

Bij ons in de gemeente...

Essay



Onder redactie van:
Angela Verleun
Monique Stavenuiter
Jessica van den Toorn

Bij ons in de gemeente...

Onder redactie van:
Angela Verleun
Monique Stavenuiter
Jessica van den Toorn

Februari 2015

Inhoud

Inleiding	3
1 Delfzijl: stedenband met Amsterdam	6
2 Geldrop-Mierlo: ZorgvoorElkaar	9
3 Sittard-Geleen: verschil maken	12
4 Rijswijk: sluit aan bij de gebruiker	14
5 Oss: wij weten hét antwoord ook niet	17
6 Veendam: de menselijke maat	19
7 Zaanstad: Factlab	23
8 Amsterdam: samenleven in de buurt	26
9 Westervoort: de cliënt als co-opdrachtgever	29
10 Lelystad: in gesprek met de mantelzorger	32
Literatuur	35
Auteurs	36

Inleiding

Het gemeentelijk sociaal domein heeft grote behoefte aan innovatie. Gemeenten zijn daar sinds de invoering van de Wmo in 2007 al flink mee aan de slag, maar de Wmo 2015 en de andere decentralisaties geven hieraan een nieuwe impuls. De afgelopen jaren hebben wij in het kader van ons VWS-programma De Sociale Gemeente / Wmotogo.nl veel sociale innovaties onderzocht en geïnventariseerd.¹ De tien pareltjes brengen we hier bijeen onder het motto 'Bij ons in de gemeente...'

Al wat van belang is voor de Wmo komt voorbij: de zelfredzaamheid van de burger (als co-creëerder, mantelzorger en co-opdrachtgever); de integrale aanpak (kijk niet alleen naar zorg en ondersteuning, maar ook naar wonen, werk en wijken); professionalisering (anders werken vraagt om een andere rol van zowel de gemeenteambtenaar als de sociale professional); innovatieve vormen van data-uitwisseling en - tot slot - leren van elkaar (in de vorm van kennisuitwisseling en kennisoverdracht).

Zelfredzaamheid versterken

De Wmo is gestoeld op principes als meedoen en burgers die zich voor elkaar willen inzetten. Dit heeft in de gemeente

1 Het Verwey-Jonker Instituut onderhield de afgelopen twee jaar een website over innovatie in de Wmo. Gemeenten konden er kosteloos terecht voor vragen over de Wmo. De antwoorden op deze vragen en de bijbehorende factsheets zijn beschikbaar via www.wmotogo.nl.

Geldrop-Mierlo (Parel 2) geleid tot het opzetten van het platform ZorgvoorElkaar, waarbij zowel burgers en vrijwilligers als professionals betrokken zijn. De uitgangspunten van de Wmo vragen ook om innovatie in de mantelzorgondersteuning en alternatieve vormen van cliëntenparticipatie. Lelystad (Parel 10) wil meer mantelzorgondersteuning op maat bieden, zodat deze beter aansluit bij de behoeften van de mantelzorger. De cliënt is bovendien niet langer alleen zorgvrager maar ook co-opdrachtgever, weten ze in Westervoort (Parel 9).

Integrale aanpak

Het domein van de Wmo beperkt zich al lang niet meer tot zorg en ondersteuning. Ook de wijk en de (her)inrichting van de buurt doen mee. Rijswijk (Parel 4) werkt daarom bij het bouwen van een nieuwe woonwijk vanuit leefsituaties: woningen en activiteitenruimtes groeien mee met de bewoners en de wijk. Een brede integrale aanpak is ook de inzet van de gemeente Veendam (Parel 6), die al in 2011 startte met sociale teams bestaande uit medewerkers van zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeentelijke diensten werk & inkomen en Wmo.

Professionalisering

Beleidsvernieuwing vraagt om anders werken door ambtenaren en professionals. Het voorbeeld van Sittard-Geleen (Parel 3) laat zien dat één ambtenaar een verschil kan maken bij de vereenvoudiging van de administratie van kleine aanpassingen in en rond het huis. De gemeente Oss (Parel 5) koos voor een innovatieve aanpak bij de visievorming over de nieuwe Wmo-taken in 2015: de gemeente riep Wmo-raden, zzp'ers en organisaties bij elkaar in zogenoemde kerngroep- en platform-bijeenkomsten, om zo - met elkaar - aan die nieuwe visie te werken.

Integrale gegevens op huishoudniveau

Een integrale aanpak op huishoudniveau is alleen mogelijk wanneer de benodigde data beschikbaar zijn. Om de samenhang te zien in de mate waarin een huishouden een beroep doet op verschillende voorzieningen van de gemeente, is het nodig bestanden te koppelen van jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning en werk & inkomen. Zaanstad (Parel 7) is daar onder de naam Factlab zeer voortvarend mee aan de slag gegaan.

Leren van elkaar

Tot slot vraagt innovatie in de Wmo om kennisuitwisseling en kennisoverdracht. De krimpgemeente Delfzijl (Parel 1) is een stedenband aangegaan met Amsterdam (hetzelfde geldt overigens voor Heerlen en Sluis) om kennis uit te wisselen over complexe dossiers als zorg, ruimtelijk ordening en onderwijs. Amsterdam (Parel 8) doet ook binnen de gemeente aan kennisdeling. De 'Handreiking Weerbare Buurten', die in enkele buurten is ontwikkeld, biedt handvatten die andere stadsdelen kunnen gebruiken om de weerbaarheid van kwetsbare buurtbewoners te versterken.

De hoofdstukken in dit essay publiceerden we eerder op de website wmotogo.nl onder de rubriek 'Bij ons in de gemeente'. We maakten deze rubriek voor en door gemeenten. We zijn alle gemeenten en organisaties die een bijdrage hebben geleverd aan 'Bij ons in de gemeente' daarvoor zeer erkentelijk.

1 *Delfzijl: stedenband met Amsterdam*

Angela Verleun

Waar de ene stadskern te maken heeft met een voortdurende stroom aan nieuwe inwoners, loopt in de andere gemeente het inwoneraantal juist terug. In de toekomst zullen meer krimpgemeenten gaan ontstaan. Dat brengt uitdagingen en kansen met zich mee. En het werpt de vraag op hoe de leefbaarheid van deze gemeenten kan worden behouden. Krimpgemeente Delfzijl ging samen met Heerlen en Sluis een stedenband aan met Amsterdam.

In 2012 maakte het CBS bekend dat in de periode 1999-2009 de Nederlandse bevolking met 4,6% groeide; een toename van 724 duizend inwoners. Maar in bijna een kwart van de 441 Nederlandse gemeenten nam het aantal inwoners in deze periode af, gemiddeld met 6,7%. In zestien gemeenten daalden het inwonertal met meer dan 5%.

De bevolking van de krimpgemeenten wijkt op verschillende punten af van landelijke gemiddelden, schrijft het CBS verder. Zo wonen er relatief veel 65-plussers en ook het aandeel 45- tot 65-jarigen is groter. Het aandeel jongeren is kleiner dan het landelijk gemiddelde. Het aantal gehuwden en het aantal weduwen is hoger in krimpgemeenten.

