

Levensbeschouwelijke organisaties en de Wmo in Den Haag

EEN INVENTARISATIE ONDER LEVENSBESCHOUWELIJKE ORGANISATIES EN
GEMEENTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS NAAR KANSSEN VOOR SAMENWERKING

Jessica van den Toorn
Maarten Davelaar
Suzan de Winter-Koçak
Mariam Badou



Levensbeschouwelijke organisaties en de Wmo in Den Haag

EEN INVENTARISATIE ONDER LEVENSBSCHOUWELIJKE ORGANISATIES
EN GEMEENTELIJKE VERTGENWOORDIGERS NAAR KANSSEN VOOR
SAMENWERKING

Jessica van de Toorn
Maarten Davelaar
Suzan de Winter- Koçak
Mariam Badou

Utrecht, maart 2018

Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	8
2 Wat doen levensbeschouwelijke organisaties in Den Haag?	10
2.1 Hulpvragers en ondersteuningsvragen	10
2.2 Functies en activiteiten in het kader van de Wmo	10
3 Ervaren uitdagingen in de ondersteuning van kwetsbaren	15
3.1 Activeren en ondersteunen vrijwilligers	15
3.2 Onvoldoende kennis over en terughoudendheid bij reguliere ondersteuning	15
3.3 Weinig samenwerking tussen lbo's en gemeente	15
3.4 Overbelasting leden lbo's	16
3.5 Praktische uitdagingen	16
3.6 Overige uitdagingen	16
4 Bekendheid met Wmo ondersteuning van de gemeente	17
4.1 De Wmo in Den Haag in vogelvlucht	17
4.2 Wat weten levensbeschouwelijke organisaties over de mogelijkheden binnen de Wmo?	18
4.3 Over de informatievoorziening van de gemeente	18
4.4 Beoordeling van de ondersteuning vanuit de gemeente	19
5 Levensbeschouwelijke organisaties over samenwerking met de gemeente	21
5.1 Erkenning rol levensbeschouwelijke organisaties in de samenleving	21
5.2 (Informeel) contact onderhouden	22
5.3 Vaste ambtenaren op het dossier en duurzaam beleid	23
5.4 Laagdrempelige voorlichting over de Wmo	23
5.5 Samen optrekken rond inhoudelijke thema's	23
5.6 Samenwerking lbo's onderling en met reguliere instanties bevorderen	25

5.7 Inzet vertrouwenspersonen als brug tussen lbo's en reguliere zorg/ gemeente	26
6 De visie van ambtenaren op de rol van levensbeschouwelijke organisaties binnen de Wmo	29
6.1 Ervaringen samenwerking gemeente en levensbeschouwelijke organisaties	29
6.2 Visie op de rol van levensbeschouwelijke organisaties in het kader van de Wmo	29
6.3 Over de communicatie vanuit de gemeente over Wmo ondersteuning	30
6.4 De rol van de intermediair	31
Slotbeschouwing en aanbevelingen	32
Bijlagen	
1 Geraadpleegde literatuur	34
2 De onderzoeksofzet	35
3 Het overzicht van respondenten	36

Samenvatting

Als multiculturele stad met een 'meerderheid aan minderheden' kent Den Haag een grote verscheidenheid aan levensbeschouwelijke organisaties (lbo's). Daarbij gaat het om verbanden, georganiseerde gemeenschappen en stichtingen die direct of indirect verwijzen naar een bepaalde visie op het leven. Denk aan kerken, moskeeën, tempels, humanistische en boeddhistische organisaties, maar ook aan stichtingen die zich in meer of mindere mate als levensbeschouwelijk (geïnspireerd) presenteren.

Deze organisaties staan vaak in contact met moeilijk bereikbare, kwetsbare mensen in de samenleving. De gemeente Den Haag wil dan ook meer samenwerken met de lbo's bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het Verwey-Jonker Instituut bracht de activiteiten, kennis, behoeften, vragen en uitdagingen van deze organisaties in kaart, zodat de gemeente meer en betere verbindingen kan leggen met de lbo's bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Opzet van de inventarisatie

Voor deze inventarisatie spraken onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut met vertegenwoordigers van twintig verschillende lbo's en acht gemeenteambtenaren van verschillende afdelingen. Ook werden websites en documenten bestudeerd. Tijdens een informatie- en ontmoetingsavond ('Zorgzaam uit overtuiging', 12 februari 2018) gingen meer dan 90 vertegenwoordigers van lbo's, van zorg en welzijnsorganisaties en medewerkers van de gemeente met elkaar in gesprek over kansen voor samenwerking rond de Wmo. De belangrijkste punten uit deze bijeenkomst zijn ook in dit rapport verwerkt.

Functies en activiteiten van levensbeschouwelijke organisaties in Den Haag

De onderzoekers onderscheiden zeven functies die lbo's in een stad kunnen hebben:

1. Professionele dienstverlening aan specifieke doelgroepen binnen de kaders van het (lokale) beleid en onder regie van de overheid.
2. Ondersteuning van kwetsbare personen en groepen die buiten het bereik en/of blikveld van de officiële instanties vallen.
3. Het bieden van informele hulp en onderlinge ondersteuning.
4. Het werven, activeren en begeleiden van vrijwilligers uit specifieke geloofsgemeenschappen ten behoeve van activiteiten gericht op kwetsbare individuen en groepen.
5. Gemeenschapsopbouw en empowerment van de eigen of andere – achtergestelde – groepen.
6. Een brugfunctie vervullen: kwetsbare personen informeren over en in contact brengen met de beschikbare vormen van ondersteuning (op stedelijk- of wijkniveau).
7. Politieke-maatschappelijke belangenbehartiging: signaleren en agenderen van problemen en stem geven aan groepen in de samenleving.

Al deze functies zagen wij in meer of mindere mate terug in de Haagse praktijk. Concrete activiteiten variëren van individuele hulp bij praktische of sociaal-emotionele vragen, het bezoeken van zieken en ouderen, het verzorgen van voorlichtingsbijeenkomsten over allerlei inhoudelijke thema's voor de achterban en ondersteuning bij de integratie in Nederland (waaronder taallessen). Ook houden de organisaties zich bezig met het werven, activeren en begeleiden van vrijwilligers, die bijvoorbeeld worden ingezet in maatjesprojecten voor jongeren, gezinnen, ouderen en mensen met schulden.

Ervaren uitdagingen in de ondersteuning van kwetsbare burgers

Levensbeschouwelijke organisaties (lbo's) hebben elk hun eigen signatuur en werkwijze. Toch ervaren zij in de uitvoering van hun activiteiten op het terrein van de Wmo vaak dezelfde uitdagingen. Het gaat met name om:

- Er gaat veel aandacht en energie zitten in het oplossen van basale problemen, zoals onvoldoende beheersing van het Nederlands, ontbreken van werk, armoede, huisvestingsproblemen, geen verblijfsrecht. Hierdoor is er weinig ruimte voor activiteiten in het kader van de Wmo.
- Ondanks de vele mensen die al actief zijn, heeft de meerderheid van de lbo's moeite met het werven en activeren van vrijwilligers. Dit komt bijvoorbeeld door teruglopende ledenaantallen, de geringe bekendheid van de organisatie of kwaliteitseisen die aan vrijwilligers worden gesteld, waardoor potentiële vrijwilligers afvallen. Veel lbo's zien de waarde van het professionele hulpaanbod binnen de Wmo. Ze geven echter aan dat veel van hun leden en bezoekers de weg ernaar toe – letterlijk en figuurlijk – niet kunnen vinden. Ook voor voorgangers en besturen blijkt het vaak nog lastig om mensen goed te kunnen verwijzen naar de juiste gemeentelijke ondersteuning.
- Overbelasting van individuele leden en voorgangers, vanwege de vele hulpvragen uit de gemeenschappen.
- Meerdere lbo's geven aan dat zij niet helemaal tevreden zijn met de locatie van hun stichting of gebedshuis. Er is te weinig ruimte, de locatie is te ver van het centrum of er zijn parkeerproblemen. Zij stellen dat dit hun maatschappelijke inzet belemmert.
- Veel lbo's hebben weinig tot geen contact met de gemeente, maar zouden dat wel graag willen. Sommigen hebben geprobeerd om contact te zoeken met de gemeente, maar kwamen niet bij de juiste persoon terecht. Anderen weten niet waar ze zouden moeten beginnen, omdat de gemeente in hun ogen een groot bureaucratisch apparaat is.

Bekendheid met Wmo-ondersteuning van de gemeente

Er is op dit moment geen specifiek communicatiebeleid vanuit de gemeente dat zich richt op bepaalde doelgroepen of levensbeschouwelijke organisaties. Het beleid richt zich op Hagenaren in het algemeen.

De lbo's die al langer optrekken met de gemeente, zoals Humanitas, Stek en Mara, hebben een goed beeld van de ondersteuning die de gemeente biedt binnen de Wmo. Maar dit geldt lang niet voor alle lbo's. Bijna de helft van de vertegenwoordigers van lbo's die we tijdens deze inventarisatie spraken geeft aan helemaal geen idee te hebben van de mogelijkheden om ondersteuning te verkrijgen. Sommigen geven aan dat ze meer zouden willen weten over de ondersteuning, zodat ze mensen die bij hen aankloppen voor hulp goed kunnen doorverwijzen. Ook zien ze een belangrijke meerwaarde in het vergroten van de kennis van hun vrijwilligers over het Wmo beleid, zodat zij meer baggage hebben om mensen te ondersteunen. De andere helft van de geïnterviewden stelt dat zij als voorganger of bestuur vertegenwoordiger wel (enigszins) weten wat er mogelijk is, maar dat het overgrote deel van hun achterban dat niet weet.

De informatievoorziening van de gemeente over de mogelijkheden van de Wmo sluit dus nog onvoldoende aan bij deze groepen in de Haagse samenleving. De geïnterviewden zijn vooral kritisch over de informatie op de gemeentelijke website en het digitale formulier waarmee Wmo ondersteuning moet worden aangevraagd. Met name voor anderstaligen en ouderen zijn deze kanalen niet toegankelijk genoeg. Ook de geïnterviewde ambtenaren merken op dat meer gerichte communicatie soms wellicht toch noodzakelijk is. Te denken valt aan filmpjes met ondertiteling in de eigen taal en flyers waarop mensen van diverse afkomst en met verschillende religieuze overtuigingen worden getoond.

Maar het meeste heil zien lbo's en ambtenaren in mondelinge voorlichting door deskundigen vanuit gemeente of zorgaanbieders. Of door de intermediair die de gemeente heeft ingespeld om meer verbinding te leggen tussen lbo's en medewerkers van de gemeente. Voorlichting willen ze het liefst in de kerk, tempel, moskee of het verenigingsgebouw.

gingsgebouw zelf, aansluitend op een activiteit of dienst en waar nodig in de moedertaal van de aanwezigen.

Andere genoemde kanalen om de informatie over beschikbare Wmo-ondersteuning beter bij kwetsbare mensen te krijgen zijn:

- Nieuwsbrieven, kerkbladen, activiteitenoverzichten en informatieborden van lbo's.
- Websites en Facebook-pagina's van de lbo's en sleutelfiguren in gemeenschappen.
- Radiozenders (bijvoorbeeld voor het bereiken van de hindoestaanse gemeenschap).
- Verspreiden van informatie via wijkteams, buurtverenigingen en huisartsen.

We vroegen vertegenwoordigers van de lbo's ook naar de kwaliteit van de ondersteuning, en de mate waarin die ondersteuning aansluit op de vraag van hun achterban, als de weg naar de Wmo eenmaal wel gevonden is. Maar omdat veel lbo's weinig bekend zijn met de ondersteuning, is het voor hen vanzelfsprekend lastig om hier een oordeel over te vormen.

De lbo's die beter zicht hebben op de ondersteuning van de gemeente hebben vooral observaties over de Servicepunten en de mate waarin de professionele zorg rekening houdt met de verschillende opvattingen en houdingen over ziekte en zorg (cultuursensitiviteit).

Levensbeschouwelijke organisaties over samenwerking met de gemeente

In de gesprekken met de lbo's over samenwerking met de gemeenten kwamen de volgende aandachtspunten naar voren:

- De behoefte aan erkenning van de rol van lbo's in de Haagse samenleving.

- Het belang van (informeel) contact. Een derde van de lbo's die we spraken heeft niet of nauwelijks contact met de gemeente, terwijl een deel van hen dat wel zou willen.
- De vraag naar vaste contactpersonen bij de gemeente en structurele aandacht in beleid en uitvoering voor samenwerking met lbo's.
- De behoefte aan laagdrempelige voorlichting over de Wmo.
- De verwachting dat de gemeente kan bijdragen aan meer contact en samenwerking tussen lbo's en de reguliere (gemeentelijke) voorzieningen voor kwetsbare mensen in de samenleving.
- De wens om als partner van de gemeente te worden gezien en samen op te trekken rond inhoudelijke thema's, zoals vrijwillige inzet, samenwerking in de wijk, kansen voor jongeren en het bestrijden van eenzaamheid. Niet alle lbo's zijn overigens in staat om een partnerschap met de gemeente aan te gaan, omdat de menskracht ervoor ontbreekt of de interne organisatie daar niet op gericht of geschikt voor is.

Het idee voor de aanstelling van een of meerdere intermediairs wordt vrij breed omarmd. De intermediair kan het contact met de gemeente vereenvoudigen en het uitwisselen van informatie makkelijker maken. Ook kan hij of zij zorgen voor meer verbindingen tussen de levensbeschouwelijke organisaties en de overheid op stedelijk en wijkniveau. Geïnterviewden vanuit de lbo's geven wel aan dat zij beperkingen zien bij een intermediair die zich alleen richt op de Wmo. Er spelen ook veel andere vragen, zoals armoede, integratie in de samenleving en taal. Die moeten niet uit het oog verloren worden.

De visie van ambtenaren op de rol van levensbeschouwelijke organisaties binnen de Wmo

De samenwerking met lbo's staat niet standaard op de agenda bij medewerkers van de gemeente, behalve als het gaat over integratie. Initiatieven ontstaan ad hoc en zijn vaak afhankelijk van individuele ambtenaren. Binnen de gemeentelijke organisatie weet men niet altijd precies van elkaar wie met wie samenwerkt en wat de precieze inhoud van die samenwerking is. De geïnterviewde ambtenaren formuleren dan ook de uitdaging om

als gemeente de samenwerking met lbo's duidelijker te organiseren, op basis van een gezamenlijke visie en uitgangspunten. Deze visie kan goed gekoppeld worden aan integrale samenwerking (met alle betrokken professionals en vrijwilligers) in de stadsdelen.

De geïnterviewde medewerkers zien de volgende kansen voor samenwerking met lbo's:

- Het beter bereiken van groepen Hagenaren, die nu niet of nauwelijks door de gemeente worden bereikt. Lbo's zouden op het terrein van de Wmo een belangrijke brugfunctie kunnen vervullen tussen deze kwetsbare groepen en de gemeente. Dit kunnen zij doen door enerzijds aan de gemeente duidelijk te maken waar de ondersteuningsbehoefte van hun achterban ligt. Anderzijds kunnen zij hun achterban op de hoogte stellen van de ondersteuning die de gemeente aanbiedt. Idealiter ontstaat hierdoor meer vertrouwen in de gemeente en weet de achterban steeds beter haar weg te vinden naar de reguliere ondersteuning.
- Het stimuleren van de maatschappelijke bijdrage van lbo's door nog meer expliciete waardering te tonen voor hun werk. Dat kan door lbo's vaker uit te nodigen voor ontmoetingen, zoals bijvoorbeeld een gezamenlijk (kennismakings) ontbijt, een nieuwjaarsreceptie of inhoudelijke bijeenkomsten.
- Het ondersteunen van lbo's in hun rol als 'verbinder' tussen verschillende religieuze- en migrantengroepen, door onderlinge samenwerking te faciliteren en te 'belonen'.

