen gegevens. Inwoners kunnen dan zelf bepalen wat er gedeeld wordt in de keten.
- **Big data pilots:** Met de informatie uit de big data pilots proberen we meer in te spelen op wat we weten over de doelgroepen en daarmee de dienstverlening te vereenvoudigen. Ook geven de big data pilots input om op andere wijze met beleidsontwikkeling om te gaan.

16. Communicatie



Introductie:

Met heldere en gerichte communicatie maken we voor bewoners inzichtelijk waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag en wat zij kunnen verwachten van de ondersteuning. Verder draagt communicatie bij aan het bereiken van een grotere zelfredzaamheid, meer regie op het eigen leven en naar eigen vermogen en op eigen wijze meedoen. Tenslotte richt de communicatie zich op het krijgen van input en draagvlak voor nieuwe beleid. Dit jaar zijn daarvoor verschillende campagnes en activiteiten ingesteld.

Belangrijkste resultaten:

- **Publiekscampagne:** In 2015 is de publiekscampagne rond de veranderingen in zorg en werk (De Zaanse Beweging) opnieuw gestart. Deze is gericht op het informeren van inwoners, mantelzorgers en andere belanghebbenden over het wat, waarom, de toegangen naar zorg en ondersteuning en de mogelijkheden in de transformatie. Inwoners worden actief geïnformeerd via o.a. huis-aan-huis uitgave De Zaanse Beweging, wijkbijeenkomsten met de wethouder en de Wegwijzer in Zaanstad die begin dit jaar huis-aan-huis is verspreid. Daarnaast haakte de gemeente aan op de landelijke publiekscampagne van het Rijk rond het meldpunt Veilig Thuis.
- **Vraaggerichte informatie:** Met de nieuwe knop Zorg en Ondersteuning op de homepage van zaanstad.nl kunnen inwoners vraaggerichte informatie vinden. De Sociale Wijkteams en de Jeugdteams haakten in hun communicatie-activiteiten in de wijk aan op de strategie van de gemeente, zoals in de Week tegen Eenzaamheid.
- **Nieuwe middelen:** Bij specifieke communicatietrajecten, zoals het project Mantelzorgwaardering, zijn nieuwe middelen ingezet om de doelgroep te bereiken, waaronder facebookadvertenties en twitter.



'De wijkteams communiceren steeds meer binnen hun eigen wijk.'



Feiten & Cijfers:

- De Zaanse Beweging en brochure Wegwijzer in Zaanstad zijn verspreid onder circa 97% van de Zaanse huishoudens. 1 op 2 inwoners is bereikt met minstens 1 uiting van de campagne, wat een goed resultaat is (bron: onderzoek effecten publiekscampagne, mei 2015).
- In het onderzoek zijn de uitgaande persberichten naar lokale en regionale media niet meegenomen. 3 op de 5 inwoners is bekend met de dienstverlening van de Sociale Wijkteams en een derde van de inwoners kent het Jeugdteam en heeft een goed beeld bij de dienstverlening van deze toegang.
- De elf wijkbijeenkomsten trokken in totaal 400 bezoekers, bestaande uit cliënten, geïnteresseerde inwoners en partners.

Kansen & Risico's:

- **Kans:** Een goede en zorgvuldige communicatie kan bijdragen aan vertrouwen in de rol van de gemeente en de wijkteams. Ook in samenhang en eenduidig communiceren met onze partners is van groot belang bij deze ontwikkeling.
- **Risico:** We zullen intensiever samen moeten werken, leren en innoveren om doelgroepen effectief te (blijven) bereiken. Ook de bekendheid van het brede pallet van dienstverlening van de Sociale Wijkteams behoeft meer aandacht.

Vooruitblik:

De publiekscampagne gaat verder in 2016 met extra aandacht voor de thema's Meedoen, Wonen & Zorg en Werk. De wijkteams zullen meer aan bod komen op inhoudelijke thema's, zoals wonen, zorg en werk. Ook het proces rond de herindicaties van langdurige Jeugdhulptrajecten zal de gemeente voorzien van zorgvuldige en tijdige communicatie. De gemeente zet onverminderd in op de doorontwikkeling van zoeksystemen en (online) informatiebronnen om inwoners te ondersteunen bij het oplossen van vragen.