Gezondheidsverschil

Het RIVM toont in een recent gepubliceerde studie aan dat inwoners van krimpregio's over het algemeen een minder goede gezondheid hebben. De minder gunstige sociaaleconomische situatie in deze regio's draagt daar aan bij, aldus de

onderzoekers. Een andere oorzaak hiervoor is de selectieve migratie: de mensen die wegtrekken uit de regio's zijn doorgaans gezonder dan de mensen die blijven.

Deze minder goede ervaren gezondheid in de regio's, de vergrijzende bevolking en de afnemende bevolking zullen van invloed zijn op de vraag naar zorg. De zorg laten aansluiten op de behoefte is in deze gebieden een belangrijk aandachtspunt, aldus het RIVM. *“In deze dunbevolkte gebieden vereist dat soms andere voorzieningen dan in een stad, zoals zorg op afstand door inzet van e-health.”*

Kennisuitwisseling

Amsterdam is een stedenband aangegaan met de krimpgemeenten Delfzijl, Heerlen en Sluis. Met de band wil Amsterdam de drie gemeenten die het sterkst te maken hebben met de bevolkingskrimp een steuntje in de rug geven. De vier gemeenten werken samen op complexe dossiers, zoals zorg, ruimtelijke ordening en onderwijs.

Het plan om krimpgemeenten te steunen is geïnitieerd door Eberhard van der Laan, die bij zijn installatie als burgemeester zei iets terug te willen doen voor de hulp die zijn stad in de jaren vijftig en zestig ontving. De drie gemeenten die het sterkst te maken hadden met krimp zijn geselecteerd voor de samenwerking. De ondersteuning bestaat uit de uitwisseling van ambtenaren, beide kanten op. Op deze manier leren de ambtenaren uit de krimpgebieden van hun collega's uit de hoofdstad, en adviseren de Amsterdamse ambtenaren de beleidsmakers in de krimpgebieden. Tiny Smit, woordvoerder van Delfzijl, vertelt dat zij zich geen ontwikkelingsgebied voelen: *“Amsterdam toont echt belangstelling en komt niet vanuit de veronderstelde Randstedelijke arrogantie vertellen hoe wij het moeten doen.”*

Met inwoners in gesprek

Amsterdam en Delfzijl zijn al samen opgetrokken rond het thema toerisme en recreatie, vertelt Smit. *“Hoe zorg je dat je gebied onder de aandacht komt, dat mensen van buiten kennismaken met Delfzijl? Het beeld dat de media schetst met dichtgetimmerde deuren en ramen, daar herkent de inwoner van Delfzijl zich niet in. Die is trots op zijn stad of dorp.”* Smit vertelt dat de drie gemeenten in een masterclass advies hebben gekregen van de city marketing adviseur van de gemeente Amsterdam. Vervolgens gaat elke gemeente in gesprek met stakeholders en inwoners in de eigen gemeente.

“In elke plaats leven bepaalde vraagstukken. Als we merken dat onze vragen ook in de andere gemeente spelen, kijken we of we die samen kunnen oppakken. Er samen over nadenken kan leiden tot verrassende oplossingen.” Zo heeft Delfzijl plannen kinderen uit kansarme gezinnen een vakantie in gastgezinnen te bieden, en kunnen Amsterdamse brandweerlieden in Sluis met hun gezin op vakantie, in ruil voor paraatheid bij het lokale brandweerkorps.

2 *Geldrop-Mierlo: ZorgvoorElkaar*

Erik van Marissing

In zijn de woorden van beleidsmakers heeft de verzorgingsstaat plaats gemaakt voor een participatiesamenleving. Deze participatiesamenleving ontstaat door het terugtreden van de overheid, onder andere in het sociale domein. Het initiatief is nu aan de samenleving. De overheid, veelal de gemeente, is er vooral om te faciliteren en in te springen als het mis dreigt te gaan.

In het maatschappelijk debat over eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie gaat het vaak over de onmogelijkheden, over wat niet kan: mensen kunnen of willen zich om allerlei redenen niet belangeloos inzetten voor hun medeburgers. Het zou echter veel meer moeten gaan over diegenen die best iets voor een ander willen doen, maar niet weten *hoe* ze dat kunnen doen. Het vergroten van de zelfredzaamheid van kwetsbaren heeft namelijk alles te maken met het opnieuw afstemmen van vraag en aanbod.

Bijeenbrengen van vraag en aanbod

Met deze gedachte zijn de afgelopen jaren tal van projecten opgezet. In de gemeente Geldrop-Mierlo werken ze sinds 2011 met het platform zoals ZorgvoorElkaar.com. Beleidsmedewerker Marcel van Leuken legt uit hoe de samenwerking tot stand is gekomen. *“Na de eerste kennismaking met de mogelijkheden van de dienst ZorgvoorElkaar.com in november 2011, hebben we als gemeente Geldrop-Mierlo onderkend dat deze dienst een (deel van de) oplossing zou kunnen zijn voor de*

veranderingen in de zorg waar we als gemeente mee geconfronteerd worden.” Door de vergrijzing neemt de vraag naar zorg en hulp in de gemeente toe. Tegelijkertijd is er minder budget voor ondersteuning, begeleiding en hulp bij het huishouden. Van Leuken spreekt van *“ruimte die dan ontstaat tussen de vraag en het aanbod”*. Ruimte die voor een deel ondervangen zal moeten worden door grotere zelfredzaamheid van de zorgvrager zelf, meer ondersteuning vanuit het persoonlijke netwerk en door vrijwilligers die bereid zijn een handje te helpen.

Pilotperiode

Samen met de LEVgroep (de welzijnsorganisatie in Geldrop-Mierlo) en Ananz (de organisatie voor verzorging en verpleging) werd besloten om met ZorgvoorElkaar.com een pilot te starten om de vrijwillige inzet van de inwoners te vergroten. Het platform richt zich niet alleen op afstemming tussen burgers onderling; het is ook voor professionele en vrijwillige zorgpartijen en zzp-ers mogelijk zich aan te melden. Hierdoor was er al snel voldoende draagvlak voor de pilot. Van Leuken: *“op uitvoerend niveau waren er twijfels en vragen over de veiligheid van het systeem en werd enige angst gevoeld voor het verdringen van de werkzaamheden van betrokken medewerkers. Die twijfels konden overtuigend worden weggenomen.”*

Meer deelnemers

Na het eerste half jaar werd de pilot geëvalueerd en concludeerde de gemeente dat het platform ruimschoots aan de verwachtingen had voldaan. Er waren aanmerkelijk meer (jonge) vrijwilligers gevonden en positieve matches gerealiseerd met zorgvragers. Hierop besloot de gemeente om alle grote zorginstellingen in Geldrop-Mierlo te benaderen: het St Annaziekenhuis, Ananz, Zuidzorg, Zorgboog, Savant, ORO, MEE, de LEVgroep en Lunetzorg. Al deze partijen zagen de

meerwaarde in van deelname aan dit systeem. De pilot werd verlengd en opnieuw nam zowel het aantal zorgvragers als het aantal vrijwilligers toe.