De geïnterviewde ambtenaren zijn, net als de meeste lbo's, enthousiast over het instellen van een of meerdere intermediairs die de samenwerking tussen lbo's en de gemeente kunnen versterken. De ambtenaren zien de intermediair als een spin in het web die partijen in de stad en in het stadhuis samenbrengt. Daarnaast zien ze de intermediair als 'voorlichter' en 'doorverwijzer': hij of zij kan vragen ophalen en beantwoorden, informatie geven over ondersteuning en kwetsbare personen en/of hun contactpersonen binnen religieuze en humanistische gemeenschappen waar mogelijk 'warm doorverwijzen'. De intermediair dient daarbij de mogelijkheden én grenzen van de gemeente te kennen, zodat lbo's weten wat ze kunnen en mogen verwachten. Wellicht is het goed

om 'handgeld' beschikbaar te stellen, zodat de intermediair direct kan handelen als dat nodig is.

Aanbevelingen

De levensbeschouwelijke organisaties in Den Haag zijn heel verschillend. De verschillen in ledental en organisatorische kracht zijn groot. Ook tussen de opvattingen over hun rol in de maatschappij en samenwerking met anderen in de stad bestaan grote verschillen. Eén uniforme benadering van lbo's vanuit de gemeente zou alleen daarom al niet goed zijn, zelfs al zou dit mogelijk zijn. Het is wel zo dat verschillende lbo's samenwerken en op bepaalde thema's dezelfde waarden en werkwijzen voorstaan. Maar er kan lang niet altijd samen worden opgetrokken, laat staan met één mond gesproken worden. Toch zien medewerkers van de gemeente Den Haag en vertegenwoordigers van levensbeschouwelijke organisaties kansen om de handen ineen te slaan met als doel kwetsbare inwoners van Den Haag nog beter te bereiken en te ondersteunen. Op basis van de inventarisatie doen we de volgende acht aanbevelingen:

- Investeer in duurzaam vertrouwen. Zoek elkaar actief op en investeer om te beginnen in laagdrempelig, informeel contact. Leer elkaar kennen, zonder meteen verwachtingen van elkaar te hebben. Vertrouwen is de basis voor verdere samenwerking.
- Investeer in kennis over elkaars werk en ga met elkaar in gesprek over raakvlakken. De gemeente kan bijvoorbeeld lbo's uitnodigen om te komen vertellen over hun activiteiten. Lbo's kunnen op hun beurt de gemeente actief benaderen voor meer uitleg over de ondersteuningsmogelijkheden binnen de Wmo en voorlichting aan hun achterban.
- Waardeer elkaars werk met respect voor verschillen in overtuigingen, mogelijkheden en grenzen. Uit deze waardering bijvoorbeeld door elkaar uit te nodigen voor feestelijke en inhoudelijke bijeenkomsten, ook om zo te leren van elkaars expertise.

- Zie elkaar als partners in het ondersteunen van kwetsbare Hagenaars. Trek samen op rond inhoudelijke thema's, zoals vrijwillige inzet, samenwerking in de wijk, kansen voor jongeren en het bestrijden van eenzaamheid. Verken waar kansen liggen en bespreek hoe formele en informele, en professionele en vrijwillige ondersteuning elkaar kunnen aanvullen.
- Versterk als gemeente kleine gemeenschappen met een migratieachtergrond die over onvoldoende organisatiekracht beschikken. Zo zijn ook zij in staat om – als ze dat willen – hun maatschappelijke rol te vervullen.
- Kijk samen hoe de gemeente kan ondersteunen rond de vele hulpvragen die nu vaak bij een klein aantal – soms overbelaste – leden van een gemeenschap terecht komen. Hoe kunnen aanwezige voorzieningen beter worden benut? Zet onder andere in op mondelinge voorlichting over ondersteuningsmogelijkheden binnen de Wmo door deskundigen van gemeente of zorgaanbieders of door de nieuw ingestelde intermediair. In kerk, tempel, moskee of verenigingsgebouw zelf, aansluitend op een activiteit of dienst.
- Stimuleer en faciliteer als gemeente de samenwerking tussen lbo's onderling en met Wmo-partners in de stad. Bijvoorbeeld door lbo's te ondersteunen om Buurthuis van de Toekomst te worden of met buurthuizen samen te werken, zonder dat ze hun eigen visie op zorg en ondersteuning hoeven los te laten. Zo werk je aan sociale cohesie in stad en buurt.
- Werk aan een positieve houding tegenover elkaar. Veranker de (aandacht voor) samenwerking in duurzaam beleid met een duidelijke visie en vaste contactpersonen, zowel bij de gemeentelijke organisatie als bij lbo's. Denk daarbij ook na over de rol en plaats van de intermediair. De intermediair kan optreden als aanjager, verbinder, voorlichter en doorverwijzer. Maar hij of zij moet niet het enige kanaal worden voor uitwisseling en communicatie tussen de gemeente en lbo's. Het gaat uiteindelijk om het bevorderen van meer directe contacten tussen lbo's onderling en met gemeenteamttenaren, wijkteams, reguliere aanbieders, wijkbureaus en bewonersorganisaties.

1 Inleiding

Aanleiding voor deze inventarisatie vormt de breed ondersteunde motie “Betrekken humanistische en levensbeschouwelijke organisaties bij de Wmo”, die op 4 november 2016 door de gemeenteraad van Den Haag is aangenomen. In de afdoening van de motie (4 juli 2017) presenteert het College van Burgemeester en Wethouders een aantal concrete acties en resultaten, waaronder een inventarisatie bij levensbeschouwelijke organisaties (lbo's) om hun kennis, behoeften, vragen en uitdagingen op het terrein van de Wmo in kaart te brengen.¹

Den Haag kent als multiculturele stad met een ‘meerderheid aan minderheden’ een grote verscheidenheid aan levensbeschouwelijke organisaties (lbo's). Daarbij gaat het om verbanden, georganiseerde gemeenschappen en stichtingen die direct of indirect verwijzen naar een bepaalde visie op het leven. Deze visie kan terugkomen in hun missie, activiteiten, werkwijze, personeelsbeleid, doelgroep en/of financiële banden.

Het betreft (georganiseerde) gemeenschappen én stichtingen die functioneren als leveranciers van vormen van dienstverlening en/of als belangenbehartigers voor bepaalde groepen optreden (zie ook Davelaar en Van den Toorn, 2010).

Zowel de gemeenteraad als het College van Burgermeester en Wethouders constateren dat lbo's een grote maatschappelijke bijdrage leveren aan de zorg aan (kwetsbare) mensen in de stad. Dit is, zo stelt het College vast, in diverse onderzoeken ook aangetoond.

Dat blijkt bijvoorbeeld uit een onderzoek naar de vrijwillige inzet van internationale en migrantenkerken in Den Haag: ‘Naar een hoger plan’ (Davelaar et al., 2012). Hieruit blijkt dat de grote meerderheid van deze kerken een bijdrage wil leveren aan de samenleving. De kerken streven op verschillende manieren naar een rechtvaardige

samenleving: ‘Dit streven naar gerechtigheid krijgt vorm in bijvoorbeeld activiteiten met jongeren, vrouwen, daklozen, ouderen of mensen met acute psychische, sociale of financiële problemen (p.55).’ Tegelijkertijd zijn er mogelijkheden om, met gerichte ondersteuning, de maatschappelijke inzet van deze kerken te helpen verbeteren en hun rol bij de integratie van hun leden in de samenleving te versterken. Ook het rapport ‘Geloof aan het werk’ (Davelaar en Van den Toorn, 2010), dat ingaat op de rol van levensbeschouwelijke organisaties bij het bestrijden van sociale uitsluiting in Rotterdam, onderstreept het belang van de maatschappelijke bijdrage van veel levensbeschouwelijk geïnspireerde verbanden. Het rapport toont dat zij vaak dichterbij meer kwetsbare doelgroepen staan dan de overheid en daardoor relatief veel mensen bereiken. Tegelijkertijd beklemtonen de auteurs ook de aanzienlijke verschillen op dit vlak tussen de levensbeschouwelijke organisaties en gemeenschappen (zie ook Davelaar et al, 2011). Het rapport ‘Tel je zegeningen’ (Castillo Guerra, et al, 2008) laat het rendement van de verschillende christelijke kerken in Rotterdam zien. Dat gebeurde eerder ook in Den Haag: ‘Gratis en waardevol. Rol, positie en maatschappelijk rendement van migrantenkerken in Den Haag.’ (Van der Sar & Visser, 2006). In het onderzoek ‘Moskeeën gewaardeerd’, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van BZK, wordt het maatschappelijk rendement van moskeeën gemeten (Van der Sar et al, 2008). Naast deze onderzoeken naar de maatschappelijke rol van levensbeschouwelijke organisaties en gemeenschappen geven verschillende onderzoeken van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) aan dat gelovige Nederlanders een belangrijke bijdrage leveren aan de civil society. (Dekker en De Hart, 2006, Dekker, 2011, De Hart, 2011). Over de rol van kerken bij samenwerking met de overheid rond de Wmo schrijft Noordegraaf (2012) uitvoerig. In een breder perspectief analyseren andere onderzoekers de verhouding tussen overheid en de levensbeschouwelijk geïnspireerde organisaties in de civil society (bijvoorbeeld Van Bijsterveld, 2008, Elander et al, 2012, Davelaar & Smits van Waesberghe, 2010).

¹ <https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/5521735/1/RIS295484%20Afdoening%20motie%20betrekken%20Levensbeschouwelijke%20en%20Humanistische%20organisaties%20bij%20de%20Wmo>

Hoe de bijdrage van lbo's er op dit moment in Den Haag precies uit ziet is echter volgens gemeenteraad en College nog onvoldoende bekend. 'Van de traditionele levensbeschouwelijke organisaties' waarmee de gemeente intensief contact heeft, zoals Stek – voor stad en kerk, Mara en Humanitas, weet de gemeente wel wat en hoe ze bijdragen, maar *'van kleine levensbeschouwelijke organisaties, vaak met een migratieachtergrond is minder concreet bij ons bekend welke activiteiten zij ontplooiën.'*²

De gemeente wil graag meer zicht krijgen op de activiteiten van de verschillende lbo's en de mensen die zij ondersteunen, zodat er meer/betere verbindingen kunnen worden gelegd met de uitvoering van de Wmo door de gemeente zelf. Zo kunnen meer kwetsbare inwoners van Den Haag worden bereikt, met betere en meer 'cultuur-sensitieve zorg'. Dat wil zeggen: professionele zorg die rekening houdt met de verschillende opvattingen en houdingen over ziekte en zorg. Uiteindelijk moet dit leiden tot meer Hagenaars die de regie over hun eigen leven hebben, zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en actief mee doen aan de samenleving. Ondersteuning van mensen in een vroegtijdig stadium moet ook voorkomen dat problemen onnodig verergeren.

Naast de concrete activiteiten van lbo's is de gemeente Den Haag benieuwd naar de kennis, behoeften, vragen en uitdagingen bij de organisaties rond de Wmo. Hoe kan de gemeente de organisaties ondersteunen in het werk dat zij doen? Hebben de organisaties behoefte aan samenwerking met de gemeente? Welke vorm zou eventuele samenwerking het beste zou kunnen krijgen? De gemeente wil ook graag weten of organisaties gaten/verbeterpunten zien in de ondersteuning van de gemeente aan hulpvragers. Is het aanbod van de gemeente voldoende bekend bij alle groepen en typen Hagenaars en sluit het voldoende aan op hun specifieke hulpvragen?

Voor deze inventarisatie spraken we met vertegenwoordigers van 20 uiteenlopende lbo's (kerken, moskeeën, tempels, humanistische en boeddhistische organisaties en stichtingen die zich in meer of mindere mate als levensbeschouwelijk (geïnspireerd) presenteren) en acht gemeenteambtenaren van verschillende afdelingen. Ook werden websites

en documenten bestudeerd. Voor een beschrijving van de onderzoeksopzet verwijzen we naar bijlage 2 en voor een overzicht van de betrokken organisaties en gemeentelijke afdelingen verwijzen we naar bijlage 3.

2 Afdoeining motie Betrekken Levensbeschouwelijke en Humanistische organisaties bij de Wmo, p.3.

2 Wat doen levensbeschouwelijke organisaties in Den Haag?

Levensbeschouwelijke organisaties bestaan en ontplooiën activiteiten vanuit een bepaalde visie op het leven en hoe dat gevoerd zou moeten worden. Veel levensbeschouwelijk geïnspireerde organisaties zien het helpen van naasten als een belangrijk onderdeel van hun levens- of religieuze overtuiging.

‘Zorg voor naasten is ons fundament. We benaderen mensen niet als hulpverlener - probleemgeval, maar als broeder en zuster. We proberen op te pakken wat er te doen valt.’
(Vertegenwoordiger van een kerk)

De maatschappelijke rol die de lbo's hebben en vervullen, vloeit voort uit hun levensovertuiging. Omdat er binnen lbo's persoonlijk contact is met leden en de bredere achterban en hulpvragers daarbinnen of -buiten, hebben zij goed in kaart waar zij behoefte aan hebben. De activiteiten ontstaan dan ook vaak 'bottom-up'.

‘Toen duidelijk werd dat er steeds meer mensen financiële problemen hadden, hebben we een project ontwikkeld om mensen daarbij te helpen. Wat betreft onze activiteiten zijn wij altijd in beweging en vragen we ons af: heeft een bepaalde activiteit nog zin, moet deze worden aangepast of beëindigd en moeten er niet nieuwe activiteiten worden ontplooid?’
(Vertegenwoordiger van een stedelijk werkende organisatie)

Deze inventarisatie beperkt zich tot het in beeld brengen van de activiteiten van lbo's in het kader van de Wmo. Enerzijds om de inventarisatie binnen korte termijn te kunnen realiseren en anderzijds omdat de motie van de gemeenteraad nadrukkelijk de verbinding tussen gemeente en levensbeschouwelijke organisaties rond de Wmo centraal stelt en om een visie op dit terrein vraagt.

In dit hoofdstuk gaan we in op de ondersteuningsvragen die bij lbo's binnenkomen (2.1) en de ondersteuning die zij vervolgens bieden (2.2).

2.1 Hulpvragers en ondersteuningsvragen

Voorondersteld wordt soms dat mensen die ondersteuning nodig hebben alleen Hagenaars zijn die een laag inkomen hebben, laagopgeleid zijn en in een 'slechte' buurt wonen. Maar in de praktijk zien lbo's dat inwoners uit alle lagen van de samenleving weleens een helpende hand kunnen gebruiken. Ook hoogopgeleiden hebben gezondheidsproblemen, raken hun baan kwijt, komen in de schulden of moeten omgaan met de gevolgen van een scheiding of sterfgeval. De bandbreedte van de hulp- en ondersteuningsvragen aan lbo's is dan ook groot: vragen over relaties (zowel tussen man en vrouw, als tussen ouders en kinderen) en gezondheid, maar ook vragen over integratie, huisvesting, scholing en werk.

Uiteraard krijgen lbo's ook veel vragen over religie of hoe een bepaalde situatie volgens geloofsopvattingen benaderd kan worden (vaak in verband met relationele verhoudingen).

‘Jongeren vertellen bijvoorbeeld dat ze graag willen trouwen. Maar ze hebben geen idee hoe ze dat op een islamitische wijze moeten aanpakken. Dat vragen ze dan aan ons.’
(Vertegenwoordiger van een moskee)

Er zijn wel bepaalde groepen die vaker om hulp vragen en/of hulp nodig hebben dan anderen, zoals ouderen en burgers die zich nog niet zo heel lang in Nederland hebben gevestigd. Hulp zoeken binnen de eigen religieuze gemeenschap, is voor hen de makkelijkste weg. Vooral de migrantenkerken hebben in hun achterban relatief veel mensen die moeite hebben om hun weg te vinden in hun nieuwe thuisland. Dit vraagt veel van deze kerken, die deze leden (hoewel ze dat graag doen) intensief moeten begeleiden.

2.2 Functies en activiteiten in het kader van de Wmo

In hun maatschappelijke activiteiten verhouden lbo's zich op verschillende manieren tot de gemeente en algemene instanties. Er kan dus niet gesproken worden over dé rol

van lbo's in het kader van de Wmo, ze vervullen verschillende functies. Eerder onderscheidde Davelaar en van den Toorn (2010) zeven functies die lbo's in een stad kunnen hebben:

1. Professionele dienstverlening aan specifieke doelgroepen binnen de kaders van het (lokale) beleid en onder regie van de overheid.
2. Ondersteuning van kwetsbare personen en groepen die buiten het bereik en/of blikveld van de officiële instanties vallen.
3. Het bieden van informele hulp en onderlinge ondersteuning.
4. Het werven, activeren en begeleiden van vrijwilligers uit specifieke geloofsgemeenschappen ten behoeve van activiteiten gericht op kwetsbare individuen en groepen.
5. Gemeenschapsopbouw en empowerment van de eigen of andere – achtergestelde – groepen.
6. Een brugfunctie vervullen: kwetsbare personen informeren over en in contact brengen met de beschikbare vormen van ondersteuning (op stedelijk- of wijkniveau).
7. Politieke-maatschappelijke belangenbehartiging.