17. Financiën



Introductie:

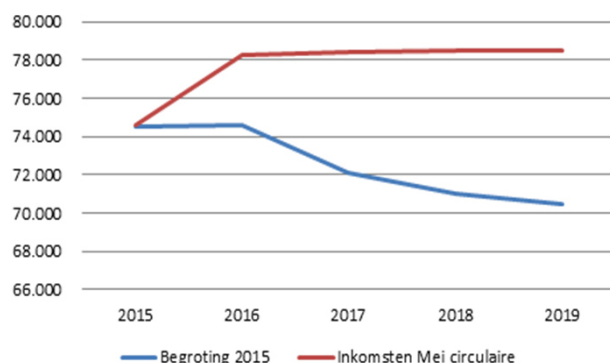
Per 1 januari is de gemeente gestart met de uitvoering van nieuwe taken op het gebied van Wmo, Jeugdzorg en participatie. Hoewel de eerste indruk positief is, zijn de onzekerheden op dit moment nog groot. Dat geldt voor het behalen van de resultaten, het bereik van de zorg, bekendheid met de populatie, de werking van het systeem en de omvang van de bekostiging. Daarnaast zien we dat transformeren een kunst op zich is. De aangepaste systemen die de andere manier van werken ondersteunen verlopen niet altijd soepel en leiden tot hoge administratieve druk bij partners en gemeente. Van betrokken medewerkers wordt een substantieel andere manier van werken verwacht. De complexiteit van het werk van de professionals in de uitvoering, is door de nieuwe taken fors toegenomen. Deze nieuwe kennis en vaardigheden eigen maken, kost tijd, meer dan gedacht.

Dit alles heeft effect op hoe er naar de budgetten gekeken wordt, een jaar nadat er gestart is met de nieuwe taken. Er zijn enkele voordelen, bijvoorbeeld op het gebied wmo, jeugdzorg, bijzondere bijstand en beschermd wonen.



'De verdeelmodellen hebben voorsnog een voordelig effect voor Zaanstad.'

Ontwikkeling sociaal domein



Budget:

Begroting 2016-2019

Zaanstad is voordeelgemeente op het gebied van de nieuwe verdeelmodellen voor Jeugd en de voormalige taken in de AWBZ die overgaan naar de Wmo (Wmo 2015). Alleen voor de middelen voor de Wsw houden gelijke tred met de landelijke ontwikkeling (een daling van 32% in 2020 ten opzichte van 2015). Per saldo stijgt de totale omvang van de integratie uitkering Sociaal Domein voor Zaanstad van € 74,6 miljoen in 2015 naar € 78,5 miljoen in 2019. Dit betekent dat de taakstelling waar tot en met de kadernota 2016 vanuit is gegaan, minder groot is. Het gevolg is dat er oplopend van 2016 tot en met 2019 structureel ca. €8 miljoen meer budget is voor de uitvoering van de maatschappelijke taken dan begroot.

Extra budgetten voor de komende jaren sociaal domein op verschillende onderdelen.

	2016	2017	2018	2019
Capaciteit voor uitvoering	1.500	2.400	3.000	2.500
Versterken frontlijn	1.000	1.915	2.000	1.853
Inzet participatie	461	1.000	1.500	2.500
Vereenvoudiging proces	1.500	2.000	1.440	1.500
Totaal invulling voorstellen	4.461	7.315	7.940	8.353
Beschikbaar budget	4.461	7.315	7.940	8.353
Totaal na voorstellen	-	-	-	-

Vooruitblik:

Er is vertrouwen in de achterliggende gedachte van de decentralisaties in het maatschappelijk domein en de wijze waarop we dat in Zaanstad hebben georganiseerd. We zijn ervan overtuigd dat dit op termijn zowel maatschappelijk als financieel rendement zal opleveren. Tegelijkertijd is de gekozen aanpak nog sterk in ontwikkeling. Om ook op langere termijn goede ondersteuning te bieden binnen het financiële kader wordt in de komende jaren ingezet op het versterken van de uitvoering en de vereenvoudiging van processen. Voor de participatiewet is ook extra aandacht omdat de invoering daarvan is achtergebleven op de Wmo en Jeugdzorg.