Naar een zelfredzame en zorgzame samenleving

In Geldrop-Mierlo heeft men dus niet gewacht tot burgers het initiatief nemen, zoals uiteindelijk de gedachte is achter de participatiesamenleving, maar de gemeente nam zelf het initiatief. De gemeente is ervan overtuigd dat dit zal leiden tot een meer zelfredzame en zorgzame samenleving. Samen met alle betrokken organisaties heeft zij eind 2012 een overeenkomst getekend om definitief verder samen te werken met ZorgvoorElkaar.com. toegenomen.

Van lokaal naar regionaal

Een vraag die opkomt, is hoe het zit met de leefwereld van veel bewoners. Die houdt immers niet op bij de gemeentegrens? En hetzelfde geldt voor de betrokken organisaties. Hier is de gemeente op dit moment mee bezig: kijken of het mogelijk is om het platform in de gehele regio op te zetten. *“Dit zal leiden tot een bredere aanpak van marketingactiviteiten via regionale media, waardoor de naamsbekendheid bij alle betrokken (potentiële) gebruikers zal toenemen, de kosten verder omlaag kunnen en zorgvragen en vrijwilligersaanbod ook over de gemeentegrenzen heen kunnen worden uitgezet”*, aldus Marcel van Leuken.

3 *Sittard-Geleen: verschil maken*

Diane Bulsink

Soms vraagt beleidsvernieuwing dat ambtenaren afwijken van de gebaande paden. Dit kan weerstand oproepen binnen de gemeente, bijvoorbeeld bij andere ambtenaren of bij de gemeenteraad. Een individuele ambtenaar kan daarbij het verschil maken, zo laat Leo Rimmel, ambtenaar bij de gemeente Sittard-Geleen zien. Hij hield zich bezig met een nieuw CVA-protocol. Dit protocol beoogt procedures rond kleine aanpassingen in huis voor mensen die een beroerte (CVA) hebben gehad te versnellen en vereenvoudigen. Het betreft afspraken tussen de gemeente en een medisch centrum. Rimmel besloot direct aan de afdelingen neurologie en revalidatie van het medisch centrum te vragen of de gemeente iets voor hen kon betekenen. Het antwoord was: *“Ja, kunnen jullie als gemeente beter aansluiten bij het einde van het revalidatieproces in het ziekenhuis?”*

Tegen alle procedures in

Rimmel pakte dit knelpunt van het medisch centrum op door een pilot, waarbij kleine aanpassingen in huis beter worden afgestemd op het einde van de revalidatieperiode. In het begin was er binnen de gemeente veel weerstand. Deze weerstand had onder meer te maken met het feit dat de pilot niet formeel was goedgekeurd: *“Je werkt tegen alle procedures in”*, aldus Rimmel: *“Het administratieve deel van de gemeente komt later, daarmee wijken we af van de norm. Het is een heilig huisje in overheidsland: de uitvoering van een besluit*

kan niet plaatsvinden, voordat het besluit formeel genomen is". Er was ook discussie over de rechtmatigheid: het betalen van facturen zou problematische zijn zonder formeel besluit. Remmel zette desondanks door en startte de pilot samen met het medisch centrum.

Succes overwint weerstand

De nieuwe werkwijze blijkt een succes. Zij zorgt voor forse besparing op dure verblijfsdagen in de revalidatieafdeling en tijdwinst voor patiënten. Na afronding van het revalidatietraject in het ziekenhuis worden binnen 48 uur de nodige zaken in huis aangepast, zodat de patiënt snel naar huis kan. Het succes van de pilot overtuigde de gemeenteraad uiteindelijk om goedkeuring te verlenen. Inmiddels wordt de werkwijze ook toegepast bij andere patiëntgroepen en ziekenhuizen. Kortom, dit voorbeeld laat zien hoe één ambtenaar door met de praktijk mee te denken echt verschil kan maken.

4 *Rijswijk: sluit aan bij de gebruiker*

Erik van Marissing

Ingeklemd tussen Delft, Den Haag en Rijswijk ligt een van de laatste stukjes grond in de regio Haaglanden, waar nog ruimte is voor grootschalige nieuwbouw. Het voormalige glastuingebied krijgt onder de noemer RijswijkBuiten een nieuwe bestemming als woonwijk. In een periode van ruim tien jaar zullen er zo'n 3.000 woningen worden gebouwd. Verder moet de wijk plek bieden aan een school en een aantal zorgvoorzieningen. Het ontwikkelproces levert een aantal nuttige inzichten op voor de uitvoeringspraktijk van de Wmo.

Anders plannen

De ontwikkeling van het gebied kenmerkt zich door een open en flexibele benadering. Directeur Jan Brugman van het Programmabureau RijswijkBuiten spreekt van “*een minder planologische benadering*”. Hij stelt: “*We hebben veel geleerd van de ervaringen uit de Vinex. Ook de tijdsgeest maakt dat je nu meer denkt vanuit de consument en het gebruik.*” Dat komt onder andere tot uiting in het plannen met toekomstige aanbieders in de wijk, zoals de scholen. In RijswijkBuiten is gekozen het bestuur al in een vroegtijdig stadium bij de ontwikkelingen te betrekken, in plaats van het alleen toewijzen van een stuk grond voor de school. Hierdoor ontstaat ruimte om na te denken over toekomstige functies en betekenissen van het gebouw en kan de school ‘meegroeien met de wijk’. Denk aan het omzetten van een aantal klaslokalen in bijvoorbeeld woningen of activiteitenruimtes, wanneer het

aantal kinderen afneemt. Op deze manier is het bovendien gemakkelijker om ook andere aanbieders en ondernemers, zoals zorgverleners en horeca, bij de plannen te betrekken.

Eenzaamheid is de grootste tegenstander

Eenzelfde vorm van toekomstgericht denken vanuit de leefsituaties zien we bij het contact met de zorginstellingen. Dat “*zijn geen gebiedsontwikkelaars, maar hun kennis is wel essentieel voor de ontwikkeling van een locatie*”, zo stelt Agnes Franzen van de TU Delft. Ook met deze partijen is al in een vroeg stadium een open gesprek gevoerd, terwijl nog niet duidelijk was met welke aanbieder de gemeente uiteindelijk in zee zou gaan. Dat hun kennis essentieel is, bleek onder meer uit gesprekken over de mogelijke locaties van een zorginstelling in RijswijkBuiten. De ontwikkelaars dachten aanvankelijk aan een plek aan de rand van de wijk, want daar is het rustig en veilig, maar de zorgpartijen gaven aan dat een zorginstelling veel beter aan een doorgaande weg kan staan. “*Eenzaamheid is de grootste tegenstander*”, aldus de betrokken zorgverleners, en daarom moet juist gekeken worden naar een meer centrale plek in de wijk met meer reuring. Het uitgangspunt van RijswijkBuiten is het faciliteren van zorg aan huis, maar mocht er meer vraag komen, dan zal ook gekeken worden of het basisaanbod (arts en apotheek) kan worden uitgebreid. Volgens Yvon de Ruijter van het Programmabureau RijswijkBuiten zou een zorginstelling met intramurale plaatsen een enorme impuls voor het voorzieningenniveau kunnen betekenen. Het programmabureau is daarover nog in gesprek met een aantal partijen.

