

Rekenkameronderzoek eigen en sociale kracht in het nieuw gemeentelijk beleid

gemeenten

Elburg, Nunspeet, Oldebroek, Putten



Gemeente **Oldebroek**



gemeente
putten



Rekenkamercommissies Elburg, Nunspeet, Oldebroek, Putten

september 2015

Samenvatting

De rekenkamercommissies van de gemeenten Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten¹ hebben het onderzoek *Eigen en sociale kracht in het nieuw gemeentelijk beleid* afgerond. De conclusie van het onderzoek is dat de gemeenten goed op weg zijn, maar dat er ook een aantal zaken aandacht verdient. Zo is de helft van de bevolking bekend met het nieuwe beleid. Dit is relatief laag, zeker gezien de ruime aandacht voor 'de participatiemaatschappij' in landelijke berichtgeving. Ook staat meer dan een kwart van de bevolking negatief tegenover de ontwikkelingen, tegenover de helft die het beleid steunt. In alle vier de gemeenten helpen burgers elkaar veel en is de zelfredzaamheid hoog. Dit kan echter ook duiden op zorgmijding. Een kwart van de inwoners is mantelzorger; 10% van deze mantelzorgers voelt zich wel eens overbelast.

Om ervoor te zorgen dat het ingezette beleid de beoogde impact heeft moeten de gemeenten een aantal zaken regelen. Zo raadt de rekenkamercommissie de gemeenteraden aan om vooraf goed na te denken over wat zij willen bereiken, welke speelruimte zij de colleges meegeven en hoe zij het beleid willen controleren. Ook de ambtelijke organisaties moeten hun manier van werken aanpassen. Hierbij valt te denken aan meer persoonlijke en aansprekende informatievoorziening richting burgers, aandacht voor de 'nieuwe' vrijwilliger, het nemen van een 'regierol' richting (zorg)organisaties en praktische juridische en financiële ondersteuning van vrijwilligersorganisaties.

Achtergrond

De Nederlandse verzorgingsstaat ontwikkelt zich in de richting van een participatiesamenleving en zelfzorgstaat. Van burgers wordt in toenemende mate verwacht dat zij minder een beroep doen op overheidsvoorzieningen en meer zelf verantwoordelijkheid nemen. Oftewel, uitgaan van eigen kracht van de mensen en hun netwerk.

Het uitgangspunt van eigen en sociale kracht geldt op meerdere beleidsterreinen:

- De Wmo 2015 gaat er van uit dat de burger in de eerste plaats zelf verantwoordelijk is om te participeren in de samenleving. Pas als dat niet mogelijk is dan kan de gemeente ondersteuning, algemene voorzieningen en indien nodig maatwerkvoorzieningen bieden.
- Ook binnen het ruimtelijke domein wordt een groeiend beroep gedaan op de participatiebereidheid van burgers, waarbij inwoners zich actief inzetten om gemeenschappelijke voorzieningen in stand te houden. Denk bijvoorbeeld aan het onderhoud van dierenweiden, speeltuinen, gemeentelijk plantsoen door wijkbewoners. Deze ontwikkeling komt niet voort uit landelijke regelgeving, maar wordt door de gemeentes zelf ingezet.

Het beroep op eigen kracht of zelfredzaamheid is inmiddels in diverse gemeentelijke beleidsnota's opgenomen. Ook de gemeenten Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten gaan (in meer of mindere mate) uit van eigen en sociale kracht in het sociale en ruimtelijke domein.

Onderzoek

De rekenkamercommissie van de gemeenten Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten vroeg zich af in welke mate de veronderstelde en benodigde kracht aanwezig is bij de bevolking. En wat het draagvlak is voor het beleid waarin zij zelf zo'n prominente rol moeten gaan spelen. Om hier inzicht in te krijgen heeft de

1. Hoewel het feitelijk over vier (samenwerkende) rekenkamercommissies gaat, zal in het vervolg van dit stuk voor de leesbaarheid steeds gesproken worden over de rekenkamercommissie in enkelvoud.

rekenkamercommissie een onderzoek laten uitvoeren naar de eigen en sociale draagkracht in het sociale en ruimtelijke domein vanuit het perspectief van de burger. Hiermee kan inzicht worden verkregen in:

1. De mogelijkheden van mensen om zelf oplossingen te vinden voor problemen (eigen kracht), ervaringen hiermee en knelpunten daarin;
2. De bereidheid van inwoners om anderen vrijwillig te helpen (sociale kracht), ervaringen hiermee en knelpunten daarin;
3. De mate waarin bij de gemeentelijke beleidsontwikkeling is uitgegaan van de juiste veronderstellingen over de haalbaarheid, grenzen, risico's van de aanwezige eigen en sociale draagkracht.