18. Leren en ontwikkelen

Introductie:

Voor het Maatschappelijk Domein stond 2015 vaak in het teken van leren en ontwikkelen. Het domein werd verantwoordelijk voor nieuwe taken, na de reorganisatie moest het domein zich opnieuw uitvinden en een nieuwe werkwijze eigen maken. Dit gaat niet zonder te leren; leren van elkaar, leren van fouten, leren van buiten. Er moet ruimte zijn om te leren en met elkaar te ontdekken wat werkt.

Daarom is er in 2015 extra aandacht besteed aan samen leren en ontwikkelen, door middel van verschillende trajecten binnen de sectoren, door te leren tussen de sectoren, binnen de wijk en jeugdteams en over het domein heen.

Frame leren en ontwikkelen:

- Sectoreigen en sectoroverstijgend leren.
- Leren van buiten naar binnen
- Domeinoverstijgend leren
- Leren met andere steden/organisaties
- Gericht op competenties en nieuwe manier van werken



Leren en ontwikkelen in de wijk- en jeugdteams:

De wijkteams en jeugdteams zijn op 1 januari 2015 van start gegaan met nieuwe taken en verantwoordelijkheden. Er moest nieuwe kennis en expertise worden overgedragen om op een integrale manier te werken.

Generalistisch: De generalisten in de teams moesten de basiskennis overgedragen krijgen, van de nieuwe WMO en van de Jeugdwet. In verschillende bijeenkomsten, maar ook binnen de teams is aandacht besteed aan de nieuwe taken, bijvoorbeeld door het herindicatieteam WMO.

Specialistisch: Naast de basiskennis zijn er ook aandachtsfunctionarissen opgeleid die op een bepaald gebied verdiepende kennis kregen. Bij de Jeugdteams zijn een aantal medewerkers intensief begeleid en getraind om pgb's uit te voeren. Zij konden de kennis weer overdragen aan de rest van het team.

De bedoeling:

Naast specifieke kennis en gerelateerde opleidingen is vooral ook aandacht besteed aan het leren van elkaar en leren in de praktijk. En dan vooral met het oog op 'de bedoeling'; maatwerk, de vraag achter de vraag, out of the box oplossingen. Dit om te komen tot de kern van de transformatie; preventief werken, uitgaan van de eigen verantwoordelijkheid en integraal problemen aanpakken.



Een lerend domein:

Niet alleen bij de sociale wijkteams en jeugdteams is er aandacht besteed aan leren en ontwikkelen. Ook binnen de andere sectoren is gewerkt aan leren en ontwikkelen op de nieuwe manier van werken. Na de reorganisatie wordt er gewerkt aan de vaardigheden die nodig zijn om iedere sector optimaal te laten functioneren in het maatschappelijk domein. Adviesvaardigheden, projectmatigwerken, denken vanuit de bedoeling, breed kijken; iedere sector heeft zijn eigen speerpunten.

Vooruitblik:

Het domein zal in 2016 verder gaan waarmee het gestart is. Leren vanuit 'de bedoeling', samen met elkaar door te leren van elkaar en van de praktijk. Door te kijken naar voorbeelden uit andere gemeenten en organisaties.

Het leertraject van de sociale wijkteams en jeugdteams zal dit jaar verder gezet worden met trainingen en bijeenkomsten, ook samen met de gemeentelijke afdelingen. Er wordt verder gewerkt aan kwaliteit conform de uitgangspunten van de transformatie.

19. Kwaliteit

Introductie:

In 2015 hebben er verschillende activiteiten plaatsgevonden om kwaliteit te toetsen en te verbeteren. Er wordt geleerd van de praktijk en aandachtspunten worden steeds inzichtelijker doordat er zo veel mogelijk gevraagd wordt aan de inwoner en aan professionals wat er beter kan.

Klachten:

Het klachtenproces is gewijzigd in 2015 voor de klachten over de wijk- en jeugdteams. De klachten worden nu direct door de teams afgehandeld. Vaak kan dit door hoor- en wederhoor. Dit gebeurt binnen de teams, door de teamleiders, waarbij er gebruik gemaakt kan worden van een klachtenintermediar.

Wanneer een klacht over behandeling gaat (en dus niet over toegang), is er een mogelijkheid om de externe klachtencommissie in te schakelen. De klachtencommissie is onderdeel van de formele behandeling van een klacht en geeft een onafhankelijk advies voor de afhandeling van de klacht. De klachtencommissie is belegd bij BMC. Er wordt steeds afhankelijk van de inhoud van de klacht gekeken welke expertise er bij de beoordeling van de klacht betrokken moet worden. Dit is tot nu toe één keer voorgekomen.

Clientervaringen:

De ervaringen en oordelen van inwoners vormen een belangrijke bron van informatie voor het achterhalen van de kwaliteit van ondersteuning in het maatschappelijk domein. Instrumenten die we structureel afnemen:

- Lokale cliëntervaringsmonitor Jeugdteams en Sociale Wijkteams (eind 2016)
- Regionale cliëntervaringsmonitor specialistische Jeugdhulp (april 2016)
- Landelijk cliëntervaringsonderzoek WMO (eind 2016)
- Pilot Tweespraak (juli 2016)

Clientparticipatie:

Via de Participatiepeiling hebben 200 inwoners met ondersteuning en hun netwerk, zoals vrijwilligers, mantelzorgers en pleegouders, aangegeven óf en hoe zij willen meepraten. Aan de hand van deze peiling zijn er vijf uitgangspunten geformuleerd. Het moet gaan om de inwoners én hun netwerk (1). Het meepraten moet op verschillende manieren gebeuren; formeel en informeel, digitaal en in dialoog (2). Het moet toegankelijk (3) en interactief (4) zijn en, niet onbelangrijk, plezierig (5)!



Aantallen klachten per sector Maatschappelijk Domein

Frontlijn incl swt en jt	Services	Projecten	Informatie en contract-management	Strategie en Netwerken
61	81	3	1	17

Omgekeerde uitvoeringstoets:

Zaanstad denkt mee over de omgekeerde uitvoeringstoets. Er wordt gedacht vanuit de inwoners en bedrijven in plaats vanuit het bedachte beleid. Centraal staat: wie heeft er om deze verandering gevraagd of welk probleem lost dit beleid op? Dit is een vernieuwende manier van kijken naar beleid die op steeds meer plekken in de gemeente zijn weerslag krijgt. Ook landelijk heeft Zaanstad de uitvoeringstoets en hoe er mee om wordt gegaan op de onderwerpen postadressen en kostendelersnorm gepresenteerd bij de ministeries OCW, SZW en BZK.

Ombudsman:

De ombudsman Arre Zuurmond heeft verschillende klachten van de gemeente Zaanstad behandeld. Tussen 2013 en 2015 liep het aantal Zaanse klachten terug van tweehonderd naar zo'n tachtig. Een zeer sterke daling ten opzichte van andere gemeenten. De ombudsman is erg te spreken over de manier waarop Zaanstad omgaat met maatwerk en het zoeken naar praktische oplossingen. Samen met de ombudsman is aan de hand van casuïstiek gekeken naar veel voorkomende klachten om te leren en te verbeteren. Meest voorkomende klachten zijn klachten over de combinatie wonen en welzijn.

Speerpunten kwaliteit 2016

- Vraaggerichte integrale aanpak
- Inwoners betrekken bij vormgeven, uitvoeren en evalueren van beleid/dienstverlening.
- Bijsturen op basis van outputmonitoring en het verhaal achter de cijfers.