Wij zagen deze functies allemaal in meer of mindere mate terug in de Haagse praktijk.

Professionele dienstverlening

Humanitas, Mara en Stek zijn als levensbeschouwelijk geïnspireerde dienstverlenende organisaties belangrijke partners voor de gemeente Den Haag. Ook voeren ze projecten voor de gemeente uit, vooral op het vlak van het stimuleren van de vrijwillige inzet in de samenleving ten behoeve van kwetsbare individuen en groepen. Als we kijken naar de waarden van waaruit ze opereren dan zien we de overeenkomsten met de doelen die de overheid in het sociale domein nastreeft. We nemen hierbij Humanitas als voorbeeld. Haar vrijwilligers bieden praktische hulp, tips, vriendschappelijk contact en een luisterend oor.

Daarbij hanteert deze lbo de volgende kernwaarden, die sterk overeenkomen met de doelen van de Wmo:

- Regie behouden over je eigen leven.
- Samenleven op basis van gelijkwaardigheid.
- Verantwoordelijkheid nemen voor jezelf en voor een ander.
- Vraaggericht werken: kijken wat er nodig is in de maatschappij en de activiteiten daarop aanpassen.

Kwetsbare groepen buiten bereik of blikveld officiële instanties

Als het gaat om het ondersteunen van kwetsbare groepen die niet of minder goed door de reguliere hulpverlening worden bereikt dan zien we zoals gezegd vooral veel aandacht voor ouderen en nieuwe Hagenaars. Bij ouderen gaat het dan vooral om het begeleiden en bezoeken van ouderen die door beperkingen of ziekten minder zelfredzaam zijn en het bestrijden van eenzaamheid door het organiseren van ontmoeting en activiteiten. Eén Islamitische stichting heeft in samenwerking met een woningcorporatie en de gemeente, seniorenwoningen gerealiseerd voor ouderen met een migratieachtergrond. De senioren wonen, grotendeels, zelfstandig, maar de moskee verzorgt activiteiten in een belendende algemene ruimte bij de woningen.

In Hindoecentrum Sewa Dhaam vinden naast religieuze activiteiten ook sociale activiteiten plaats. Zo staat het centrum een aantal dagen in de week open voor ouderen die elkaar daar kunnen ontmoeten. Zij wenden zich tot de Pandit (voorganger) en vrijwilligers met uiteenlopende vragen. Mensen worden doorverwezen naar zorg, regelmatig komt er een arts langs, en mensen worden geholpen met bijvoorbeeld het invullen van formulieren. Er wordt ook geprobeerd zaken als armoede, ouderenmishandeling en de gebrekkige kennis over de zorg in Nederland bespreekbaar te maken. Door voorlichting in een vertrouwde omgeving, probeert men met name ouderen het vertrouwen te geven zich indien nodig tot professionele hulp te wenden.

Meer informatie: <http://www.sewadhaam.eu/>

Verder leunen 'nieuwe Nederlanders' sterk op actieve leden van lbo's. Zij zijn regelmatig nodig als tolk, om te helpen bij het ontcijferen van brieven, het zorgsysteem te leren doorgronden of hulp bij het groot brengen van kinderen. Voor deze groepen bieden lbo's naast de persoonlijke begeleiding om wegwijs te worden in de samenleving vooral taallessen aan.

Tot slot helpen lbo's waar andere niet kunnen of willen helpen, zoals bij ongedocumenteerden. Deze groep leeft vaak in sterk gemarginaliseerde positie en vraagt daarmee veel geld en energie van lbo's. Ook zetten lbo's 'handgeld' in om kwetsbare mensen te helpen; op een manier die niet mogelijk is voor de gemeente. De gemeente kent bijvoorbeeld niet of onvoldoende beleidsruimte om iemand geld te geven voor bijvoorbeeld de kapper, zodat hij of zij weer durft te solliciteren, een baan aanneemt en weer voor zichzelf kan zorgen. Lbo's kennen tal van deze voorbeelden waarbij er meer flexibiliteit en snelheid bij de gemeentelijke regelingen gewenst is, zodat mensen niet langer dan nodig afhankelijk zijn van anderen. Tijdens de informatie- en ontmoetingsavond Zorgzaam uit overtuiging (12 februari 2018) kwam in meerdere gesprekken terug dat lbo's de erkenning van de gemeente missen voor wat zij voor deze groep doen. Zie ook paragraaf 5.1.

Veel mensen in de regio Den Haag van Poolse of Bulgaarse afkomst zijn tijdelijk hier voor werk (seizoensarbeid), hoewel die tijdelijkheid soms permanent wordt. De kleine Bulgaarse Orthodoxe gemeente en de grote Poolse Rooms-katholieke parochie bieden gelegenheid tot ontmoeting en het delen van tradities. Taalbarrières spelen een rol voor veel kerkbezoekers. Veel kerkbezoekers- en leden hebben het ook financieel gezien vaak niet gemakkelijk. De kerken fungeren als eerste aanspreekpunt voor nieuwkomers en proberen ook informatie over de Nederlandse samenleving en regels te geven. De kerken bieden ook onderlinge ontmoeting. Veel contact met de Nederlandse overheid en instanties is er (nog) niet.

Voor meer informatie: <http://www.parafia.nl/>

<http://www.bgorthodoxekerk.nl/>

Informele hulp en onderlinge steun

Het bieden van informele hulp en onderlinge ondersteuning is een traditionele functie van religieuze gemeenschappen. Belangrijk aspect is hier de hulp die – in stilte – geboden wordt aan de eigen leden, aan mensen die met name bij kerken en moskeeën aankloppen of ernaar verwezen worden. Soms zijn er speciale diaconale commissies en procedures voor, soms besluiten leden, voorgangers of bestuursleden ad hoc tot inzameling van geld of bieden van materiele hulp. De onderlinge steun gedijt ook bij de netwerkes die binnen kerken, tempels, moskeeën en andere levensbeschouwelijke verbanden bestaan en waar ook minder zelfredzame leden en bezoekers in opgenomen zijn of op kunnen leunen. Contacten rond de deelname aan activiteiten in de tempel, moskee of kerk, leiden vaak ook tot onderlinge contacten daarbuiten. Mensen houden zo hun sociale netwerk op peil of vergroten het. Uit deze onderlinge aandacht vloeit ook vaak het meedenken rond ervaren problemen of praktische hulp voort.

Het werven, activeren en begeleiden van vrijwilligers

De stedelijke organisaties (Stek, Mara en Humanitas) zijn er specifiek voor het werven, activeren en ondersteunen van vrijwilligers. Deze vrijwilligers zijn actief voor stedelijke projecten gericht op kwetsbare jongeren, ouderen, of gezinnen of gericht op specifieke problemen, zoals de ondersteuning van mantelzorgers, schulden, armoede en dak- en thuisloosheid. Maar ook zijn er inloop- en buurtprojecten waar veel vrijwilligers zich inzetten, waaronder leden van uiteenlopende kerken. Kerken kennen ook eigen projecten waar vrijwilligers actief zijn. Er is inmiddels een scala aan maatjesprojecten gericht op verschillende doelgroepen. Leden van lbo's zijn overigens ook geregeld actief in 'reguliere' projecten, net zoals mensen die zich niet tot een bepaalde levensbeschouwelijke kring rekenen actief zijn in door lbo's opgezette projecten. In christelijke en humanistische verbanden is het vrijwilligerswerk van oorsprong veel sterker ontwikkeld dan in de andere gemeenschappen, hoewel ook in de wat fragielere migrantenkerken de vrijwillige inzet vaak beperkt is. Dat heeft behalve met traditie ook te maken met het feit dat mensen die zich met moeite staande houden in de maatschappij vaak niet de energie en tijd hebben om zich vrijwillig in te zetten.

Dit neemt niet weg dat het merendeel van de lbo's volledig afhankelijk is van vrijwilligers; van bestuur tot aan mensen die het gebouw beheren of activiteiten begeleiden. Een deel van de lbo's geeft aan grote moeite te hebben met het werven van nieuwe vrijwilligers voor die taken, terwijl anderen daar geen enkele moeite mee lijken te hebben.

Gemeenschapsofbouw en empowerment van kwetsbare groepen

In het kader van gemeenschapsofbouw en empowerment benadrukken moskeeën, kerken, tempels en synagogen allen dat de gebedshuizen in essentie bestaan om hun achterban samen te laten komen. Sommige gebedshuizen zijn de hele dag vrij toegankelijk en worden ook gebruikt als ontmoetingsplaats. In het kader van empowerment – te zien als het bevorderen van zelfredzaamheid én maatschappelijke participatie – wordt op basis van specifieke behoeften een scala aan activiteiten aangeboden. Te denken valt aan: voorlichtingsbijeenkomsten rond gezondheid, wetten en regels, taallessen, opvoedcursussen, hulp bij administratie (ook schulden) en een cursus voor ouderen om hun internetvaardigheden te bevorderen. Specifiek voor jongeren bieden meerdere lbo's huiswerkbegeleiding aan en zijn er soms gespreksgroepen of worden jongeren aangemoedigd vrijwillig actief te worden. Door het bevorderen van (samen)redzaamheid dragen lbo's er op die manier aan bij dat problemen vroegtijdig gesignaleerd en opgepakt worden.

In de jeugdgroep (11-15 jr) van de bahá'í-gemeenschap in Den Haag bedenkt de jeugd zelf met de jeugdgroep begeleider projecten om de eigen wijk in samenwerking met buurtbewoners beter te maken. Het gaat de jeugdgroep er daarbij om dat mensen van alle religies, en levensbeschouwingen leren samen te werken.

Zo hebben de jongeren koekjes gebakken en deze uitgedeeld aan de bewoners van Stichting Anton Constandse. Dit zijn bewoners die (vanwege hun mentale gezondheid) niet zelfstandig kunnen wonen. Een ander voorbeeld is een schoonmaakactie die de jongeren in het Van Stolkpark op touw hebben gezet.

Voor meer informatie zie: <https://www.bahai.nl/jeugd-en-jongeren/>

Brugfunctie

Humanitas, Stek en Mara zien als één van hun hoofdtaken het vervullen van een structurele brugfunctie tussen de kwetsbare burgers en reguliere instanties. Voorgangers en besturen van kerken, moskeeën of tempels doen dat minder. Enkeligen hebben vrijwilligers aangewezen die hun leden of bezoekers helpen de weg te vinden naar reguliere zorgverlening en die helpen bij aanvragen, zoals een pgb-aanvraag. Over het algemeen zien we echter dat vooral vanuit de lbo's gevormd door migrantengemeenschappen moeite hebben leden door te verwijzen naar de reguliere hulpverlening en eerst op andere manieren begeleiding proberen te bieden. Hier spelen verschillende mechanismen een rol. Ten eerste ontbreekt het aan deskundigheid en heeft het gros van de lbo's weinig kennis over het zorgaanbod, en helemaal over het aanbod binnen de Wmo (zie ook hoofdstuk 4). Ten tweede ervaren de lbo's een drempel om hun leden door te verwijzen naar de professionele hulpverlening. Er bestaat wantrouwen richting de reguliere hulpverlening (wat mogelijk ook in relatie staat met een gebrek aan kennis) en

“Als we doorverwijzen naar een zorgverlener, wil ik wel de garantie hebben dat ze goed voor onze mensen zorgen. Nu kunnen ze die garantie vaak niet geven.”
(vertegenwoordiger van de Bahai)

Moskee El Islam, opgericht door de Marokkaanse gemeenschap in Den Haag, organiseert bijna elke week op zondag voorlichting over een specifiek onderwerp. Dat kan over van alles gaan. Over veiligheid in de omgeving, EHBO, of bijvoorbeeld over gezondheid. De moskee wordt ook regelmatig door anderen, waaronder ambtenaren van de gemeente, benaderd met de vraag of zij een voorlichtingsbijeenkomst mogen geven in de moskee. De moskee staat daar altijd voor open.

De bijeenkomsten worden door zo'n 200 tot 300 mensen bezocht.

Voor meer informatie zie: <http://newsite.moskeelislam.nl/>

Politieke-maatschappelijke belangenbehartiging.

Belangenbehartiging speelt, behalve bij de stedelijke actieve professionele organisaties, geen heel prominente rol. De stedelijke organisaties signaleren en agenderen sociale problemen en proberen weinig zichtbare groepen een gezicht en stem te geven. Ze ondersteunen o.a. platforms van ervaringsdeskundigen (jongeren uit de opvang bijvoorbeeld) en haken met religieuze gemeenschappen aan bij coalities in de stad die gezamenlijk bijvoorbeeld eenzaamheid willen tegen gaan. Achter de schermen stellen sommige lbo's zich soms ook op als belangenbehartigers van een bepaalde religieuze stroming.

Activiteiten van lbo's in het kader van de Wmo (op basis van onze inventarisatie onder 20 lbo's)

- Persoonlijke hulp bij vragen
- Bezoeken van zieken en ouderen
- Voorlichtingsbijeenkomsten
- Taallessen
- Ondersteuning bij integratie in Nederland
- Hulp bij (financiële) administratie/schulden
- Maatjesprojecten
- Werven, activeren en begeleiden van vrijwilligers
- Huiswerkbegeleiding
- Ontmoetingsbijeenkomsten / activiteiten voor ouderen
- Ondersteunen mantelzorgers
- Ondersteuning bij aanvragen/begeleiding richting formele hulpverlening
- Wijkactivering
- (Sociaal) spreekuur
- Gezamenlijk maaltijd nuttigen (voor lage prijs)
- Opvoedondersteuning
- Ontspanningsactiviteiten
- Vergroten internetvaardigheden ouderen
- Ondersteuning bij rouwverwerking

3

Ervaren uitdagingen in de ondersteuning van kwetsbaren

Levensbeschouwelijke organisaties (lbo's) hebben elk hun eigen karakter en signatuur. Toch ervaren zij in de uitvoering van hun activiteiten die op het terrein van de Wmo liggen regelmatig dezelfde uitdagingen. In dit hoofdstuk passeren deze uitdagingen de revue. In hoofdstuk 5 gaan we in op de vraag of en hoe de gemeente lbo's hierin kan ondersteunen.

3.1 Activeren en ondersteunen vrijwilligers

De meerderheid van de lbo's heeft moeite met het werven en activeren van vrijwilligers. Zo geeft één van hen aan dat vrijwilligerswerk binnen de islamitische gemeenschap niet bekend is. Men is gewend om elkaar te helpen, maar dat wordt niet per se gezien als vrijwilligerswerk. De lbo zet de vrijwilligers die er zijn dan ook nadrukkelijk in het zonnetje en benadrukt regelmatig dat activiteiten niet mogelijk zijn zonder die vrijwillige inzet.

Sommige lbo's gaan ook gebukt onder teruglopende ledenaantallen of onder de geringe bekendheid die de organisatie geniet binnen de stad. Weinig (geschikte) vrijwilligers melden zich daardoor aan.

'In vroegere tijden werd men lid van een organisatie. Een deel van de leden deed actief mee aan verschillende activiteiten. Tegenwoordig worden mensen niet zo snel meer lid van een organisatie, maar zoeken naar vrijwilligerswerk dat bij hen past. Of dat nou bij ons is of elders.' (Vertegenwoordiger van een stedelijk werkende organisatie)

Tijdens de informatie- en ontmoetingsavond 'Zorgzaam uit overtuiging' (12 februari 2018) werden de verschillen tussen de oudere en jongere generatie benoemd. Ouderen zijn betrokken bij de levensbeschouwelijke/politieke achtergrond van de organisatie, terwijl jongeren vooral actief zijn rond bepaalde activiteiten. Jongeren worden daarbij breed gedefinieerd, waaronder volgens de aanwezigen ook de zogeheten "sandwichgeneratie" valt: mensen die zowel voor hun kinderen als voor hun ouders zorgen. Deze groep heeft onvoldoende tijd om zich voor langere tijd te binden aan organisaties. Er

wordt geconstateerd dat migrantenkerken daarbij een ontwikkeling doormaken die traditionele kerken jaren eerder doormaakten.