Het onderzoek is uitgevoerd door I&O Research in de periode van februari 2015 tot juni 2015. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van 1) deskresearch van het gemeentebestuur, 2) een online en schriftelijke enquête onder bewoners van de vier gemeenten, 3) interviews met vertegenwoordigers van verschillende burgerinitiatieven in het ruimtelijk domein en 4) interviews met de Wmo-adviesraden en mantelzorgondersteuners.

Conclusies

1. De helft van de bevolking is bekend met het nieuwe beleid. Gezien de ruime aandacht voor 'de participatiemaatschappij' in landelijke berichtgeving is hier nog ruimte voor verbetering.
 - Meer dan de helft van de bevolking weet van de grotere rol die burgers krijgen bij zorg voor elkaar: van 61% in Nunspeet tot 52% in Oldebroek en Putten. Hier is – zeker gezien de ruime aandacht voor 'de participatiemaatschappij' in landelijke berichtgeving - nog ruimte voor verbetering.
 - Wat minder dan de helft van de inwoners weet dat de gemeente burgers een grotere rol wil geven in de woonomgeving: Oldebroek loopt voorop met 48%; in Putten is 42% hiervan op de hoogte.
 - Vanuit mantelzorgondersteuning en Wmo-raden heerst tevredenheid over de mate waarin ze door de gemeente bij de wijzigingen in het sociaal domein worden betrokken.
2. 50 tot 65% van de bevolking steunt het nieuwe beleid. Meer dan een kwart staat negatief tegenover de ontwikkelingen.
 - Twee derde van de bevolking steunt het inzetten van sociale en eigen kracht in het ruimtelijk beleid.
 - De helft steunt dit bij het sociaal beleid.
 - Ongeveer een derde van de inwoners staat 'neutraal' tegenover het nieuwe beleid.
 - Meer dan een kwart staat negatief tegenover de ontwikkelingen. Binnen het ruimtelijk domein zijn de meeste sceptici in Nunspeet (30%) en binnen het sociaal domein in Putten (27%).
3. 50 tot 60% van de burgers is bereid iets voor een ander te doen.
 - De sociale kracht – het omzien naar elkaar – is 52 tot 64%, waarvan het meest in Oldebroek en het minst in Putten. Men wil vooral praktische dingen doen zoals boodschappen, bieden van vervoer, klusjes in en om het huis en begeleiden bij sport of een activiteit.
 - 45 tot 48% van de inwoners is vrijwilliger. Ruim de helft van de inwoners is (ook) betrokken bij een club of vereniging.
 - Veel mensen die nu niet actief zijn als vrijwilliger, willen dit in de toekomst wel. Het aantal potentieel actieve inwoners is 70% in Putten, 71% in Oldebroek, 75% in Elburg en 78% in Nunspeet.

4. 90 tot 95% van de bevolking lost problemen bij voorkeur zelf op. Dit kan ook duiden op zorgmijding.
 - 90 tot 95% van de bevolking lost problemen bij voorkeur in eigen kring op. Dit kan echt ook duiden op zorgmijding.
 - 64% (Putten) tot 76% (in Oldebroek) denkt dat zorg voor kwetsbare burgers achteruit gaat als de gemeenten (nog) meer taken en verantwoordelijkheden bij de burger neerleggen.
 - 10 -17 % van de bevolking kan niet maatschappelijk meedoen door problemen met de lichamelijke gezondheid en/of financiële problemen.