Praat niet over ouderen, maar over ouder worden

De manier waarop in Rijswijk wordt nagedacht over de nieuw te bouwen woonwijk, kenmerkt zich door een vroegtijdige en open communicatie met mogelijke betrokken partijen, maar

ook door het ontbreken van een gedetailleerd eindbeeld. Hierdoor is er ruimte om gezamenlijk invulling te geven aan het te ontwikkelen gebied op basis van kennis over leefsituaties en kan worden ingesprongen op recente ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht. Een belangrijk vertrekpunt is de opvatting dat de bewoners geen statische groep vormen, maar dat hun behoeften, mogelijkheden en beperkingen na verloop van tijd veranderen. Het is zaak dat de wijk dan kan mee veranderen. De betrokkenen spreken daarom bijvoorbeeld niet over 'ouderen', maar over 'ouder worden'. Op die manier kunnen huidige en toekomstige behoeften van bewoners veel beter in perspectief geplaatst worden en is de tijdelijkheid van bepaalde ontwikkelingen geen belemmering, maar juist een kans. De woningen worden bijvoorbeeld zo gebouwd, dat zij ook geschikt en aantrekkelijk zijn voor ouder wordende mensen en in de planning wordt rekening gehouden met een mogelijke groei in het voorzieningenaanbod.

5 *Oss: wij weten hét antwoord ook niet*

Arwen Hoogenbosch

Onder het motto ‘Wij weten het antwoord ook niet’ zoekt de gemeente Oss samen met andere regiogemeenten naar een aanpak voor de invulling van haar nieuwe Wmo-taken: begeleiding, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf. Oss nam in 2012 voor de elf gemeenten in Noordoost Brabant de voortrekkersrol op zich. Oss gebruikte *creative problem solving* als manier om met creatief denken dit vraagstuk op te lossen. In plaats van zelf te zoeken naar antwoorden en een visie te ontwikkelen deed de gemeente een beroep op instellingen om samen na te denken en te werken aan deze transitie. Voor de gemeente was het aanvankelijk onduidelijk of organisaties zaten te wachten op een dergelijke oproep. Dat viel mee: zowel grote als kleine organisaties meldden zich aan en er is een kerngroep samengesteld van 35 organisaties. In 2012 vonden vier kerngroepbijeenkomsten en twee platformbijeenkomsten plaats voor een breder publiek (Wmo-raden, zzp’ers en andere instellingen). De aanwezigen werden uitgedaagd om tot nieuwe ideeën te komen en het eigenbelang te overstijgen.

Een andere houding maakt nieuwe vormen

In het gehele proces is bewust gekozen voor een nieuwe houding als gemeente. In plaats van te vragen: “*wat vind je als organisatie dat we als gemeente zouden moeten doen?*” is nu de vraag gesteld: “*wat willen jullie doen en hoe kunnen we daarbij helpen?*”. Door het gesprek op deze manier te voeren, de vragen anders te stellen en je open en kwetsbaar op te

stellen zijn de instellingen uitgedaagd om te zoeken naar mogelijkheden binnen de transitie. In plaats van beren op de weg te zien, hebben de deelnemers zelf de stappen gezet. De gemeenten geven daarmee het vertrouwen aan de instellingen. Door dit vertrouwen hebben de instellingen hun eigen belang (grotendeels) losgelaten en zijn zich bewust geworden van de noodzaak tot samenwerken en verandering.

Elkaar uitdagen

Het visiestuk dat er nu ligt, is misschien niet revolutionair te noemen. Het eindproduct is echter niet het belangrijkste, maar de weg er naar toe. Iedereen staat achter het visiestuk, juist doordat er samen aan gewerkt is. Het gaat er nu om dit commitment te vertalen naar concrete afspraken en uitvoering. Met de visie kan iedereen het eens zijn, maar de praktische uitvoering ervan is een uitdaging voor de komende tijd. Samen werken staat daarbij voorop, al is het nog onduidelijk welke regels en kaders het Rijk gaat stellen aan de transitie. Om toch door te gaan op de ingeslagen weg, werken de instellingen momenteel samen verschillende voorstellen voor pilots uit. De gemeenten werken hard door om de opgebouwde samenwerking vast te houden en nemen het voortouw als het gaat om de regierol en als financier en opdrachtgever voor de aanbieders. Dat ze daarbij te maken hebben met een complex en onvoorspelbaar domein met (nog) veel onzekerheden is een gegeven waar terdege rekening mee moet worden gehouden.

6 *Veendam: de menselijke maat*

Erik van Marissing

Wethouder Klaas Steenhuis van Veendam in 2011: *“In Veendam en Pekela is 15% van de bevolking laaggeletterd. Deze mensen hebben niets aan gebouwen waar je folders en formulieren kunt halen”*. Om contact met deze groep te krijgen is nabijheid nodig en leun- en steuncontacten in de buurt. *“We moeten hen aanspreken op hun eigen kracht en zorgen dat zij werk hebben.”*

Sociale teams

Om de nabijheid - overigens niet alleen voor laaggeletterden - te organiseren, hebben de gemeenten Veendam en Pekela, verenigd in de werkorganisatie de Kompanjie² drie sociale teams ingesteld, na een succesvolle pilot in 2011. De teams richten zich op drie wijken met elk ongeveer 14.000 inwoners: Veendam Noord, Veendam Zuid en Pekela. De teams bestaan uit medewerkers van zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeentelijke diensten Werk & Inkomen en Wmo. Uitgangspunt is *“de Oe-lijn versterken, door de eerste lijn slimmer te*

2 Veendam en Pekela hebben een gezamenlijke werkorganisatie “de Kompanjie”. Medewerkers van de Kompanjie - Werk & Inkomen en Wmo - werken voor beide gemeenten. De gemeenten hebben de visie Kwaliteit door Participatie gezamenlijk vastgesteld en de visie wordt tegelijkertijd in de beide gemeenten uitgevoerd in het programma Mee®doen.

organiseren en de tweede lijn alleen in te zetten als dit nodig is” (uit het gezamenlijke programmaplan Mee@doen).