3.2 Onvoldoende kennis over en terughoudendheid bij reguliere ondersteuning

Zoals al eerder beschreven varieert de mate van kennis die de lbo's hebben over de reguliere hulpverlening enorm. Sommige lbo's werken nauw samen met andere instanties en zorginstellingen en hebben zodoende warme contacten, terwijl anderen meer op eigen eiland lijken te werken en vooral intern zaken proberen op te lossen. Niet doelbewust, maar voornamelijk vanwege een gebrek aan kennis van het professionele hulpaanbod. Dit geldt voor kerken met leden die nog niet zo heel lang in Nederland zijn gevestigd, zoals veel 'Afrikaanse kerken'. Maar ook bij islamitische en hindoeïstische verenigingen komt dit voor. Alle lbo's zijn zich echter wel bewust van hun kennislagune en willen ook graag hun kennis verbreden.

'Wij willen graag de correcte informatie geven aan onze leden, maar onze kennis is niet altijd toereikend. Wij zijn zeer voorstander van het uitnodigen van professionals om meer te vertellen over een bepaald onderwerp.' (Vertegenwoordiger van een kerk)

Op dit punt gaan we uitgebreid in in hoofdstuk 4.

3.3 Weinig samenwerking tussen lbo's en gemeente

De lbo's die contact hebben met de gemeente, en vaak ook een vast contactpersoon daar, zijn tevreden over dat contact.

Veel lbo's hebben echter weinig tot geen contact met de gemeente, maar zouden dat wel graag willen. Deze lbo's denken vooral dat de gemeente kan helpen met het geven van meer informatie over voorzieningen waar hun leden baat bij kunnen hebben. Tegelijkertijd is niet helemaal duidelijk wat er tot de mogelijkheden zou kunnen behoren

(in ondersteuning). Sommige lbo's hebben geprobeerd om contact te zoeken met de gemeente, maar kwamen niet bij de juiste persoon terecht. Anderen weten niet waar ze zouden moeten beginnen, omdat voor hen de gemeente zo'n groot bureaucratisch apparaat is.

Wat ook een rol speelt is dat de functie van de gemeente in Nederland niet altijd helder is. Een voorbeeld daarvan is dat men denkt dat de gemeente alleen staat voor de gemeenteraad en dus politiek. De link met de maatschappelijke en bestuurlijke functie van de gemeente wordt minder gelegd. De relatie tussen de lbo's en de gemeente wordt verder beschreven in hoofdstuk 4 en 5.

3.4 Overbelasting leden lbo's

Zoals hoofdstuk 2 laat zien ontvangen lbo's veel individuele vragen van hun leden. Deze uiteenlopende vragen worden aan het bestuur, de religieuze leider of aan andere leden gesteld. Overvraging en overbelasting liggen soms op de loer. Zeker voor leden die bijvoorbeeld een juridische achtergrond of specifieke kennis over het Haagse zorglandschap hebben en dus heel veel benaderd worden.

Het komt ook regelmatig voor dat degene die de vraag krijgt zelf ook niet goed de weg weet binnen het Haagse (zorg)landschap. Het is het voor hen net zo goed zoeken wat ze met de hulpvraag kunnen doen en waar ze eventueel zouden kunnen aankloppen voor ondersteuning.

'Ik woon in de wijk en ben ook bekend bij de buurtbewoners. Vaak word ik op straat aangesproken door mensen met vragen, maar ik weet ook niet het antwoord op alles.'
(Vertegenwoordiger van een moskee)

Naast het beantwoorden van vragen van leden hebben lbo's hun handen vol aan het besturen en managen van de organisatie. Daardoor hebben zij soms niet de tijd en de mankracht om meer invulling te geven aan hun maatschappelijk karakter, zoals bijvoorbeeld het organiseren van outreachende activiteiten.

'Jammer, want van dingen buiten doen, krijg je een andere inloop...'
(vertegenwoordiger van een centrum)

3.5 Praktische uitdagingen

Meerdere lbo's geven aan dat zij niet helemaal tevreden zijn met de locatie van hun organisatie. Zo stelt een moskee 'uit z'n voegen te barsten'. De toestroom van bezoekers is zo groot, dat volgens de lbo zelfs de brandveiligheid in het geding komt. De lbo geeft aan graag op de locatie te willen blijven, maar te willen uitbreiden. Zij zijn met de gemeente daarover in conclaaf (zie ook hoofdstuk 5).

Een andere lbo zou liever een locatie willen die dichterbij het centrum ligt, zodat leden minder ver hoeven te reizen. Maar de hoge huurprijzen houdt de stichting noodgedwongen tegen. Rond andere moskeeën of kerken is parkeerruimte een probleem. Ook wordt het invoeren van betaald parkeren soms als probleem voor de bezoekers gezien.

Lbo's zonder voldoende ruimte voor activiteiten geven aan geen geld te hebben om een ruimte te huren als zij iets (in de wijk) willen organiseren. De mogelijkheden om in buurthuizen terecht te kunnen zijn afgenomen met de vermindering ervan.

3.6 Overige uitdagingen

Sommige lbo's ervaren uitdagingen die alleen voor hen van toepassing zijn. Zo vindt een Hindoeistaans centrum het belangrijk om ook de ruimte te bieden aan Hagenaars met een ander geloof, door bijvoorbeeld ook Kerstmis of islamitische feestdagen te vieren. Als gevolg van wereldwijde spanningen tussen bevolkingsgroepen en religies, merkt het centrum dat niet iedereen uit de achterban dit weet te waarderen.

Een kerk geeft aan dat het soms lastig is om met andere migrantenkerken in contact te komen, omdat de leiders binnen de kerk frequent wisselen.

'De zoektocht naar vaste aanspreekpunten binnen de kerken is als "trying to get hold on jelly" (vertegenwoordiger van een kerk)

4 Bekendheid met Wmo-ondersteuning van de gemeente

Om samen op te trekken is wederzijdse kennis nodig. Daarom vroegen we alle lbo's of bij hen en hun achterban voldoende bekend is wat de gemeente aan ondersteuningsmogelijkheden in het kader van de Wmo kan bieden en of deze ondersteuning voldoende aansluit op hun specifieke hulpvragen.

In dit hoofdstuk beschrijven we eerst kort hoe de ondersteuning van de gemeente er concreet uitziet (4.1). Vervolgens zullen we in 4.2 zien dat dit aanbod bij veel lbo's niet (voldoende) bekend is. In 4.3 beschrijven we de tips die lbo's geven om de mogelijkheden beter onder de aandacht te brengen en tot slot vatten we samen wat de lbo's over de kwaliteit van de ondersteuning van de gemeente hebben gezegd (4.4).

4.1 De Wmo in Den Haag in vogelvlucht

Net als in andere gemeenten is het algemene doel van de Wmo in Den Haag dat burgers de regie kunnen behouden over hun eigen leven en zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Ook als er sprake is van een beperking. Ondersteuning is o.a. mogelijk bij hulp in het huishouden, aanpassingen in de woning, het verkrijgen van hulpmiddelen (rolstoel, scootmobiel of sporthulpmiddelen), vervoer en dagbesteding. Andere zaken die onder de Wmo vallen zijn mantelzorgondersteuning, hulp bij het vinden van een buddy, hulp bij geldzaken, beschermd wonen en verschillende vormen van opvang (logeer, daklozen en slachtoffers van huiselijk geweld).

Voor sommige hulp via de Wmo geldt een eigen bijdrage. Te weten: hulp bij het huishouden, beschermd wonen en de taxibus.

Toegang tot ondersteuning

Uit signalen van onder andere de gemeenteraad, de cliëntenraad Wmo en verschillende onderzoeken (waaronder een rekenkameronderzoek), bleek echter dat de toegang tot ondersteuning op deze manier onvoldoende laagdrempelig was. Hiermee werd niet

volledig voldaan aan de Wmo 2015 vereisten, zoals vormvrije toegang, het persoonlijke (keukentafel)gesprek en het bieden van maatwerk. Sindsdien zijn diverse stappen ondernomen om de toegang tot de Wmo laagdrempelig en eenvoudig te maken. Zo is het mogelijk om vormvrij een melding te doen (digitaal, telefonisch of in persoon) en is de digitale toegang beter te vinden en verkort. In mei 2017 zijn twee proeftuinen gestart waarin gewerkt wordt met Wmo-wijkteams (Moerwijk en Scheveningen), waarbij mensen laagdrempelig, dichtbij huis, een melding kunnen doen. Medewerkers van de Wmo-wijkteams zijn zichtbaar en vindbaar in de wijk, stellen de inwoner centraal en werken toe naar een duurzame oplossing die recht doet aan de aanwezige problemen. In het najaar van 2017 zijn nog twee proeftuinen in Loosduinen en Haagse Hout gestart. De Wmo-wijkteams moeten in 2018 over de hele stad uitgerold worden.

De gemeente Den Haag werkt daarnaast met Sociaal wijkzorgteams (SWT), waar complexere ondersteuningsvragen van volwassenen worden opgepakt. De samenstelling van het SWT is afhankelijk van de problemen in de wijk en sluit nauw aan bij lokale netwerken en overleggen. In 2018 werkt de gemeente stap voor stap toe naar één wijkteam op het gebied van de Wmo: het Wmo-wijkteam.

Wijknetwerken

In de proeftuinen met Wmo-wijkteams is in 2017 ook gewerkt aan betere samenwerking op wijkniveau met o.a. de Servicepunten XL, de jeugdteams van het CJG, Veilig Thuis, het centraal coördinatiepunt voor dak- en thuislozen (CCP), de Servicepunten Arbeid, de GGZ-teams en de huidige Sociale wijkzorgteams. Op basis van de persoonlijke situatie van de hulpvrager wordt de expertise ingezet die nodig is. De wijknetwerken zullen in 2018 verder verstevigd worden.

Daarbij krijgt ook de samenwerking met het informele netwerk de nodige aandacht. De nieuw ingestelde intermediair krijgt daarbij o.a. de rol om levensbeschouwelijke organisaties aan te haken.

De sociale kaart

Op de Zorg & Ondersteuning pagina van de Gemeente Den Haag is de 'De sociale kaart' van Den Haag te vinden. Daarop staat informatie over diensten en organisaties die gaan over zorg, welzijn, werk en inkomen in Den Haag. Te denken valt aan servicepunten, buurthuizen en centra, buurthuizen van de toekomst, zorgaanbieders, thuiszorg, wijk-restaurants, woonzorgcentra, dagopvang, burenhulp, sportverenigingen, spelotheken en kinderboerderijen.

Via de sociale kaart is het ook mogelijk om levensbeschouwelijke organisaties te zoeken. Bij sommige lbo's staat erbij welke specifieke ondersteuning ze bieden, zoals huiswerk-begeleiding. Lbo's kunnen zelf informatie toevoegen over hun eigen organisatie.

4.2 Wat weten levensbeschouwelijke organisaties over de mogelijkheden binnen de Wmo?

De lbo's die al langer optrekken met de gemeente, zoals Humanitas, Stek en Mara, hebben een goed beeld van de ondersteuning die de gemeente biedt binnen de Wmo. Doordat er betaalde professionals werken is er ook meer ruimte om deze informatie uit te diepen en deze lbo's overleggen ook met de gemeente over de speerpunten van de Wmo en welke activiteiten daarvoor nodig zijn.

Maar dit geldt lang niet voor alle lbo's die we tijdens dit onderzoek spraken. Bijna de helft van de mensen die we spraken geeft aan helemaal geen idee te hebben van de mogelijkheden binnen de Wmo. Sommigen noemen daarbij wel dat er mensen binnen de gemeenschap zijn die daar meer vanaf weten en te raadplegen zijn als dat nodig is. Maar vaak zijn lbo's ook niet zo gericht op de gemeente. Ze kijken vooral wat zij zelf willen en kunnen bieden.

'De reflex vanuit ons is niet zo sterk om bij de gemeente te kijken wat we nodig hebben.'
(vertegenwoordiger van een parochie)

Sommige van deze lbo's geven wel aan dat ze meer zouden willen weten van de ondersteuning om goed door te kunnen verwijzen. Ook zien ze een belangrijke meerwaarde in het vergroten van de kennis van vrijwilligers over het Wmo beleid, zodat zij meer baggage hebben om mensen te ondersteunen.

De andere helft van de geïnterviewden stelt dat zij als voorganger of bestuur(s vertegenwoordiger) wel (enigszins) weten wat er mogelijk is, maar dat het overgrote deel van de achterban dat niet weet.

'We merken dat mensen denken het te weten, met name ook de jongere generaties, de kinderen, en ouderen vertrouwen op hun kinderen, maar dat blijkt niet altijd terecht.'
(vertegenwoordiger van een hindoestaanse gemeenschap)

Daarbij speelt voor sommigen de taalbarrière een belangrijke rol.

'Mensen stappen naar me toe met een stapel papieren, joh.. 'wat moet ik hiermee, is het een deurwaarder, of krijg ik een uitkering''.' (vertegenwoordiger Poolse Parochie)

De lbo's, die kennis hebben van de Wmo, proberen zo goed mogelijk uitleg te geven over welke ondersteuning hoe en waar te krijgen is, maar stuiten vaak op grote terughoudendheid en wantrouwen bij hun eigen leden. Om de drempel te verlagen kan het volgens enkelen helpen om te wijzen op zorgorganisaties met een levensbeschouwelijke signatuur of organisaties die specifiek aandacht hebben voor diversiteit. Slechts twee gemeenschappen (internationale kerk en moskee) geven aan dat de meeste van hun leden bekend zijn met de ondersteuning binnen de Wmo en de hulp goed weten te vinden als dat nodig is.

4.3 Over de informatievoorziening van de gemeente

We vroegen de lbo's ook naar de informatievoorziening van de gemeente met betrekking tot de Wmo. Wordt hun achterban voldoende bereikt door de gebruikte communicatiekanalen? En hoe zou dit eventueel beter kunnen?

De logische conclusie die we uit de vorige paragraaf kunnen trekken is dat de informatievoorziening nog onvoldoende aansluit. De geïnterviewden zijn vooral kritisch over de informatie op de gemeentelijke website en het digitale formulier waarmee Wmo

ondersteuning moet worden aangevraagd. Met name voor anderstaligen en ouderen zijn deze kanalen niet toegankelijk genoeg.

Als belangrijkste informatiekanal noemen veruit de meeste lbo's de mondelinge overdracht van informatie door deskundigen van gemeente of zorgaanbieders of de nieuw ingestelde intermediair. Algemeen wordt gepleit voor meer voorlichting in kerk, tempel, moskee of verenigingsgebouw zelf, aansluitend op een activiteit of dienst en waar mogelijk in de moedertaal van de mensen.

'Als het hier in het centrum georganiseerd wordt zit het helemaal vol (...) mensen willen in een voor hun vertrouwde omgeving meer informatie krijgen.'
(vertegenwoordiger van een tempel)

Dit betekent wel dat bijeenkomsten vaak buiten kantooruren georganiseerd moeten worden, want de leden en vrijwilligers van lbo's komen veelal in de avonden en weekenden bij elkaar. Ook is het belangrijk dat de afgevaardigde van de gemeente of andere voorlichters er vrede mee hebben dat de bijeenkomst een 'religieus jasje' heeft. Veelal wordt bijvoorbeeld samen gebeden aan het begin van een bijeenkomst.

Het mooiste zou zijn als om de zoveel tijd zo'n voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd wordt, waarbij lbo's hun specifieke kennisbehoefte kunnen aangeven. Soms kan de kracht ook zitten in de herhaling van een belangrijk onderwerp.

'Op die manier hebben we ook meer contact met elkaar en kunnen we ook beter vraag en aanbod op elkaar afstemmen.' (vertegenwoordiger van een Islamitische vereniging)

Voor sommige groepen van niet-Nederlandse afkomst is het goed om ook uitleg te geven over de manier waarop de Nederlandse maatschappij en de gemeente functioneert. Soms ook in de eigen taal. Wat mag je wel en niet verwachten van de gemeente? Als helder is wat de ondersteuning kan inhouden kunnen mensen meer geïnformeerde beslissingen nemen en voorkom je teleurstellingen.