5. Ruim een kwart van de inwoners is op enige wijze mantelzorger. 10% hiervan geeft aan zich zwaar of zelfs overbelast te voelen
 - 80 % van de mensen met een zorgbehoevende naaste zorgt voor deze persoon.
 - 40% (Oldebroek) tot 58% van de mantelzorgers ervaart de zorg niet als belasting; de andere helft vindt de zorg wel eens te zwaar.
 - 10% geeft aan zich zwaar belast of zelfs overbelast te voelen.

Aanbevelingen rekenkamercommissie

De ontwikkeling richting participatiemaatschappij zal de komende jaren veel impact hebben op het reilen en zeilen binnen alle gemeenten in Nederland. Dit zal niet anders zijn voor de gemeenten Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten. Het uitgevoerde onderzoek is bedoeld als een zogenaamde 'nulmeting'. Het geeft inzicht in de visie van burgers op het nieuwe beleid en hun bereidheid om het beleid tot een succes te maken. Dit is de status quo vóóordat het beleid is ingevoerd. De rekenkamercommissie acht daarbij het van belang dat gemeenten in ieder geval de volgende zaken inrichten:

1. Gemeenteraad: versterking van de kaderstellende en controlerende taak
 - De kunst is nu om de komende jaren – naarmate het beleid steeds meer landt – de impact te blijven monitoren. Daartoe raadt de rekenkamercommissie de gemeenteraden aan om nu al een visie te ontwikkelen op *hoe* zij het beleid willen monitoren en controleren. Denk hierbij aan:
 - *Doelen verhelderen*: wat zijn de doelen en de maatschappelijke effecten die we nastreven? Wat wil de burger? Wie willen wij zijn als gemeente?
 - *Aansluiting doel – beleid*: welke oplossingsrichtingen kiezen we voor de uitwerking van het beleid? Wat zijn daarvan de gevolgen? Kunnen deze alleen door dit beleid behaald worden? Oftewel: hoe gaan we het meest effectief en efficiënt met ons geld om, zodat we zo prettig mogelijk samen leven? Waar moeten we dan op inzetten?
 - *Financiën*: welke middelen willen we maximaal besteden? Welke kosten en opbrengsten verwachten we?
 - *Samenhang met andere beleidsonderwerpen*: welke andere beleidsonderwerpen en raadsbesluiten hangen samen met dit onderwerp en kunnen het resultaat beïnvloeden?
 - *Monitoring*: waar kan ik horen of het goed gaat? Wanneer gaat het eigenlijk goed? Bereiken we de doelen? Hoe hoor ik dat? Vervolgens is het zaak dat de raad in samenspraak met het college bepaalt welke indicatoren gebruikt worden om te monitoren. En hoe vaak de voortgang besproken wordt.

- Meer specifiek adviseert de rekenkamercommissie de raad om het college de volgende zaken te bewaken dan wel meer aandacht te geven:
 - Verbeter de bekendheid met het nieuwe beleid
 - Zoek naar mogelijkheden degene die in principe vrijwilligerswerk willen doen, ook feitelijk te activeren.
 - Zoek naar mogelijkheden voor betere ondersteuning van huidige en toekomstige vrijwilligers.
 - Wees er beducht op dat “zelfhulp” omslaat in “zorgmijding”, met name bij kwetsbare groepen kan dit gebeuren.