Kwartiermakers

In mei 2012 zijn per team zes kwartiermakers uit deze organisaties aangesteld om vanuit de praktijk een nieuwe werkwijze te ontwikkelen. Doel is om vanaf het begin een integraal plan van aanpak te kunnen opstellen, met één aanpak en één hulpverlener per gezin. De eigen kracht en inbreng van de inwoner staat hierbij centraal. Ook wordt aan inwoners gevraagd wat men terug kan doen voor ondersteuning die men ontvangt. Zo was er een aanvraag voor tuinonderhoud omdat mevrouw dat zelf niet meer kon doen. Een uitkeringsgerechtigde wilde graag een baan in de groenvoorziening maar kwam niet aan de slag. Deze mevrouw onderhoudt nu wekelijks de tuin van de aanvrager, die vervolgens zelfgebakken cake bij de koffie presenteert. Beiden zien inmiddels uit naar de gezamenlijke zaterdagochtend. Langzamerhand ontstaan in de wijken verbindingen tussen inwoners die iets vragen en die iets te bieden hebben.

Nieuwe werkwijze

In een aantal werkbijeenkomsten hebben de bestuurders en managers van de betrokken organisaties, mede gevoed door de praktijkervaringen van de kwartiermakers, kaders gesteld om de werkwijze optimaal door te ontwikkelen en de eigen organisaties in te richten op de nieuwe werkwijze. Hiervoor moest een aantal zaken worden geregeld. De managers hebben de projectgroep Buurt op Eigen Kracht gevormd om vanuit praktijkervaringen de lijnen uit te zetten, knelpunten op te lossen en opleidingsplannen voor de medewerkers te maken. Ook zorgen zij waar nodig en mogelijk voor het vereenvoudigen van protocollen en werkprocessen in hun eigen organisaties. Zo hebben de managers hun organisaties nu per

wijk ingericht, waardoor ook alle collega's van de betrokken kwartiermakers met een wijkgerichte caseload werken.

Lessen

De ontwikkeling van een nieuwe werkwijze in Veendam en Pekela heeft duidelijk gemaakt dat het gaat om een flinke cultuurverandering, die niet van de ene op de andere dag te realiseren is. Aandacht voor het gemeenschappelijke karakter is van groot belang, niet alleen in de werkwijze, maar ook in de communicatie, bijvoorbeeld gezamenlijke nieuwsbrieven. Een ander initiatief dat draagvlak en bekendheid moet vergroten, is het Café Mee®doen, dat twee keer per jaar wordt georganiseerd. Hier komen alle medewerkers, teamleiders, managers en bestuurders bij elkaar te ontmoeten, om inspiratie op te doen, elkaar te informeren en vervolgstappen te markeren, zoals de start van de kwartiermakers en de start van de uitrol van de werkwijze in de organisaties.

Randvoorwaarden

Wethouder Hennie Hemmes van Pekela: *“De nieuwe werkwijze kent een paar belangrijke randvoorwaarden voor succes: mensen/medewerkers en leidinggevenden met een nuchtere kijk, met de voeten in de klei, creativiteit en lef om dan toch - op z'n Gronings - ‘je eigen kop te volgen’ en buiten sommige regels om iets voor mensen te regelen. En er zijn bestuurders nodig die de rugdekking geven. Weg met de schotten en protocollen. Met de menselijke maat kun je maatwerk leveren en inwoners ook hun eigen verantwoordelijkheid laten nemen.”*

Resultaten

Er is een aantal mooie resultaten te benoemen. Ten eerste is het aantal meldingen in de OGGz flink verminderd sinds de invoering van de nieuwe werkwijze: in Veendam met ruim twintig procent, in Pekela zelfs met de helft. Ook is het aantal individuele verstrekkingen teruggebracht, doordat deze niet

meer vanzelfsprekend verstrekt worden, maar eerst gekeken wordt of er andere oplossingen zijn, bijvoorbeeld een vervoersdienst door vrijwilligers in plaats van een taxivergoeding.

Verdere ontwikkeling

In het programma is opgenomen dat de sociale teams niet los staan van andere ontwikkelingen, maar ingebed moeten worden in 'dat wat er al is'. Dat betekent de verbinding versterken tussen OGGz, CJG en de Sociale teams. Ook de verbinding tussen de professionele medewerkers en de vrijwilligersorganisaties is een belangrijk punt van aandacht. Tot slot zullen medewerkers en managers - wederom vanuit de praktijk - onderzoeken hoe de samenwerking met organisaties in de tweede lijn moet worden opgepakt.

7 *Zaanstad: Factlab*

Erik van Marissing

“Om de ondersteuning van huishoudens optimaal te organiseren, heb je als gemeente inzicht nodig in gegevens”, zo vertelt Saskia De Man, procesmanager Maatschappelijk Domein bij de gemeente Zaanstad. “De samenhang tussen de verschillende taken en doelgroepen leer je pas kennen als je daadwerkelijk op adresniveau gegevens kunt koppelen.” Dit gegeven vormde voor haar directeur Duco Stuurman aanleiding om zijn medewerkers er op uit te sturen om gegevens te verzamelen bij maatschappelijke organisaties. “Want”, zo was zijn redenering, “mochten deze organisaties geen gegevens willen leveren, dan kun je in ieder geval vragen naar hun beweegredenen en ben je met elkaar in gesprek.”

Factlab

Het experiment kreeg uiteindelijk vorm onder de naam ‘Factlab’. In dit ‘gegevenslaboratorium’ delen maatschappelijke organisaties en de gemeente Zaanstad informatie met elkaar over de voorzieningen die zij treffen in de huishoudens waar zij werken. Doel is vast te stellen hoeveel huishoudens een beroep doen op een voorziening (jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en werk en inkomen) en wat de samenloop is van voorzieningen per huishouden. *“Door het koppelen van deze gegevens ontstaat er inzicht in de omvang en soort samenloop van voorzieningen en kunnen we de benadering van (de meest) kwetsbare huishoudens optimaliseren. Het Factlab onderstreept het belang van een integrale benadering van*

huishoudens en vormt één van de bouwstenen voor de inrichting en taakstelling van de sociale wijkteams in Zaanstad”, aldus De Man.

Koppelen en anonimiseren

De methode is eenvoudig: alle deelnemers wordt gevraagd om per adres aan te geven welke voorzieningen zij leveren en deze gegevens worden via het statistiekprogramma SPSS samengevoegd. Een belangrijke voorwaarde voor de deelnemers, is dat het moment van koppeling en anonimisering van de gegevens in aanwezigheid van alle partners plaatsvindt. Doordat de koppelingsvariabele na het samenvoegen weer verwijderd wordt, zijn er geen bezwaren voor wat betreft privacyschending.

Enthousiasme en terughoudendheid

Dat de meeste organisaties graag aan het experiment deelnemen, is volgens De Man niet verwonderlijk: *“Hoe verschillend de belangen van de verschillende organisaties ook zijn en hoezeer soms ook geënt op de organisatie zelf, met elkaar dien je het maatschappelijk doel van het optimaal ondersteunen van mensen met een hulpvraag.”* Maar ‘eerlijk is eerlijk’, zo vervolgt zij, *“niet alle organisaties stonden te trappelen. Een van de deelnemers meldde het Factlab aan bij het College Bescherming Persoonsgegevens.”* Na een bezoek en telefonisch overleg concludeerde het CBP dat zij het Factlab een interessante ontwikkeling vond en geen aanleiding zag om het proces te toetsen of organisaties vrij te stellen om deel te nemen. *“Daarmee was de koudwatervrees echter nog niet bij iedereen bedwongen.”* De enthousiaste deelname van een onderdeel van een grote GGZ-instelling, bijvoorbeeld, zorgde er uiteindelijk voor dat ook de moederorganisatie mee ging. Inmiddels is het experiment Factlab afgerond.