Daarnaast noemen een aantal lbo's dat het ook fijn is als de gemeente hen uitnodigt voor interessante, inhoudelijke bijeenkomsten, die zij zelf organiseert. Dat gebeurt nu soms nog wat ad hoc en lang niet alle lbo's worden uitgenodigd. Het is de vraag of alle lbo's mankracht hebben om naar deze bijeenkomsten te gaan. Maar het is in ieder geval

goed om uitgenodigd te worden. *'Desnoods verdeel je de bijeenkomsten onderling en doe je verslag aan elkaar.'* (vertegenwoordiger katholieke parochie) Zo groeit de kennis over wat de gemeente doet vanzelf.

Andere additionele informatiekanalen die worden genoemd zijn:

- Nieuwsbrieven, kerkbladen en programmaboekjes met activiteiten van de eigen lbo.
- Websites en Facebookpagina's van de lbo's.
- Informatieborden die lbo's hebben hangen.
- Radio voor de hindoestaanse gemeenschap.
- Wijkteams en buurtverenigingen; die zouden meer zichtbaar moeten zijn en meer proactief uitleg moeten geven over mogelijkheden.
- Huisartsen.

Tot slot geeft één geïnterviewde aan behoefte te hebben aan een sociale kaart. Deze is al beschikbaar op de website van de gemeente, maar blijkbaar is dat nog niet bij iedereen bekend.

4.4 Beoordeling van de ondersteuning vanuit de gemeente

Omdat de ondersteuning vanuit de Wmo voor veel lbo's niet (geheel) bekend is, is het voor hen vanzelfsprekend lastig om een oordeel te vormen over de kwaliteit en de mate waarin die ondersteuning aansluit op de vraag van hun achterban.

De lbo's die beter zicht hebben op de ondersteuning van de gemeente noemen verschillende positieve aspecten en verbeterpunten. Een aantal van hen hebben verhalen gehoord van leden dat ze bij de gemeente 'van het kastje naar de muur' zijn gestuurd of niet de juiste zorg hebben ontvangen. Zij zijn daardoor wat terughoudender geworden om hun leden door te verwijzen.

Twee thema's komen meerdere keren terug; ervaringen met de servicepunten en de cultuursensitiviteit van de ondersteuning.

Servicepunten

De meeste observaties gaan over de servicepunten van de gemeente. Daar zou te weinig tijd (tien minuten per casus) en aandacht zijn voor hulpvragen. Lbo's horen soms ook dat mensen worden weggestuurd met de opdracht om hun zaken via de website te regelen, terwijl zij duidelijk hebben aangegeven dat hen dat niet zelf lukt. Ook wordt gerefereerd aan de grote open zaal waar het servicepunt zit; dat nodigt niet uit om persoonlijke vragen te stellen over bijvoorbeeld incontinentie of speekselverlies.

Twee lbo's geven aan dat medewerkers van het servicepunt weleens naar hen verwijzen om ondersteuningsbehoeften verder uit te zoeken. De lbo's hebben hier meer tijd voor. Het tekent ook het vertrouwen vanuit deze medewerkers richting deze organisaties. Eén van hen zou willen dat dit op meer structurele basis zou gebeuren. De ander geeft aan dat fijn zou zijn als de organisatie ook financieel gecompenseerd zou worden voor de hulp, omdat zij een deel van de ondersteuning overnemen die eigenlijk onder de verantwoordelijkheid van de gemeente valt.

Cultuursensitiviteit

Verschillende lbo's lieten zich uit over de vraag of de ondersteuning van de gemeente voldoende rekening houdt met culturele en religieuze verschillen tussen inwoners. Eén van hen was erg positief:

Wat ik merk is dat, en dat vind ik goed van de gemeente, dat er in die richting initiatief genomen wordt van de gemeente, dus om aan te sluiten op de vraag. En je kan natuurlijk niet alles doen. Het moet iets zijn wat ook voor iedereen bruikbaar is.'
(vertegenwoordiger van een Islamitische vereniging)

Voorbeeld is dat rekening wordt gehouden met mannen die graag door een man verzorgd willen worden. Een ander geeft aan het een goede ontwikkeling te vinden dat er steeds meer aanbieders zijn die zich specifiek richten op mensen met een migratie-achtergrond.

De derde ziet dit juist niet als de oplossing en denkt dat er binnen de reguliere ondersteuning meer aandacht moet zijn voor verschillen.

'Ik pleit niet voor een migranten of Surinaams of hindoestaanse service punt, want dat zou integratie van hindoeïsten hier in Den Haag belemmeren (...) we moeten niet in hokjes denken, maar we moeten wel hulp dicht bij de mensen hebben.'
(vertegenwoordiger van een tempel)

Twee lbo's gaven aan dat de reguliere geestelijke gezondheidszorg niet altijd voldoende aansluit op de behoeften van hun achterban. Er is vaak te weinig aandacht voor de rol van religie in het leven en denkkader van mensen. Ook is de professionele begeleiding vaak alleen op kantoortijden en op een vaste locatie beschikbaar, wat drempel verhogend werkt. De lbo's zien daarom dat veel leden voor geestelijke begeleiding bij hen komen.

5 Levensbeschouwelijke organisaties over samenwerking met de gemeente

In de vorige hoofdstukken bespraken we de activiteiten die levensbeschouwelijke organisaties (lbo's) in Den Haag ontplooiën in het kader van de Wmo, de uitdagingen die ze daarbij ervaren en de kennis over en ervaringen met de ondersteuningsmogelijkheden vanuit de gemeente voor de inwoners van Den Haag.

In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag hoe lbo's aankijken tegen samenwerking met de gemeente. Hebben ze hier behoefte aan en zo ja, op welke manier dan? Wat zijn belangrijke randvoorwaarden voor die samenwerking? En: hoe zou de gemeente hen kunnen ondersteunen in het goede werk dat zij doen voor hun leden en anderen in de wijk?

5.1 Erkenning rol levensbeschouwelijke organisaties in de samenleving

Uit veel gesprekken blijkt de behoefte van de levensbeschouwelijke organisaties aan erkenning van hun maatschappelijke rol. Erkenning is er duidelijk voor het werk van Humanitas, Mara en Stek, die -zoals we in hoofdstuk 2 zagen- dienstverlening aan de samenleving als hoofddoel hebben. Maar deze organisaties missen nog weleens erkenning van hun specifieke insteek, die vaak neerkomt op het – met vrijwilligers – naast mensen willen staan, mensen willen ondersteunen zonder gespecificeerd einddoel of einddatum. Van de gemeente zouden ze dan ook graag:

'minder afrekenen en meer meedenken [zien] over de kwaliteit en verbetering van het werk.' (vertegenwoordiger van een stedelijk opererende organisatie)

Ook de andere lbo's geven aan:

'Erkenning is heel belangrijk. Dat lbo's partners zijn van de overheid in de zorg voor de samenleving. Dat men dat ook ziet.' (vertegenwoordiger van een parochie)

Verschillende internationale kerken, islamitische en hindoeïstische verenigingen en stichtingen zijn op zich tevreden met de erkenning die ze krijgen van de gemeente. Maar

ze merken wel dat ze soms extra kritisch worden benaderd door de gemeente en andere samenwerkingspartners, omdat ze denken dat 'we zieltjes willen winnen'.

Er is begrip voor de terughoudendheid vanuit de overheid en 'neutrale' organisaties, maar het kernpunt is voor veel levensbeschouwelijke organisaties dat zij erkend willen worden op basis van hun 'hele pakket', de bezinnende, zingevende of religieuze én de maatschappelijke kant.

Zij vragen expliciet aandacht voor het werk dat zij doen dat anderen niet willen of kunnen, zoals het ondersteunen van ongedocumenteerden. Deze groepen kosten lbo's veel tijd, energie en geld, wat maakt dat andere taken blijven liggen. Deze stilzwijgende taakverdeling zou volgens de organisaties op z'n minst vaker een gesprekspunt moeten zijn tussen hen en de gemeente.

Daarnaast willen lbo's niet alleen door de gemeente benaderd worden als bron van vrijwilligers of als brug naar hun achterban. Ze willen volwaardige partners zijn en open meedenken met de gemeente over de beste zorg voor de kwetsbare inwoners van Den Haag. Graag gaan ze de dialoog aan over de visie achter het huidige Wmo beleid, zoals over de (on)mogelijkheden van zelfredzaamheid. En liever nog gaan ze tegelijkertijd over veel bredere thema's in gesprek, zoals integratie, illegaliteit, isolement, armoede en participatie.

'Ik vind de insteek ondersteuning vanuit de Wmo te smal. De behoefte van de levensbeschouwelijke organisaties en hun leden zijn vaak basaal. De leden hebben vaak al moeite met huisvesting of communicatie (met overheden). Het gaat vaak om primaire behoeften, waarbij Wmo-ondersteuning nog een stap te ver is.' (vertegenwoordiger van een stedelijke ondersteuningsorganisatie).

Tijdens de informatie- en ontmoetingsavond 'Zorgzaam uit overtuiging' (12 februari 2018) gaven lbo's aan dat ze ij zelf ook meer actief de gemeente kunnen opzoeken. Ze zijn soms nog te angstig in het opeisen van aandacht voor wat ze allemaal doen voor de

maatschappij, door het adagium scheiding kerk-staat. Ze zouden zich naar eigen zeggen meer moeten laten zien, zich meer in het debat moeten positioneren. Daarvoor moeten de krachten worden gebundeld en facilitering door de gemeente daarin zou volgens hen heel wenselijk zijn. De bijeenkomst 'Zorgzaam uit overtuiging' zagen zij daarin als een unieke en waardevolle stap.

Enkele islamitische en christelijke gemeenschappen willen behalve over inhoudelijke onderwerpen óók, of eerst, in gesprek over zaken die hun bestaan als gemeenschap raken, bijvoorbeeld over hun gebedsruimten zelf. Enkele respondenten uiten hun ongenoegen over het feit dat ze niet in gesprek kunnen komen met de gemeente over mogelijke verhuizing naar een grotere huurlocatie of hulp bij het verwerven van een pand. Een enkele organisatie ervaart willekeur, waarbij voor bepaalde levensbeschouwelijke groeperingen die goede lijntjes hebben met politici of hoger op de politieke agenda staan meer zou worden gedaan dan voor anderen. Dit gevoel, niet dominant, maar zeker wel aanwezig, ondermijnt voor deze gemeenschappen het vertrouwen en maakt dat samenwerking op andere terreinen niet of met minder vertrouwen wordt aangegaan.

5.2 (Informeel) contact onderhouden

Erkenning is belangrijk, maar vervolgens is contact nodig als basis voor welke samenwerking dan ook. Een derde van de organisaties die wij spraken heeft echter weinig contact met gemeentelijke instanties. Zij worden ook weinig tot nooit benaderd door de gemeente. Dit sluit aan bij de observatie dat lbo's (te) weinig uitgenodigd worden voor bijeenkomsten van de gemeente of van 'reguliere' dienstverleners.

Een deel van lbo's, die geen contact hebben met de gemeente, zouden dat wel graag willen. Ze weten alleen niet goed waar te beginnen. Deze lbo's denken vooral dat de gemeente kan helpen met het geven van meer informatie over voorzieningen waar hun leden baat bij kunnen hebben. Tegelijkertijd is niet helemaal duidelijk wat er tot de mogelijkheden zou kunnen behoren (in ondersteuning). Het contact tussen de gemeente en deze lbo's (met name migrantengemeenschappen) is nog niet zo makkelijk gelegd. We hebben te maken met vaak totaal verschillende werelden. Met contact alleen kan die kloof niet gedicht worden, maar het is wel de manier om te beginnen. De geves-

tigde, maatschappelijk actieve, lbo's kunnen daarbij wel lijntjes leggen, maar van hen kan niet verwacht worden dat ze op grote schaal bruggen slaan. Daarvoor ontbreekt het hen aan middelen en menskracht.

Het is ook goed om te benoemen dat verschillende lbo's hebben aangegeven dat contact willen, maar geen subsidierelatie met de gemeente nastreven. Deze organisaties, in dit geval zeker geen gemeenschappen met sterke religieuze agenda's, streven hun eigen doelen na en beschikken daarvoor over hun eigen (vaak bescheiden) middelen. Sommigen van hen geven aan dat ambtenaren verbaasd waren toen ze wilden komen praten over wat zij doen voor de stad, maar niet om geld vroegen. Financiering van de gemeente heeft echter vaak consequenties voor de uitvoering en inhoud van activiteiten. Een respondent noemt het voorbeeld van Stichting straatpastoraat (werkt met daklozen).

'De gemeente trok subsidie in want we deden te weinig aan hulpverlening. Je helpt ze niet van de straat. Maar dat was ook niet ons doel. Dat kunnen we niet en dat willen we niet. Wij willen menselijkheid brengen. Mensen als mens zien, niet als probleem.' (vertegenwoordiger van een parochie)

Van de lbo's, die al wel contact hebben met de overheid, vinden sommigen dat de gemeente hen alleen benaderen als zij iets nodig heeft. Zo geeft een moskee aan dat zij het altijd toejuichen als een gemeentelijke instantie iets van hen wil, maar als ze iets van de gemeente nodig hebben kan het vaak niet. Verschillende lbo's willen graag op structurelere basis en meer gelijkwaardig contact.

'De gemeente schakelt organisaties in wanneer het nodig is, maar daar buiten zijn er geen contacten met. Dus ik zou de gemeente adviseren om vaker in contact te komen met organisaties. Ik weet dat het echt moeilijk is qua tijd, maar je kan wel momenten vaststellen [...], één a twee keer per jaar, dat je [...] sowieso als gemeente je gezicht laat zien bij die gemeenschap. Dat kan een voorlichtingsbijeenkomst zijn, dat kan een ambtenaar zijn van de gemeente zijn die zich laat zien.' (vertegenwoordiger van een Islamitische vereniging)

De nodige mensen waarschuwen wel voor al te grote verwachtingen rond overleg op stedelijk niveau. Den Haag heeft geen al te gelukkige geschiedenis op dit gebied. De Haagse Raad voor Religie en Levensbeschouwing is ter ziele, en was volgens direct

betrokkenen ook in het verleden door gebrek aan ‘kartrekkers’ en ‘onvoldoende stuurkracht’ en gebrek aan ondersteuning vanuit de gemeente een moeilijk geheel. De houding van de gemeente verandert ook regelmatig, aldus meerdere lbo’s. Er waren gemeentebesturen (Burgermeesters en Wethouders) die sterk inzetten op informele uitwisseling. Anderen leken vooral bezig met het bewaren van zo veel mogelijk afstand. Een spanningsveld is er uiteraard wel: als lbo’s een bijeenkomst houden, heeft die vaak ook een religieuze momenten. Voorafgaand aan de bijeenkomst wordt er bijvoorbeeld een gebed gehouden of een lied gezongen. Ambtenaren voelen zich

‘soms ongemakkelijk alleen al bij het idee ergens te zijn waar gebeden wordt of een lied wordt gezongen.’(stedelijke organisatie).

Het zou volgens sommigen helpen als ambtenaren voorlichting krijgen over het werk van lbo’s:

‘Wat doen ze eigenlijk en waar staan ze voor? Dat kan helpen tegen koudwatervrees.’(vertegenwoordiger van een parochie)

Er is daarnaast behoefte aan ‘doe- overleggen’, ook op wijkniveau.

‘Informeel overleg op thema’s met de gemeente is zinvol.’ (vertegenwoordiger van een centrum)

‘Hou het praktisch. Geen grote verwachtingen.’ (vertegenwoordiger van een kerk)

5.3 Vaste ambtenaren op het dossier en duurzaam beleid

Verschillende lbo’s geven aan dat het contact met de gemeente soms wordt bemoeilijkt door veranderingen in de ambtelijke bemensing. Hierdoor valt er een gat in de kennis over een bepaalde organisatie of een bepaald thema en moeten lbo’s steeds opnieuw hun verhaal doen.