2. College en ambtelijk apparaat: omslag naar 'nieuwe werkwijzen'.

- Onderzoeksbureau I&O Research doet een groot aantal praktische en/of operationele aanbevelingen. De Rekenkamercommissie gaat er vanuit dat het ambtelijk apparaat hier zelf mee aan de slag gaat.
- De Rekenkamercommissie wil met name aandacht vragen voor de aanbevelingen die een zogenaamde 'kanteling' in de manier van werken van het ambtelijk apparaat vragen. Dit betreft onder meer:
 - **Transformatie:** er zal meer gedacht moeten worden vanuit oplossingen voor de hulpvrager in plaats vanuit regels. De ervaring van sommige vrijwilligers is dat de samenwerking met de gemeente soms wat stroperig is. De gemeente dient de hand in eigen boezem te steken en te onderzoeken of bepaalde regelingen kunnen worden versoepeld of wellicht zelfs afgeschaft om zelfbeheer makkelijker en lichter te maken. De gemeentelijke organisatie dient zich ervan bewust te worden dat er ook in eigen gelederen een kanteling plaatsvindt die – behalve tijd – wellicht ook coaching, training en evaluatie behoeft. En waarbij de gemeentelijke organisatie – mits zij hiervoor openstaat - ook van burgers kan leren.
 - **Praktische informatievoorziening:** burgers geven aan graag minder ambtelijk en minder ‘ouderwets’ aangesproken te willen worden. Zij zoeken helderheid over wat de impact van het beleid is. De gemeente zou daarom in moeten zetten op meer persoonlijke en aansprekende informatie.
 - **Aandacht voor de ‘nieuwe’ vrijwilliger:** burgers willen graag een meer actieve en persoonlijke benadering en een flexibele invulling van vrijwilligerswerk, projectmatig en op afroep, in plaats van ‘de vaste avond in de week’. De gemeenten kunnen hierbij denken aan initiatieven als Nederland Cares. Of online initiatieven als www.voordebuurt.nl.
 - **Regierol:** om de eigen en sociale kracht te versterken moeten de gemeenten nieuwe netwerken en structuren ontwikkelen. Veel organisaties gedragen zich momenteel als ‘eilandjes’, waardoor het aanbod onduidelijk is voor de burger. Het in kaart brengen en ontsluiten van het aanbod is daarom raadzaam, eventueel online. Daarnaast is het voor de gemeentelijke organisatie van belang om goed samen te werken met andere organisaties (formeel en informeel) en optimaal gebruik te maken van elkaars mogelijkheden.
 - **Ondersteuning (financieel/juridisch) van vrijwilligersorganisaties:** een praktisch punt dat veel genoemd is, is de ondersteuning in juridische en financiële zaken die vrijwilligers graag zouden willen. Het zou goed zijn als gemeenten (meer) betrokken zijn bij het opstellen van beheerconstructies, financiering en andere langetermijninvesteringen. Ook moeten er overgangsregelingen komen voor het onderhoud van gebouwen.



Gemeente
Elburg

Rekenkamercommissie Elburg
t.a.v. mevr. M.C. Luiting

Uw brief van: 30-9-2015
Inlichtingen: Wim Balfoort
Telefoonnr: 0525-688688
Bijlagen:
Onderwerp: onderzoek eigen en sociale kracht

Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 9516
Datum: 20 OKT. 2015

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Wij hebben met belangstelling en waardering kennis genomen van uw rapport "Rekenkameronderzoek eigen en sociale kracht in het nieuw gemeentelijk beleid".

In het algemeen merken we op dat uw bevindingen en conclusies nuttige informatie opleveren. Uw onderzoek geeft een goed en grotendeels herkenbaar beeld van waar we staan. Wij stellen met genoegen vast dat uit uw onderzoek blijkt dat er veel draagvlak is onder de bevolking voor het inzetten van sociale en eigen kracht, zowel in het ruimtelijk als in het sociaal beleid en dat er nog sprake is van een niet gering nieuw vrijwilligerspotentieel.

Uw conclusies en aanbevelingen reiken veel belangrijke en bruikbare handvatten aan ten behoeve van (de bijstelling van) het gemeentelijk beleid. Uw onderzoek biedt diverse aanknopingspunten om nog meer invulling te geven aan participatie.

Het voert in dit stadium te ver om alle aanbevelingen van commentaar te voorzien, temeer omdat een aantal aanbevelingen nadere beschouwing en bespreking met 'het veld' vergen. Voor zover we niet al werk maken van wat uw commissie aanbeveelt, zullen we uw aanbevelingen zonder meer in onze afwegingen betrekken en waar mogelijk en dienstig ook daadwerkelijk uitvoeren. Wij zullen daarbij ook zeker de nodige aandacht schenken aan de door u geconstateerde risico's, zoals dreigende overbelasting van mantelzorgers en het gevaar van het buiten de boot vallen (zorgmijding) van kwetsbare groepen.

Wij beperken ons hier tot een enkele specifieke opmerking naar aanleiding van uw onderzoek.

In uw onderzoek is onder andere aandacht besteed aan de informatievoorziening over de wijzigingen in het sociaal domein. