

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



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 vereni-

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.

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.