‘Soms lijkt het net een carroussel. Dan heb je net de ene ambtenaar alles uitgelegd, en na een vaak een niet zo lange periode, kan je weer opnieuw beginnen. Hierdoor gaat er kennis verloren bij de gemeente over het werk van de lbo’s.’ (vertegenwoordiger van een dienstverlenende organisatie)

Juist omdat bij de samenwerking tussen gemeente en lbo’s veel te winnen valt én het een gevoelig dossier is, zouden kennis en contacten echter goed gewaarborgd moeten zijn. Daarbij hoort ook een duidelijk visie bij de gemeente over de samenwerking met lbo’s. Volgens sommigen ontbreekt deze echter, waardoor de inhoud en mate van contact afhangt van individuele ambtenaren of wethouders. Een overheid die contact met alle groepen in de samenleving wil hebben, moet daar goed in investeren. Ook in de eigen deskundigheidsbevordering, om alle verschillende stromingen echt te kunnen doorgronden.

Zo hoorden we dat een grote internationale kerk onlangs op uitnodiging bij de gemeente een presentatie heeft gegeven over haar activiteiten. Dat heeft ervoor gezorgd dat er veel contact is gezocht. Ook is de kerk in contact gebracht met het stadsdeelkantoor.

Tot slot pleiten meerdere lbo’s voor meer regelruimte voor ambtenaren in het contact met - met name- weinig geïntegreerde gemeenschappen in de samenleving. Bepaalde groeperingen mogen best meer steun krijgen, bijvoorbeeld in het trainen van hun vertegenwoordigers of vrijwilligers dan anderen, aldus deze lbo’s.

5.4 Laagdrempelige voorlichting over de Wmo

De vorige paragrafen gingen vooral in op de vorm en randvoorwaarden voor samenwerking met de gemeente. Maar waarom willen lbo’s eigenlijk samenwerken? Veel lbo’s noemen de behoefte aan voorlichting aan henzelf en hun leden over de ondersteuningsmogelijkheden van de gemeente. Zie voor meer informatie paragraaf 4.3.

5.5 Samen optrekken rond inhoudelijke thema’s

Zoals gezegd willen lbo’s graag meer als partner van de gemeente worden gezien en samen optrekken rond inhoudelijke thema’s. Maar wat zijn die thema’s dan wanneer we ons focussen op de Wmo?

Voordat we die thema’s verder uitwerken is het goed te noemen dat bij lbo’s uiteenlopende beelden bestaan over wat ‘Wmo of ‘Wmo-achtige’ activiteiten zijn. Zo kan het zijn dat sommige activiteiten door de ene organisatie wel en de andere niet onder de

Wmo geschaard worden. Ook binnen de gemeente lijken verschillende opvattingen te bestaan. Zo wordt de Wmo – ook in de communicatie – soms gelijkgesteld aan de individuele ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid en zelfstandig thuis wonen. Preventieve activiteiten en de inschakeling van informele verbanden en collectieve activiteiten om mensen zelfredzaam te houden verdwijnen dan naar de achtergrond. En dan is er nog de overlap tussen activiteiten en maatregelen in het kader van de Wmo en die van de Jeugd- en Participatiewet, die soms kunstmatig worden opgeknipt.

Dat gezegd hebbende zagen wij in de inventarisatie de volgende inhoudelijke thema's terugkomen waarop lbo's en gemeenten gezamenlijk kunnen optrekken.

Vrijwillige inzet

Alle lbo's werken met vrijwilligers. Bijna allemaal hebben zij ook vragen over de werving, training en/of ondersteuning van deze vrijwilligers. Hoe ga je om met vragen. Hoe hou je grenzen in de gaten? Wat vraag je wel en niet?

Daarbij is er vooral behoefte aan een training voor vrijwilligers die werken met de meeste kwetsbare inwoners van Den Haag: gespreksvaardigheden, kennis over wijzende sociale wetgeving en over het samenspel met professionele krachten.

Ook voor de gemeente is vrijwillige inzet een belangrijk onderwerp. Binnen de transformatie van het sociaal domein spelen gemeenschapsgevoel (samen doen) en burgerinitiatieven immers een belangrijke rol. Inwoners zijn zelf aan zet in de eigen buurt. Lbo's zien kansen om rond dit thema de handen ineen te slaan. Dit gebeurt bijvoorbeeld al met de dienstverlenende organisaties Humanitas, Pep, Mara en Stek al in het platform Zorgvrijwilligers. In dat platform wordt nagedacht over het opbouwen van een netwerk ten behoeve van het vrijwilligersbeleid.

Tijdens de informatie- en ontmoetingsavond Zorgzaam uit overtuiging (12 februari 2018) bleek dat veel van de aanwezigen niet op de hoogte waren van het ondersteuningsaanbod van de gemeente. PEP en de Vrijwilligersacademie waren onbekend. Er was wel veel enthousiasme om deel te nemen aan de cursussen die worden aangeboden.

Taalvaardigheid

Taalbeheersing is een belangrijke sleutel tot zelfredzaamheid in de Nederlandse samenleving. Veel lbo's geven aan dat leden die de taal niet machtig zijn enorm leunen op hun hulp. Daarbij gaat het vooral om migrantenkerken. Vrijwilligers van de lbo helpen o.a. met het lezen van brieven, het bijhouden van administratie, het aanvragen van ondersteuning en ze gaan regelmatig mee naar afspraken als tolk. Dit trekt een zware wissel op de organisaties, maar zorgt er ook voor dat deze mensen afhankelijk blijven van een klein netwerk en eigenlijk niet meedoen in de Haagse maatschappij.

Aangezien de Wmo zelfredzaamheid, eigen regie en 'meedoen' hoog in het vaandel heeft staan, is dit een onderwerp waar lbo's graag met de gemeente over in gesprek gaan.

Samenwerking in de wijk

Verschillende lbo's wijzen op spanningen in de samenleving. Zij geloven dat lbo's, door de handen in een te slaan, kunnen bijdragen aan meer cohesie in de wijk.

'Mensen hebben veel last van de negatieve sfeer in de samenleving. Het is een angstige samenleving. Mensen zijn bang voor elkaar. Bang voor vreemdelingen. Vooral ouderen en mensen die minder opgeleid zijn. [...] Van ons als lbo's wordt wel gevraagd om een samenleving van vertrouwen te creëren.' (vertegenwoordiger van een parochie).

Ook is de wijk de schaal om als betrokkene van lbo's én reguliere instanties (waaronder de servicepunten en de Wijkzorgteams) goed te kunnen samenwerken in de zorg en ondersteuning van mensen die dat nodig hebben.

De samenwerking tussen lbo's is echter geen gemakkelijke opgaven. Waarden en normen kunnen ver uit elkaar liggen. Wellicht kan de gemeente ondersteunen door de samenwerking te faciliteren en aan te jagen (zie ook paragraaf 5.6).

Kansen jongeren

Er zijn grote zorgen over de mogelijkheden die jongeren hebben in de samenleving, met name jongeren die het moeilijk hebben op school en/of niet aan werk kunnen komen. Het gaat daarbij ook om het vertrouwen van jongeren in de samenleving. Verschillende lbo's bieden huiswerkbegeleiding aan en organiseren gespreksgroepen voor jongeren.

Tijdens de informatie- en ontmoetingsavond Zorgzaam uit overtuiging (12 februari 2018) bleek ook dat veel lbo's gemotiveerd zijn om samen met de gemeente de handen ineen te slaan om kansen voor jongeren te vergroten. Zij zien bijvoorbeeld dat veel jongeren worstelen met hun identiteit. Wie ben ik en wat wil ik eigenlijk? Voor die vragen is lang niet altijd genoeg aandacht thuis en ook op school is weinig tijd en ruimte. Lbo's kunnen een laagdrempelige plek zijn waar jongeren zonder verwachtingen binnenstappen en waar wel ruimte is voor deze vragen.

Lbo's zien ook een rol weggelegd voor zichzelf om diverse groepen jongeren en scholen met elkaar in contact te brengen door middel van sociale activiteiten. Door elkaar te leren kennen, ontstaat meer begrip en respect en kan segregatie en uitsluiting worden voorkomen.

De gemeente zou kunnen ondersteunen door inhoudelijke mee te denken over de activiteiten, ruimten beschikbaar te stellen voor de georganiseerde activiteiten, eventueel subsidie te vertrekken, maar vooral ook door expliciete waardering uit te spreken voor wat de organisaties doen.

Eenzaamheid

Eenzaamheid is isolement spelen onder alle groepen in de samenleving. Dit is een terrein waarop vrijwel alle levensbeschouwelijke organisaties een actieve rol spelen. Kerken, moskeeën, tempels en andere centra vormen van nature al plekken waar mensen elkaar ontmoeten. Dat contact leidt vaak ook tot omzien naar elkaar op andere momenten in het dagelijks leven en in ieder geval tot het gevoel bij een gemeenschap te horen. Veel levensbeschouwelijke organisaties creëren daarnaast extra ontmoetingsmogelijkheden voor bijvoorbeeld ouderen, zoals een dagopvang, inloopmogelijkheden, koffie-uurtjes of gezamenlijke maaltijden. Indien nodig wordt vaak ook nog voor vervoer gezorgd, zodat mensen aan deze activiteiten kunnen deelnemen. Daarnaast worden kwetsbare mensen – leden van de eigen gemeenschappen of anderen – thuis of in het ziekenhuis bezocht. Veel van dit werk wordt door vrijwilligers gedaan.

Tijdens de informatie- en ontmoetingsavond Zorgzaam uit overtuiging (12 februari 2018) worden kansen vooral gezien in het uitwisselen van ervaringen tussen vrijwilli-

gers (intervisie) en in het actief opzoeken van elkaar in de stad en de wijk. Samen kun je eenzaamheid makkelijker signaleren en door elkaar 'te kennen' kun je snel de juiste ondersteuning inschakelen. Door samen op te trekken leer je elkaar ook beter begrijpen en ga je meer dezelfde taal spreken. Nu zien de lbo's dat professionals nog vaak in jargon praten dat onvoldoende aansluit op de ervaringen van vrijwilligers.

Daarnaast zien de aanwezigen een belangrijke uitdaging in het vervoer in de stad. Het openbaar vervoer wordt door verschillende groepen als stressvol ervaren, wat eenzaamheid in de hand werkt. Een mooi voorbeeld is het initiatief 'begeleiden en rijden': vrijwillige chauffeurs die voor heel weinig geld mensen heen en weer rijden naar een afspraak en ook meegaan naar de afspraak. Het is geboren in Scheveningen, maar ondertussen functioneel in heel den haag.

5.6 Samenwerking lbo's onderling en met reguliere instanties bevorderen

Tussen Humanitas, Stek, PEP en Mara (organisaties die met beroepskrachten veel vrijwilligers ondersteunen die weer met kwetsbare mensen werken) geldt dat de onderlinge samenwerking goed verloopt: het algemeen belang, en daarmee het belang van de hulpvrager, staat voorop. Dat betekent in de praktijk dat deze organisaties ook naar elkaar doorverwijzen. Zij geven aan dat de samenwerking met professionele organisaties soms stroever loopt o.a. omdat zij de vrijwilligersorganisaties als concurrent zien. Binnen welzijn en zorg zijn er veel banen verdwenen en professionals zijn bang dat vrijwilligers hun taak overnemen. De dienstverlenende lbo's vinden juist dat vrijwilligers een aanvulling vormen op de formele zorg, omdat ze meer tijd hebben om mensen te bezoeken. De gemeente zou deze samenwerking wellicht meer kunnen stimuleren.

Ook vanuit het Humanistisch Verbond wordt deze samenwerking als een kans gezien: *'Samenwerking is steeds meer nodig, alles raakt steeds meer versplinterd.'* Ze zouden graag zien dat er meer naar elkaar wordt verwezen. De gemeente zou hierin een rol kunnen spelen door medewerkers van o.a. de servicepunten op de hoogte te stellen van de ondersteuningsmogelijkheden van lbo's.

Naast het faciliteren van de samenwerking tussen lbo's en reguliere instanties hoorden we tijdens de inventarisatie ook regelmatig terug dat lbo's behoefte hebben aan meer uitwisseling onderling. Ze zien kansen om samen te werken aan meer cohesie in de wijk (zie paragraaf 5.5), maar denken dat het ook waardevol is om praktische ervaringen uit te wisselen: hoe organiseren verschillende lbo's bijvoorbeeld het ouderenbezoek? En de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers?

Samenwerken is echter gemakkelijker gezegd dan gedaan. Alleen al binnen de afzonderlijke geloofsstromingen is contact vaak lastig. Zo hebben de Haagse moslimorganisaties geen platform meer en is er ook op wijkniveau nauwelijks onderling contact tussen hen. En een deel van de 'nieuwe' kerken heeft überhaupt weinig contacten met anderen in de stad. Organisaties als Mara en Stek hebben de nodige contacten met veel migrantenkerken, maar gevestigde Nederlandse kerken hebben dat weer minder.

Lbo's spreken de wens uit om vaker overleg met elkaar te hebben over inhoudelijke thema's of maatschappelijke problemen, maar er is ook behoefte aan 'open' bijeenkomsten om elkaar beter te leren kennen. De gemeente zou een rol kunnen spelen in het organiseren van deze bijeenkomsten, aldus verschillende lbo's.

De gemeente organiseert dit soort informatieve netwerkbijeenkomsten al wel, maar uit de inventarisatie blijkt dat veel lbo's daar niet van op de hoogte te zijn of niet voor worden uitgenodigd. Zo is er een dialoogcommissie, georganiseerd door de gemeente, waar mensen van religies en organisaties bij elkaar komen om met elkaar in gesprek te gaan en waardoor bij incidenten of bedreigingen snel gehandeld kan worden.

Tot slot denken een aantal lbo's dat de gemeente met financiële steun lbo's kan verleiden om goed samen te werken. Dat kan door organisaties uit te dagen om met gezamenlijke plannen te komen rond bijvoorbeeld voorlichting over de Wmo, betere doorverwijzing, een zorgcoöperatief samenwerkingsverband, of maatjesprojecten voor mensen met schulden.

'En eisen dat dat heel helder en nuchter en professioneel gebeurt. En dan moet je als gemeente dat dan ook belonen, zodat anderen denken 'we missen wel echt wat''.(vertegenwoordiger van een stedelijke ondersteuningsorganisatie).

5.7 Inzet vertrouwenspersonen als brug tussen lbo's en reguliere zorg/gemeente

Het idee voor de aanstelling van een of meerdere intermediairs wordt vrij breed omarmd door de geïnterviewde lbo's. Zo kan, denkt men, het contact met de gemeente vereenvoudigd worden en informatie over de Wmo-voorzieningen én over het werk binnen de levensbeschouwelijk geïnspireerde verbanden beter verspreid en gedeeld worden. Meerdere mensen zeggen wel de precieze uitwerking van het plan af te willen wachten. Ook zien ze de beperkingen van een intermediair die zich alleen richt op de Wmo, want waarschijnlijk spelen er ook andere vragen. Als je een intermediair wilt voor het hele maatschappelijke terrein, vraag je om een duizendpoot, dat beseffen deze lbo's zich ook. Maar er moet dus wel goed geschakeld worden.

Profiel schets intermediair op basis van interviews met lbo's

- Respect voor religie
- Acceptatie van de eigenheid van lbo's (rol en functioneren)
- Gelijkwaardige relatie nastreven tussen lbo's en overheid
- Verschillende "talen" spreken (letterlijk en figuurlijk)
- Toegankelijk, niet te directief
- Praktisch
- Mensen en organisaties zelf stimuleren initiatieven te nemen
- Flexibel in werktijden: 's avonds en in de weekenden kunnen werken

De lbo's zien verschillende taken weggelegd voor de intermediair(s). We lichten ze hieronder kort toe.

Opbouwen van vertrouwen

Om vertrouwen te winnen is volgens de lbo's een open kennismakingsronde van de intermediair nodig, in het bijzonder richting de migrantengemeenschappen. Dat is belangrijk gezien het wantrouwen dat daar geregeld heerst richting de overheid, soms

voortkomend uit ervaringen met de overheid in het land van herkomst, maar ook door ervaringen die in Nederland zijn opgedaan.

‘Als intermediair begin je dan met een 1-0 achterstand. Je moet dus vertrouwen opbouwen, een relatie. En beginnen met de open vraag: “wat hebben jullie nodig?”’
(vertegenwoordiger van een stedelijke ondersteuningsorganisatie).

Lbo's denken dat het ook erg kan helpen om aan te sluiten bij sleutelfiguren die dicht bij gemeenschappen staan.