Gepaste trots

Met gepaste trots vertelt Saskia De Man over de doorontwikkeling van het Factlab: *“Bij de eerste sessie waren er vijftien deelnemende organisaties, bij een tweede bijeenkomst waren dat er al 27 en er zal ook nog een derde bijeenkomst worden gehouden.”* Dit wijst er volgens haar op dat het gaandeweg echt een gemeenschappelijk proces is geworden. Het samen delen, analyseren en toepassen van de resultaten van Factlab heeft steeds grotere vormen aangenomen. Want antwoorden geven roept weer nieuwe vragen of mogelijke analyses op. *“Waren we eerst nog vooral geïnteresseerd in de samenloop van voorzieningen (aantal formulieren), al snel werd duidelijk dat een samenloop van organisaties in een gezin (hulpverleners) beleidsmatig interessant is. En zijn we begonnen met de vraag bij welk aantal voorzieningen je als huishouden richting kwetsbaarheid neigt (4, 5?), we zijn steeds meer gaan inzien dat kwetsbaarheid toeneemt als de voorzieningen in verschillende domeinen (jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en werk en inkomen) samenkomen. Een voorzichtig deelnemen is een gemeenschappelijk proces van leren en bouwen geworden.”*

Wat hebben andere gemeenten aan het Factlab?

De resultaten van Factlab zijn herkenbaar en geschikt voor gemeenten van vergelijkbare omvang en bevolkingssamenstelling, als ook voor kleinere gemeenten die qua omvang en samenstelling vergelijkbaar zijn met de Zaanse wijken, maar, zo legt De Man uit: *“we gunnen alle gemeenten in Nederland een Factlab; een geweldig proces om vanuit een gemeenschappelijk doel inzicht te krijgen in samenloop van voorzieningen en nut en noodzaak van een integrale benadering van (kwetsbare) huishoudens.”*

8 *Amsterdam: samenleven in de buurt*

Erik van Marissing

Samenleven in de buurt gaat niet vanzelf. Bewoners kennen, begrijpen en verstaan elkaar niet altijd, soms zelfs letterlijk. In veel stadsbuurten is sprake van langs elkaar heen leven: bewoners hebben niet veel met elkaar, maar hebben ook geen last van elkaar. Soms ontstaan er echter irritaties die kunnen overgaan in spanningen. De sleutel ligt bij de bewoners zelf, vinden Masja Cohen, projectleider Weerbare Buurten bij de afdeling Burgerschap & Diversiteit van de gemeente Amsterdam en Ron van Wonderen, onderzoeker bij het Verwey-Jonker Instituut. Samen ontwikkelden zij de 'Handreiking Weerbare Buurten Amsterdam', waarin praktische oplossingen worden aangedragen voor het vergroten van de weerbaarheid van kwetsbare buurtbewoners.

Waar hebben we het over?

Cohen: "bewoners klagen over vuil op straat, het niet schoonhouden van de portieken of het verwaarlozen van de tuin. Ook voelen zij zich niet op hun gemak door groepjes jongeren op straat." Volgens Van Wonderen hebben bewoners vaak moeite om dit soort problemen effectief aan te pakken: "als de bewoner al weet wie overlastgevend gedrag veroorzaakt, durft hij of zij die persoon daar niet zomaar op aan te spreken. Het gevolg kan zijn dat kleine ergernissen en irritaties uitgroeien tot spanningen, met alle gevolgen van dien. Denk aan het mijden van andere bewoners of mensen die zich terugtrekken

in hun woning.” Het gevolg kan zijn dat zij regelmatig stress ervaren of geïsoleerd raken in de buurt.

Wat is hier aan te doen?

Van Wonderen: “onderzoek naar oorzaken van spanningen laat zien dat de problematiek zich vaak manifesteert op een klein schaalniveau, bijvoorbeeld een blok of portiek. De oplossing moet ook op dat niveau worden gezocht.” De sleutel ligt volgens hem bij het elkaar durven aanspreken. Daarvoor is het niet nodig om uitgebreid in te zetten op meer sociale samenhang en te streven naar een situatie waarin bewoners alles samen doen en elkaar goed kennen. Het gaat vooral om het verlagen van de drempel om elkaar aan te spreken. Het is voldoende als bewoners elkaar ‘kunnen plaatsens’ wanneer zij elkaar op straat of in het trappenhuis tegenkomen. Er moet, met andere woorden, een bepaalde mate van publieke familiariteit zijn in de buurt. Een basis van (sociale) veiligheid is voorwaarde om elkaar te kunnen en durven aanspreken. De overheid heeft een belangrijke taak in het bieden van die basis (schoon, heel en veilig).

Er bestaan toch al veel initiatieven op dit gebied?

Er zijn in Amsterdam al allerlei initiatieven om bewoners met elkaar in contact te brengen en conflicten op te lossen. Denk aan Beterburen, Buurtbemiddeling, InKr8, Portiekgesprekken en Portiektoportiers. Toch is het volgens Cohen belangrijk dat er een handreiking is gekomen: *“de stadsdelen hebben behoefte aan kennisdeling en praktische handvatten. Ook is vaak niet duidelijk hoe de initiatieven en projecten zich verhouden tot stedelijke programma’s en aanpakken bijvoorbeeld op het gebied van jeugdzorg of veiligheid.”*

Wanneer zijn jullie tevreden?

Van Wonderen: “je ziet nu al een spectaculaire daling in de cijfers van buurten waar de afgelopen periode extra inzet is

gepleegd op het vergroten van de weerbaarheid, dat toont aan dat het werkt.” Een goed voorbeeld is de Columbuspleinbuurt in stadsdeel West, waar een zogeheten Buurtpraktijkteam heeft ingezet op de veiligheid in de buurt. Uit recente cijfers over spanningen in de buurt, blijkt dat deze sterk zijn gedaald.

Maar ook de inzet in de Dobbebuurt (Nieuw-West) en Venserpolder (Zuidoost) heeft geleid tot minder spanningen en daarmee een grotere weerbaarheid. Cohen geeft aan dat er nu al veel vraag naar de handreiking is en dat deze op veel meer plekken in de stad zal worden gebruikt. Uiteindelijk is het de bedoeling dat heel Amsterdam weerbare buurten kent, buurten waar mensen zich prettig voelen door een aangenaam leefklimaat en een gevoel van sociale veiligheid. In weerbare buurten kennen en herkennen bewoners elkaar en weten zij elkaar beter te ‘plaatsen’. Daarnaast durven bewoners elkaar aan te spreken op gedrag in de openbare ruimte als het gaat om schoon, heel en veilig.

Bruikbaarheid voor andere gemeenten?

De handreiking is bruikbaar voor alle gemeenten die te maken hebben met buurten waarin mensen langs elkaar heen leven en elkaar niet (meer) aanspreken, of waar sprake is van spanningen. Van Wonderen: *“Deze handreiking is specifiek toegespitst op de Amsterdamse situatie, maar we hebben ook een algemene handreiking voor alle andere gemeenten ontwikkeld. De beschreven mechanismen zijn hetzelfde en ook de werkzame elementen in de aanpakken zijn overal toepasbaar.”*

9 *Westervoort: de cliënt als co-opdrachtgever*

Renske van der Gaag

Hoe betrek je jeugdzorgcliënten bij de transitie jeugdzorg? Deze vraag stelden elf gemeenten uit de Regio Arnhem zichzelf. Zij gebruiken nu vier sporen om jongeren en ouders uit de jeugdzorg bij de transitie jeugdzorg te betrekken. Twee van die sporen zijn gemeentelijke keukentafelgesprekken en een brigade van cliënten als procesbewakers. Ron Schoonwater, beleidsmedewerker jeugd en jongeren bij de gemeente Westervoort, stelt vast: “We merken nu al de meerwaarde.”

Gesprekken op het gemeentehuis

Het keukentafelgesprek in december was niet bij cliënten thuis, maar op het gemeentehuis. Een jongere en een ouder uit de jeugdzorg, de Geestelijke Gezondheidszorg en de zorg voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking gingen aan drie tafels in gesprek met wethouders en ambtenaren uit de elf gemeenten. Zij vertelden hun verhaal en dachten mee over actiepunten voor de transitie jeugdzorg. Inmiddels neemt een aantal van deze jongeren en ouders ook deel aan de Brigade. Deze Brigade is een groep van twaalf cliënten die het proces tijdens de transitie bewaakt. De Brigade bestaat grotendeels uit mensen zonder achtergrond in een cliëntenraad. Selectie gebeurde via intakegesprekken die de beleidsmedewerker samen met Zorgbelang Gelderland deed: “Voor de Brigade zochten we mensen met een bredere visie. Mensen met een eigen verhaal, maar niet te vers in de

emotie”, aldus Schoonwater, “cliënten uit cliëntenraden zijn toch vaak gericht op een bepaalde instelling of organisatie”.

Meedenken vastleggen in proces

De ervaringen tot nu toe zijn goed. Door het viersporen kader zijn gesprekken niet eenmalig, maar krijgen ze vervolg in actiepunten. Ouders en jongeren denken tijdens het proces mee. De gemeenten willen hen als co-opdrachtgever laten meebepalen hoe de jeugdzorg eruit gaat zien. Juist die extra stap geeft volgens Schoonwater meerwaarde: *“Vaak gaat het niet verder dan eenmalig de mening vragen van deze groep en dan beslist de gemeente. Alleen met deze extra stap - echt luisteren naar cliënten en hen mee laten beslissen - kom je tot jeugdzorg op maat, in plaats van dat wij als gemeente of zorgaanbieders verzinnen wat nodig is”.*

Gezelligheid met een doel

Indrukwekkend vond Schoonwater het gemak waarmee mensen hun persoonlijke verhaal vertelden en ook dat zij goed in staat waren om te vertellen wat goed was en wat zeker moet veranderen: *“Ze hadden voldoende vertrouwen om hun verhaal te vertellen. We hadden van tevoren goed uitgelegd wat we wilden bespreken en wat we van de gesprekken verwachtten”.* Bij de Brigade zorgde gezamenlijk eten ervoor dat mensen elkaar al op een andere manier leerden kennen. Gezelligheid helpt bij het gesprek, maar het was wel duidelijk dat de avond niet voor niets was. Het doel was lijnen uitzetten voor de transitie. Dat was duidelijk. Ook de cliënten zelf waren enthousiast. Zij vonden dat er echt geluisterd werd en dat ze serieus hun verhaal konden vertellen.

Brigade als regionale schakel

De Regio Arnhem heeft voor de transitie jeugdzorg een gedeeld kader, maar invulling hiervan gebeurt lokaal. De Brigade vormt een verbindende schakel. Deze groep cliënten

vergadert elke keer in een andere gemeente. Schoonwater is vanuit de gemeente Westervoort samen met een collega vanuit de gemeente Lingewaard vast aanwezig voor het proces, een vaste medewerker van Zorgbelang voor de inhoud. De wethouder van de betreffende gemeente is dan de voorzitter. De gemeente die eerder gastheer was licht de volgende gemeente in over besproken thema's en de agendapunten. Daarbij is ruimte voor de inbreng van onderwerpen die lokaal spelen. De gemeenten zijn nog wel zoekende hoe regionaal-lokaal precies invulling gaan krijgen.

Waar moet je als gemeente op letten?

Gevraagd naar tips benoemt Schoonwater het belang van een partij die de doelgroep goed kent en contact met deze groep in de vingers heeft. Voor Westervoort was dit Zorgbelang. Zij benaderden voor de keukentafelgesprekken cliënten uit hun cliëntenpanels en hielpen bij het intakegesprek voor de Brigade: *“Het is soms zoeken, maar je moet als gemeente beseffen dat deze partijen er zijn, op gemeentelijk dan wel provinciaal niveau.”*

10 *Lelystad: in gesprek met de mantelzorger*

Angela Verleun

Het ondersteunen van mantelzorgers is in 2015 nadrukkelijker een taak van de gemeente. Mantelzorgers vormen samen met familie en buurtgenoten het sociale netwerk van een cliënt, en spelen een onmisbare rol in de ondersteuning van de betreffende cliënt. De juiste ondersteuning voorkomt dat mantelzorgers overbelast raken en uitvallen. Genoeg redenen voor de gemeente Lelystad om haar mantelzorgers de vraag de stellen waar zij zelf behoefte aan hebben.

Even vrijaf

Gemeente ambtenaar Elja van den Born houdt zich in Lelystad met het sociaal maatschappelijk beleid, waaronder mantelzorg. In 2014, in de fase van voorbereiding op de transitie van Awbz naar Wmo, vroeg ze het Verwey-Jonker Instituut de gemeente te ondersteunen bij de vraag waar mantelzorgers behoefte aan hebben op het gebied van logeervoorzieningen en oppas aan huis. *“In Lelystad hebben we verschillende voorzieningen waar mantelzorgers hun zorgvrager veilig onder kunnen brengen. Zo hebben ze zelf even vrijaf. Hoe vaak hiervan gebruik wordt gemaakt en of dit aanbod naar ieders tevredenheid is, daar is weinig zicht op. We willen graag het perspectief van de mantelzorger horen, omdat we hen goed willen ondersteunen. Er daarmee overbelasting hopelijk voor zijn.”*

Preventieve ondersteuning

Uit eerdere onderzoeken is bekend dat mantelzorgers het langer en beter volhouden als ze weten dat er goede ondersteuning is; als ze goed toegerust zijn en ze kunnen rekenen op een vangnet indien nodig. De juiste ondersteuning, die aansluit bij de behoeften van mantelzorgers, voorkomt dat zij uitvallen en zorgt dat mantelzorgers de zorg beter aankunnen. Er gaat een preventieve werking van uit: het voorkomt extra zorggebruik en extra zorgkosten, van mantelzorgers en zorgvragers. Mantelzorgers zijn een onmisbare schakel in de Wmo en de samenleving. De mogelijkheden en overbelastingsgrens zijn voor elke mantelzorger anders, net als de behoefte aan ondersteuning.

Zwaar belast

De cijfers van het Centrum Indicatiestelling Zorg laten zien dat er in Lelystad meer dan 10.000 mantelzorgers wonen (op een inwoneraantal van 76.000). Daarvan is volgens een schatting van CBS ruim 15% zwaar belast, dat neerkomt op ruim 1.600 mensen. Daarbij komt dat veel mantelzorgers kampen met vraagverlegenheid. Veel van wat ze doen staat in het teken van de verzorgde. Volgens het SCP krijgt twee derde van de mantelzorgers niet de vraag gesteld wat zij nodig hebben om de zorg vol te houden. Mezzo peilde deze maand 500 mantelzorgers, en driekwart van hen vertelde niet geïnformeerd te zijn over de veranderingen door diens gemeente.

Alles op tafel

In een groepsgesprek met mantelzorgers, dat werd opgezet in samenwerking met Welzijn Lelystad, kwamen zo'n twintig mantelzorgers af. Met Elja en elkaar deelden ze hun visie op het huidige aanbod, en spraken over hun behoeften. Die varieerden nogal: zo gaven de ouders van een autistische zoon aan vooral het kennisniveau van de begeleiders belangrijk te

vinden, en vond een dochter het voornamelijk belangrijk dat haar moeder een gezellig praatje kon maken met anderen. Veel deelnemers gaven aan voorzieningen te missen voor volwassenen; zo gauw de hulpbehoevende persoon achttien werd, bleek er weinig passend aanbod te zijn.

Daarnaast kwamen nogal wat andere zaken ter sprake die mantelzorgers onrustig maakte. Er werden zorgen geuit over de Wmo en berichten in de media daarover. Ook maakte een aantal mantelzorgers zich zorgen over het keukentafelgesprek met de gemeente en de zorgvrager: hij of zij deed zich vaak sterker en beter voor in gesprekken met anderen, en schetste zo geen terecht beeld over de daadwerkelijke zorgvraag. Sommige mantelzorgers vreesden daarvoor op te draaien. *“Het was goed om dat te horen, en gelukkig kon ik ze geruststellen en vertellen dat mantelzorgers betrokken zullen worden bij het keukentafelgesprek”*, licht Elja desgevraagd toe. *“Dan zal op dat moment de mogelijke ondersteuningsvraag van de mantelzorger zelf worden bekeken.”*

Bekendmaken van de mogelijkheden

De mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning in Lelystad waren voor een klein deel van de deelnemers nieuw: ze zagen het mantelzorgen niet als last maar iets dat ‘er gewoon bij hoort’ en ‘je gewoon doet, zonder te klagen’. De gemeenten kan haar inwoners dus beter op de hoogte brengen van de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning, waarna ze kan inspelen op de behoefte. In een onlangs afgesloten convenant tussen de gemeente en zorg- en welzijnspartijen over dit onderwerp, behoort het bekendmaken van deze mogelijkheden aan mantelzorgers tot een van de speerpunten.

Literatuur

- Blokker, E. (2013). *Transformeren voor gevorderden. Actieonderzoek hemelse modder in Zaanstad*. Den Haag: Instituut voor publieke waarden.
- Bulsink, D., & Nederland, T. (2013). *Checklist Wmo-praktijken*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. Wmo Instrument 12.
- Franzen, A. (2013). *De terugkeer van aanbodgericht denken*. Zie: www.gebiedsontwikkeling.nu.
- Mensink, J. (2013) *Triple A in de zorg. Over identiteit en zorgvoorzieningen RijswijkBuiten*. Zie: www.gebiedsontwikkeling.nu.
- Nijboer, R. (2012). *Zaanstad stelt vraaggerichte benadering van gezinnen centraal*. Den Haag: Platform 31.
- Klein, M. van der, & Verleun, A. (2014). *Logeer- en oppasmogelijkheden voor mantelsystemen in de regio Flevoland: vraag en aanbod in het kader van de nieuwe Wmo*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. Working paper.
- Verweij, A., & Lucht, F. van der (2014). *Gezondheid in krimp-regio's: Verdiepingsstudie*. Utrecht: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.
- Wonderen, R., & Cohen, M. (2013). *Handreiking weerbare buurten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Auteurs

Diane Bulsink is als onderzoeker verbonden aan het Verwey-Jonker Instituut. Zij doet onderzoek naar (O)GGz-cliënten, cliëntenparticipatie en het snijvlak tussen werk en gezondheid.

Renske van der Gaag is verbonden aan de faculteit Sociale Wetenschap van de Vrije Universiteit Amsterdam als onderzoeker op het onderwerp Understanding and Preventing Youth Crime.

Arwen Hoogenbosch is werkzaam als Adviseur bij K2, Brabants Kenniscentrum Jeugd in Den Bosch.

Erik van Marissing werkt als zelfstandig onderzoeker en mediaproductent. Hij houdt zich bezig met opdrachten op het snijvlak van onderzoek, media en journalistiek.

Angela Verleun werkt als onderzoeker bij het Verwey-Jonker Instituut en was betrokken bij Wmo to go. Zij publiceert daarnaast als onderzoeksjournalist over de gezondheidszorg.

Colofon

Deze publicatie komt uit binnen het VWS programma De sociale gemeente, gericht op het versterken van de bestuurskracht van gemeenten op het sociale domein. Onderdeel van dit programma zijn de kennisdatabank en de vraaggestuurde kennis op maat. Zie hiervoor onze website www.wmotogo.nl.

Opdrachtgever	Ministerie van VWS Programma De sociale gemeente/Wmo to go
Onder redactie van	Drs. A. Verleun Dr. M.M.J. Stavenuiter Drs. J. van den Toorn
Omslag Uitgave	Ontwerppartners, Breda Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.wmotogo.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via de website www.wmotogo.nl.

ISBN volgt 978-90-5830-671-5

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2014. Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Essay

Het gemeentelijk sociaal domein heeft grote behoefte aan innovatie. Gemeenten zijn daar sinds de invoering van de Wmo in 2007 al flink mee aan de slag gegaan, maar de decentralisaties van 2015 geven hieraan een nieuwe impuls. De afgelopen jaren hebben wij in het kader van ons VWS-programma De Sociale Gemeente / Wmotogo.nl veel sociale innovaties onderzocht en geïnterpreteerd. De tien pareltjes brengen we hier bijeen onder het motto 'Bij ons in de gemeente...'.
'Bij ons in de gemeente...'

www.wmotogo.nl