Verbinden op stedelijk en lokaal- en wijkniveau

Op stedelijk niveau is de afstemming met project 'HUB – geloof in Den Haag' een voorbeeld. Daarmee wil Mara – samen met Stek - de internationale en migrantenkerken die daar prijs op stellen de komende jaren gaan ondersteunen, op het terrein van (praktische) ondersteuning, netwerkvorming, voorlichtingen en trainingen. Het verminderen van de 'vraagverlegenheid' binnen deze kerken en het verlagen van drempels voor participatie zijn doelen, evenals het op "een duurzame manier de leefwereld van de leden van deze kerken, verbinden met de systeemwereld." Daarbij moet gebruik gemaakt worden van de expertise en inzet vanuit de kerken zelf: zij formuleren zelf de ondersteuningsvragen en werken mee aan de beantwoording ervan.

Maar de intermediair moet vooral ook de wijken in duiken volgens de lbo's: daar moet de samenwerking vorm krijgen, daar moet naar elkaar doorverwezen worden. Niet in formele netwerken blijven hangen. Veel kennis van de voorzieningen in Den Haag én de activiteiten van de vrijwilligers binnen de lbo's is uiteraard een vereiste, zodat de intermediair goed kan zien waar professionele en vrijwillige zorg elkaar kunnen aanvullen.

Informerende van gemeenschappen en organisaties over de mogelijkheden en grenzen van de Wmo

Het is belangrijk om voorgangers en besturen van lbo's op de hoogte te brengen van de mogelijkheden en grenzen van de Wmo, maar het is volgens een lbo net zo belangrijk om de gemeenschappen rechtstreeks te benaderen. In zijn ogen zijn maar weinig verbanden in staat om echt toegang te krijgen.

‘Wijkteams en huisartsen in contact brengen met de lokale gemeenschappen (...) zichtbaarheid van wijkteams [...] en dergelijke is belangrijker dan via de religieuze noemer de lijnen leggen, de toegang en het contact organiseren.’
(vertegenwoordiger van een centrum)

Schakelen tussen gemeenschappen en beleid/initiatieven gemeente

Het is goed als de intermediair kijkt naar de mogelijkheden om vrijwilligers bij te scholen in de mogelijkheden van doorverwijzing of over de organisatie van de Wmo in Den Haag. Maar ook andersom: dat zij ambtenaren bijschoolt over de activiteiten van lbo's.

Meedenken over hoe activiteiten gedeeld kunnen worden en langdurig ingezet

Lbo's pleiten voor een aanpak op de langere termijn. Het aanstellen van mensen, betekent niet dat het probleem wordt opgelost.

‘Dat wat nu in gang gezet wordt tenminste 5 jaar wordt volgehouden en over 2 jaar goed geëvalueerd. Ontwikkel duurzaam beleid, en flankeer het met ander beleid. Want intermediairs alleen kunnen niet zo heel veel doen.’
(vertegenwoordiger van een stedelijke organisatie)

Ander beleid is bijvoorbeeld gericht op versterking scholing van vrijwilligers en op aanmoediging van samenwerking tussen organisaties.

Verder is het volgens een internationale kerk belangrijk dat de intermediair zich op de hele gemeenschap richt en niet alleen op de voorgangers, 'want die komen en gaan'.

Samenwerking tussen levensbeschouwelijke organisaties helpen bevorderen (door initiatieven helpen van de grond te krijgen).

Uiteindelijk kan het werk van intermediairs volgens de lbo's een nieuwe schakel zijn die leidt tot 'partnerschap, niet meer zo'n koudwatervrees. Minder tegenstelling seculier religieus. (...) Meer begrip, meer weet, elkaar beter weten te vinden.' (vertegenwoordiger van een parochie)

Dit kan onder andere door bijeenkomsten te organiseren en lbo's met elkaar in contact te brengen. Het is dan wel belangrijk dat de intermediair de nieuwe contacten en afspraken na zo'n bijeenkomst warm houdt.

'Daarna gaat iedereen weer terug naar zijn eigen kantoortje en dan is het heel lastig om iets van de grond te krijgen. Dus het is belangrijk voor zo een intermediair om te helpen in het aansturen en uitvoeren van zulke ideeën.' (vertegenwoordiger van een kerk)

6

De visie van ambtenaren op de rol van levensbeschouwelijke organisaties

Nu de levensbeschouwelijke organisaties (lbo's) ruimschoots aan het woord zijn geweest, mag de visie van de gemeente op mogelijke samenwerking niet ontbreken. Voor een goed samenspel heb je immers 'commitment' van beide partijen nodig en 'common ground' waarop je elkaar kunt vinden.

We spraken met acht ambtenaren van de gemeente Den Haag, die verantwoordelijk zijn voor verschillende onderwerpen, zoals de uitvoering van de Wmo, integratie, de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers, zorg coöperaties en communicatie. We vroegen hen naar hun ervaringen met lbo's (6.1) en hun visie op de rol die lbo's kunnen / moeten spelen met betrekking tot de Wmo (6.2). In dit hoofdstuk gaan we verder in op de communicatie van de gemeente over ondersteuningsmogelijkheden (6.3) en de visie van de ambtenaren op de rol van een intermediair (6.4).

6.1 Ervaringen samenwerking gemeente en levensbeschouwelijke organisaties

We constateren grote verschillen in de mate waarin de ambtenaren samenwerken met lbo's. Vanuit het thema integratie zijn er logischerwijs veel contacten, omdat een van de opdrachten expliciet is om verbindingen te leggen tussen verschillende groepen Haagse inwoners. Ambtenaren investeren veel tijd in het leggen en onderhouden van de contacten. Ook organiseren ze twee keer per jaar een bijeenkomst voor de besturen van lbo's. Daarmee bereiken ze zo'n 60% van de lbo's in de stad. Ook rondom de ondersteuning van mantelzorgers worden lbo's regelmatig benut om een brug te slaan naar inwoners met een migratie achtergrond. En door sociale wijkteams zijn pilots gestart om via leden van lbo's de hulpvragen van de achterban in kaart te brengen en hen de weg te wijzen naar de juiste ondersteuning. In één stadsdeel zijn inmiddels al 20 vertrouwenspersonen vanuit verschillende achtergronden en verschillende lbo's opgeleid.

De gemeente heeft echter nog niet zoveel zicht op activiteiten van nieuwe islamitische groepen uit Afghanistan en Iran en nieuwe christelijke groepen uit Syrië, Irak, Iran, Jordanië en Somalië. Ook zijn er (nog) weinig contacten met de Bahai gemeenschap en de Ahmadiya en alevieten.

Er zijn ook verschillende ambtenaren die geen contact hebben met lbo's. Zij zien wel het belang van deze contacten en spreken de wens uit om meer zicht te hebben op de activiteiten van lbo's en de groep inwoners die zij bereiken.

De samenwerking met lbo's staat dus – behalve bij integratie- niet standaard op de agenda. Initiatieven ontstaan ad hoc, zijn vaak afhankelijk van individuele ambtenaren en men weet niet van elkaar wat de precieze inhoud van die samenwerking is. Ambtenaren weten ook lang niet altijd wat lbo's precies doen en wat de meerwaarde van samenwerking zou kunnen zijn. Lbo's krijgen te maken met veel wisselende gezichten en standpunten. De geïnterviewde ambtenaren formuleren dan ook de uitdaging om als gemeente deze samenwerking meer beleidsmatig te organiseren met een gezamenlijke visie en uitgangspunten. Deze visie kan goed gekoppeld worden aan integraal, gebiedsgericht werken.

6.2 Visie op de rol van levensbeschouwelijke organisaties in het kader van de Wmo

Welke rol zien de ambtenaren dan voor lbo's als het gaat om de Wmo? Eén van de belangrijkste kansen zien de ambtenaren in het feit dat lbo's in contact staan met groepen Hagenaren, die door de gemeente niet of nauwelijks worden bereikt. Deze groepen komen vaak pas bij de gemeente terecht als problemen echt uit de hand zijn gelopen.

'Als mensen niet direct de weg weten te vinden bij lichte problematiek, dan uit dat zich uiteindelijk in zwaardere en ingewikkelde problematiek. Uiteindelijk komen ze dus bij een of andere organisatie op het netvlies.' (ambtenaar)

Lbo's zouden tussen deze groepen en de gemeente een belangrijke brugfunctie kunnen vervullen door enerzijds op te halen waar de ondersteuningsbehoeften van hun achterban liggen en anderzijds hun achterban op de hoogte te stellen van de ondersteuningsmogelijkheden van de gemeente. Idealiter ontstaat hierdoor meer vertrouwen in de gemeente, weet de achterban steeds beter haar weg te vinden naar de reguliere ondersteuning en zijn de lbo's op den duur niet meer nodig als tussenpersoon.

De ambtenaren zien dat lbo's veel kleine en grote ondersteuningsvragen die onder de Wmo vallen nu zelf oppakken. Soms is dat (te) veel om zelf te bolwerken en komt veel terecht op de schouders van enkele leden, die een juridische achtergrond hebben of de weg goed kennen in het Haagse zorglandschap. Door meer samen op te trekken kunnen lbo's en de gemeente de taken verdelen en elkaar aanvullen. Het is dan wel belangrijk dat lbo's ook open staan voor dit inhoudelijke gesprek en niet alleen aankloppen bij de gemeente voor bijvoorbeeld een grotere ruimte.

Naast de brugfunctie zien ambtenaren ook mogelijkheden in het inkopen of financieren van activiteiten die door lbo's verzorgd worden. Daarbij denken zij vooral aan dagbestedingsactiviteiten. Op dit moment bevinden zich onder gecontracteerde partijen al een aantal lbo's, zoals het Leger des Heils, maar de inschatting van de ambtenaren is dat het om niet meer dan 5% van de lbo's gaat. Het is volgens de geïnterviewde ambtenaren wel belangrijk om te kijken naar de zorg in natura die de gemeente nu biedt, aangezien ze zien dat Hagenaren met een migratieachtergrond nu vaak kiezen voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) en dus zelf hun zorg inkomen. Dit kan erop duiden dat de zorg die is ingekocht door de gemeente niet voldoende aansluit bij hun behoeften.

Bij financiering door de gemeente staat de kwaliteit van activiteiten voorop en moeten zij open staan voor iedereen. De activiteiten mogen ze niet alleen aan de eigen achterban aangeboden worden. Bovendien worden alleen de maatschappelijke en niet de religieuze activiteiten gefinancierd. Wel beseffen de ambtenaren dat dit soms een 'grijs gebied is'. Maakt bidden voor een activiteit de activiteit in kwestie bijvoorbeeld religieus? Het is belangrijk om daar als ambtenaren de discussie over aan te gaan en tot een gedeelde visie te komen.

Ook is goed om te beseffen dat lang niet alle lbo's subsidies van de gemeente willen ontvangen. Zij willen onafhankelijk blijven en hebben meer behoefte aan erkenning dan aan financiële hulp. In het gesprek met de ambtenaren kwam het belang aan erkenning überhaupt duidelijk naar voren. De gemeente kan dit geven door mensen van lbo's bijvoorbeeld uit te nodigen voor een ontbijt of nieuwjaarsreceptie of door hen te betrekken bij inhoudelijke bijeenkomsten.

Tot slot zien gemeenten een belangrijke rol voor lbo's weggelegd om meer binding in buurten en wijken te realiseren. Ze brengen mensen bij elkaar. Door meer met elkaar samen te werken kunnen lbo's ook de binding tussen verschillende religieuze- en migrantengroepen vergroten. De ambtenaren denken dat de gemeente dit kan faciliteren door projecten in de wijk te subsidiëren waar samenwerking tussen lbo's een voorwaarde is. Wel zien ze dat deze samenwerking vaak lastig en complex is. Overtuigingen liggen soms erg ver uit elkaar, wat kan zorgen voor wantrouwen en spanningen. Ook zijn lbo's soms heel anders georganiseerd, zodat vertegenwoordigers van de ene organisatie niet goed weten wie ze bij de andere organisatie moeten aanspreken.

6.3 Over de communicatie vanuit de gemeente over Wmo ondersteuning

Er is op moment geen specifiek communicatiebeleid dat zich richt op bepaalde doelgroepen of levensbeschouwelijke organisaties. Het beleid richt zich op Hagenaren in het algemeen. Dit is een bewuste keuze geweest, maar de ambtenaren merken dat gerichte communicatie wellicht toch noodzakelijk is om *alle* groepen te bereiken.

Er zijn voorbeelden waarbij dit ook is gebeurd. Zo is er vanuit de gemeente een campagne gevoerd over de ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers, waarbij specifiek werd ingezet op diversiteit. Filmpjes werden ondertiteld in de eigen taal en op beelden werden mensen van diverse afkomst en met verschillende religieuze overtuigingen (zoals een hoofddoek) getoond. Volgens de geïnterviewden zou het goed zijn om bij ieder thema na te denken over de meest succesvolle manier van communiceren om zoveel mogelijk inwoners te bereiken. De cliëntenraad van de Wmo heeft daar ook adviezen over gegeven.

De ambtenaren zien ook dat voorlichtingsbijeenkomsten een effectieve vorm zijn om informatie over te dragen. Zo komt het voor dat Wmo consulenten bij lbo's een presentatie geven over beschikbare voorzieningen. Dit gebeurt op verzoek van de lbo's. Het is volgens de aanwezige ambtenaren belangrijk dat lbo's weet hebben van deze mogelijkheid, zodat ze de gemeente hiervoor actiever gaan benaderen.

Ook via intermediairs of vertrouwenspersonen uit de eigen groepen kan informatie vanuit de gemeente worden doorgesluisd. Zij kennen ook de specifieke communicatiekanalen, zoals een Facebookpagina van een Chinese ondernemer die 11.000 volgers heeft.

6.4 De rol van de intermediair

De geïnterviewde ambtenaren zijn enthousiast over het instellen van een of meerdere intermediairs die de samenwerking tussen lbo's en de gemeente kan versterken. Het is volgens hen dan wel belangrijk dat de intermediair echt in de stad en dichtbij de lbo's zit, maar ook goed zijn of haar weg kan vinden binnen de gemeentelijke organisatie. Er moet snel geschakeld kunnen worden tussen praktijk, uitvoering en beleid. Het is ook belangrijk om verbindingen te leggen met andere initiatieven binnen de gemeente waar in de wijk outreachend gewerkt wordt, o.a. door de wijkteams.

De ambtenaren zien de intermediair dus als een spin in het web die partijen in de stad en in het stadhuis samenbrengt. Dat kan door middel van 1 op 1 gesprekken, maar zeker ook door bijeenkomsten te organiseren over inhoudelijke thema's.

Daarnaast zien ze de intermediair als 'voorlichter' en 'doorverwijzer': vragen ophalen en beantwoorden, informatie geven over ondersteuning en warm doorverwijzen waar mogelijk. De intermediair dient daarbij de grenzen en mogelijkheden van de gemeente te kennen, zodat lbo's weten wat ze kunnen en mogen verwachten. Wellicht is 'handgeld' ook goed om beschikbaar te stellen, zodat de intermediair direct kan handelen als dat nodig is.

De ambtenaren vinden het een uitdagende functie, want je vraagt eigenlijk om een duizendpoot, die ieders vertrouwen weet te winnen en over niemand oordeelt.

'Die persoon moet toegang kunnen krijgen tot de samenleving en de organisaties. Dat is best complex. Los van migrantengemeenschappen, maar ook bij traditionele christelijke gemeenschap. Dat is een hele moeilijke taak om bij al die organisaties binnen te komen. Je moet iemand hebben een uitstekende reputatie. Je moet echt vertrouwen winnen ook. En je hoort veel in de stad en met al die gevoeligheden moet je om kunnen gaan.' (ambtenaar)

'Gemeenschappen zijn nou op een bepaalde manier georganiseerd, dat moet je aannemen. Daar mag je eigenlijk geen moeite mee hebben. Dat mag je dus ook niet laten merken aan organisaties als je daar moeite mee hebt, want dan gaat dat rond.'

De ambtenaren noemen een soortgelijke functie waar van geleerd kan worden: de 'initiatievenmakelaar'. Deze makelaar legt de link tussen initiatieven in de stad en de gemeente en kijkt waar zij elkaar kunnen aanvullen en versterken.

Slotbeschouwing en aanbevelingen

Deze verkenning bevestigt de constatering van de gemeenteraad en het College van Burgermeester en Wethouders dat levensbeschouwelijke organisaties en gemeenschappen een maatschappelijke bijdrage leveren aan de zorg aan (kwetsbare) mensen in de stad. Ze vervullen daarbij verschillende functies, van professionele dienstverlener onder regie van de gemeente tot aan het ondersteunen van kwetsbare personen en groepen die buiten het bereik en/of blikveld van de officiële instanties vallen.

Het bieden van informele hulp en onderlinge ondersteuning is een traditionele functie van religieuze gemeenschappen en de bandbreedte van de hulp- en ondersteuningsvragen die lbo's bereiken zijn groot: vragen over relaties en gezondheid, maar ook vragen over integratie, huisvesting, scholing en werk. Als antwoord op deze vragen bieden lbo's een scala aan activiteiten, waaronder het bezoeken van zieken en ouderen, het verzorgen van voorlichtingsbijeenkomsten over allerlei inhoudelijke thema's, ondersteuning bij de integratie in Nederland (waaronder taallessen) en het werven, activeren en begeleiden van vrijwilligers (o.a. in maatjesprojecten). Deze hulp bestempelen de organisaties zelf echter meestal niet als 'Wmo' of 'Wmo-achtige activiteiten'.

De inventarisatie laat sowieso zien dat 'de' Wmo ver weg staat van veel van de in deze inventarisatie betrokken lbo's en helemaal van hun leden. Het Wmo-aanbod van de gemeente en de kanalen (Servicepunt, Sociaal Wijkzorgteams) waarlangs ondersteuning op het gebied van o.a. vervoer, boodschappen, huishoudelijke hulp en financiën te verkrijgen is, is bij meer dan de helft van de geïnterviewden niet bekend. Zeker een derde van de geïnterviewde lbo's heeft überhaupt weinig tot geen contact met de gemeente. En de respondenten denken dat dit bij andere, kleinere, levensbeschouwelijke verbanden nog veel sterker het geval zal zijn.

Ook binnen de gemeente Den Haag staat samenwerking met lbo's – behalve bij het thema integratie – niet standaard op de agenda. Initiatieven ontstaan ad hoc, zijn vaak

afhankelijk van individuele ambtenaren en men weet niet van elkaar wat de precieze inhoud van die samenwerking is.

De verschillen tussen de Haagse levensbeschouwelijke organisaties zijn groot. Qua ledental en organisatorische kracht, maar ook in wat betreft hun opvattingen over hun rol in de maatschappij en samenwerking met anderen in de stad. Eén uniforme benade-ring van lbo's vanuit de gemeente zou alleen daarom al niet goed zijn, als ze al mogelijk zou zijn. En omgekeerd werken verschillende lbo's samen en staan (groepen) lbo's op bepaalde thema's dezelfde waarden en werkwijzen voor, maar kan lang niet altijd samen opgetrokken, laat staan met één mond gesproken worden. Toch zien medewerkers van de gemeente Den Haag en vertegenwoordigers van levensbeschouwelijke organisaties wel kansen om de handen ineen te slaan met als doel kwetsbare inwoners van Den Haag nog beter te bereiken en te ondersteunen.

Op basis van de inventarisatie doen we de volgende acht aanbevelingen:

- Investeer in duurzaam vertrouwen. Zoek elkaar actief op en investeer om te beginnen in laagdrempelig, informeel contact. Leer elkaar kennen, zonder meteen verwachtingen van elkaar te hebben. Vertrouwen is de basis voor verdere samenwerking.
- Investeer in kennis over elkaars werk en ga met elkaar in gesprek over raakvlakken. De gemeente kan bijvoorbeeld lbo's uitnodigen om te komen vertellen over hun activiteiten. Lbo's kunnen op hun beurt de gemeente actief benaderen voor meer uitleg over de ondersteuningsmogelijkheden binnen de Wmo en voorlichting aan hun achterban.
- Waardeer elkaars werk met respect voor verschillen in overtuigingen, mogelijkheden en grenzen. Uit deze waardering bijvoorbeeld door elkaar uit te nodigen voor feestelijke en inhoudelijke bijeenkomsten, ook om zo te leren van elkaars expertise.

- Zie elkaar als partners in het ondersteunen van kwetsbare Hagenaars. Trek samen op rond inhoudelijke thema's, zoals vrijwillige inzet, samenwerking in de wijk, kansen voor jongeren en het bestrijden van eenzaamheid. Verken waar kansen liggen en bespreek hoe formele en informele, professionele en vrijwillige ondersteuning elkaar kunnen aanvullen.
- Versterk als gemeente kleine gemeenschappen van met name (relatieve) nieuwkomers die over onvoldoende organisatiekracht beschikken. Zo zijn ook zij in staat om – als ze dat willen – hun maatschappelijke rol te vervullen.
- Kijk samen hoe de gemeente kan ondersteunen rond de vele hulpvragen die nu vaak bij een klein aantal – soms overbelaste – leden van een gemeenschap terecht komen. Hoe kunnen aanwezige voorzieningen beter worden benut? Zet onder andere in op mondelinge voorlichting over ondersteuningsmogelijkheden binnen de Wmo door deskundigen van gemeente of zorgaanbieders of door de nieuw ingestelde intermediair. In kerk, tempel, moskee of verenigingsgebouw zelf, aansluitend op een activiteit of dienst.
- Stimuleer en faciliteer als gemeente samenwerking tussen lbo's onderling en met Wmo-partners in de stad. Bijvoorbeeld door lbo's te ondersteunen om Buurthuis van de Toekomst te worden of met buurthuizen samen te werken, zonder dat ze hun eigen visie op zorg en ondersteuning hoeven los te laten. Zo werk je aan sociale cohesie in stad en buurt.
- Werk aan een positieve grondhouding over en weer en veranker de (aandacht voor) samenwerking in duurzaam beleid met een duidelijke visie en vaste contactpersonen, zowel bij de gemeentelijke organisatie als bij lbo's. Denk daarbij ook na over de rol en plaats van de intermediair. De intermediair kan optreden als aanjager, verbinder, voorlichter en door-verwijzer, maar moet niet het enige kanaal worden voor uitwisseling en communicatie tussen de gemeente en lbo's. Het gaat uiteindelijk om het bevorderen van meer directe contacten tussen lbo's onderling en met gemeenteambtenaren, wijkteams, reguliere aanbieders, wijkbureaus en bewonersorganisaties.

Bijlage 1 Geraadpleegde literatuur

- Baart, A. (2001). Een theorie van de presentie. Utrecht: Lemma.
- Bijsterveld, S.C. van (2008). Overheid en godsdienst: Herijking van een onderlinge relatie. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.
- Bos, J. (2005). Gebedsruimte in Den Haag. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Castillo Guerra, J., Glashouwer, M. & Kregting, J. (2008). *Tel je zegeningen: Het maatschappelijk rendement van christelijke kerken in Rotterdam en hun bijdrage aan sociale cohesie*. Nijmegen: NIM.
- Davelaar, M., Hurkens, H., & Opstal, J. van (2017). *Meer dan een dak. Laagdrempelige presentie voor kwetsbare burgers*. Utrecht: Netwerk DAK.
- Davelaar, M., Damacena Martins, A., Doude van Troostwijk, I. (2012). Naar een hoger plan. De vrijwillige inzet van internationale en migrantenkerken in Den Haag. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Davelaar, M., Toorn, J. van den, Witte, N. de, Beaumont, J. & Kuiper, C. (2011). *Faith-based Organisations and Social Exclusion in the Netherlands*. Leuven: Acco.
- Davelaar, M. & Toorn, J. van den (2010). *Geloof aan het werk. De rol van levensbeschouwelijke organisaties bij het bestrijden van sociale uitsluiting in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Davelaar, M. & Smits van Waesberghe, E. (2010). *Tussen principes en pragmatisme. Een onderzoek onder Nederlandse gemeenten naar de subsidiëring van levensbeschouwelijke organisaties*. Utrecht: Forum.
- Dekker, P., & Hart, J. de (2006). Kerkgangers, investeerders in de civil society. In: P. Schnabel (red.), *Investeren in Sociaal vermogen: Sociaal en cultureel rapport 2006* (pp. 317-338). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).
- Dekker, P. (2011). Kerkelijkheid als bron van maatschappelijk engagement. In: Dekker, P., G. Çelik, I. Creemers. *Breekpunt of Bindmiddel. Religieus engagement in de civil society* (pp. 30-46). Zoetermeer: Meinema.
- Elander, I., Davelaar, M., & Walliser, A. (2012). Faith-based organisations, urban governance and welfare state retrenchment. In J. Beaumont & P. Cloke, *Faith-based organisations and exclusion in European cities* (pp. 81-104). Bristol: The Policy Press.
- Hamdi, A., Koçak, S., Bellaart H. & Toorn, J. van den (2017). *Match tussen zorgaanbod en zorgvraag van Hagenaars met een migratieachtergrond. Verkenning van bereik en aansluiting van de gezondheidszorg in Den Haag*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Hart, J. de (2011). Maak het nieuw! Over religieuze ontwikkelingen en de positie van de kerken: een persoonlijke geschiedenis. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Noordegraaf, H. (2012). Kerk en Wmo. *De eerste vijf jaren (2007-2011). Een onderzoek naar (kritische) participatie van kerken in de Wmo*. Stichting Rotterdam.
- Sar, J. van der, Lombo -Visser, R. & Boender, W. (2008). *Moskeeën gewaardeerd. Een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van moskeeën in Nederland*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties .
- Sar, J. van der, & Visser, R. (2006). *Gratis en Waardevol. Rol, positie en maatschappelijk rendement van migrantenkerken in Den Haag*. Utrecht: Stichting Oikos.

Bijlage 2 De onderzoeksopzet

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen is het onderzoek opgebouwd uit verschillende onderdelen. Hieronder volgt een korte beschrijving per onderdeel.

Documentenanalyse en web search

Allereerst is er een documentenanalyse en web search gedaan. Hierbij is in kaart gebracht hoe de Wmo is vorm gegeven binnen de Gemeente Den Haag. Als voorbereiding op de interviews zijn websites van levensbeschouwelijke organisaties geraadpleegd.

Interviews met Stek, Mara, Humanitas en PEP

Stek, Mara Humanitas en PEP zijn de grotere levensbeschouwelijke organisaties in Den Haag. Deze organisaties denken al langer actief mee met de gemeente en zijn daarom aan het begin van het onderzoek geïnterviewd, zodat hun input en ervaringen meegenomen konden worden in het verdere onderzoek. De interviews werden telefonisch afgenomen aan de hand van een vooraf opgestelde topiclijst en duurden gemiddeld een uur.

Interviews met levensbeschouwelijke organisaties

In totaal hebben we met 17 uiteenlopende levensbeschouwelijke organisaties gesproken. De selectie heeft in overleg met de gemeente Den Haag plaatsgevonden, waarbij we streefden naar een van type organisaties, organisaties die heel actief zijn en waar al veel contacten mee zijn vanuit de gemeente en organisaties waar nog minder over bekend is en waar juist nog weinig contacten mee zijn.

De onderzoekers en de gemeente hebben in een gezamenlijke brief de selectie van organisaties uitgenodigd (per post en mail). Vervolgens zijn de onderzoekers gaan nabellen en mailen om concrete afspraken te maken. Enkele organisaties waren niet bereid om mee te werken aan een interview. Voor hen is een vergelijkbare, andere organisatie benaderd. Uiteindelijk zijn er vertegenwoordigers van 6 kerken (traditioneel en inter-

nationaal), 3 boeddhistische/hindoestaanse organisaties, het Humanistisch Verbond, 1 joodse gemeente en 3 moskeeën geïnterviewd. Zie voor een overzicht bijlage 3.

De interviews werden afgenomen aan de hand van een vooraf opgestelde topiclijst en duurden gemiddeld een uur. De meeste interviews waren face to face op locatie. In enkele gevallen zijn de interviews wegens praktische overwegingen telefonisch afgenomen.

Groepsinterview ambtenaren

Er is één groepsinterview gehouden met 8 gemeenteambtenaren van verschillende afdelingen op het stadhuis van de gemeente Den Haag. Via een contactpersoon bij de gemeente zijn namen van ambtenaren aangedragen. Het groepsinterview werd afgenomen aan de hand van een vooraf opgestelde topiclijst en duurde twee uur.

Informatie- en ontmoetingsavond Zorgzaam uit overtuiging (12 februari 2018)

Tijdens deze avond gingen meer dan 90 vertegenwoordigers van lbo's, wmo-partners en medewerkers van de gemeente met elkaar in gesprek over kansen voor samenwerking in het kader van de Wmo. De onderzoekers presenteerden de belangrijkste aanbeveling uit het onderzoek en haalden in vier deelsessies nog meer concrete aanknopingspunten voor samenwerking op rond eenzaamheid, kansen voor jongeren, vrijwillige inzet en het belang van erkenning. Deze aanknopingspunten zijn verwerkt in onderhavig rapport.

Bijlage 3 Het overzicht van respondenten

Vertegenwoordigers van de volgende levensbeschouwelijke organisaties:

Akwaaba Zorg	www.akwaabazorg.nl
Alevitische Vereniging DAB-DER	www.dabder.nl
Anglicaanse Kerk: Church of St. John & St. Philip	www.stjohn-stphilip.org
Bahai Gemeenschap	www.bahai.nl
Boeddhistisch Centrum Haaglanden	www.bchaaglanden.nl
Bulgaars Orthodoxe Kerk "Aartsengelen Michaël en Gabriël"	www.bgorthodoxekerk.nl
City Life Church Den Haag	www.clcldenhaag.nl
Hervormde Wijkgemeente Bethlehemkerk	www.bethlehemkerk-den Haag.nl
Hindoeicentrum Sewa Dhaam	www.sewadhaam.eu
H. Jacobus de Meerdere kerk	www.rkdenhaag.nl/geloofsgemeenschappen/h-jacobus-de-meerdere
Humanistisch Verbond Den Haag	www.humanistischverbond.nl
Humanitas	www.humanitas.nl/afdeling/haagland/
Liberaal Joodse Gemeente Den Haag	www.ljgdenhaag.nl
Mara	www.maraprojecten.nl/projects/hub
Moskee El Islam	www.newsite.moskeelislam.nl
Mescidi-i Kuba Moskee	www.mescidikuba.nl/tr
Polska Parafia pw. Św. Jana Pawła II	www.parafia.nl
Stichting voor Stad en Kerk (Stek)	www.stekdenhaag.nl
Stichting VOBIS	www.stichtinghindustani.nl
Tabernacle of David Church	www.rccgtod.org

Vertegenwoordigers van de volgende gemeentelijke afdelingen

Beleidsadviseur integratie
Beleidsadviseur mantelzorg
Senior beleidsadviseur
Beleidsadviseur
Verantwoordelijke medewerker voor de afdoening van de motie
Medewerker uitvoeringsorganisatie wmo
Programmamanager voor zorgcoöperaties
Communicatie adviseur

Overig

PEP	www.pepdenhaag.nl
-----	--

Colofon

Opdrachtgever
Auteurs

Gemeente Den Haag
Drs. J. van den Toorn
Drs. M. Davelaar
S. de Winter-Koçak, MSc
M. Badou, MSc
Ontwerppartners, Breda
Valerie Kuypers
Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl

Omslag
Foto
Uitgave

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-877-1

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2018

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.

Als multiculturele stad kent Den Haag een verscheidenheid aan levensbeschouwelijke organisaties. Denk aan kerken, moskeeën, tempels, humanistische en boeddhistische organisaties en stichtingen die zich in meer of mindere mate als levensbeschouwelijk (geïnspireerd) presenteren. Deze organisaties staan vaak in contact met moeilijk bereikbare, kwetsbare inwoners. De gemeente Den Haag wil dan ook meer en beter samenwerken met deze levensbeschouwelijke organisaties bij de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Het Verwey-Jonker Instituut bracht de activiteiten, kennis, behoeften, vragen en uitdagingen van de Haagse levensbeschouwelijke organisaties in kaart, zodat de gemeente meer en betere verbindingen kan leggen met deze organisaties.

We voerden gesprekken met vertegenwoordigers van twintig uiteenlopende levensbeschouwelijke organisaties, en met gemeenteambtenaren van verschillende afdelingen. Ook bestudeerden we websites en documenten. Uit de inventarisatie komen verschillende kansen voor gemeente en levensbeschouwelijke organisaties naar voren om samen de kwetsbare inwoners van Den Haag nog beter te bereiken en te ondersteunen.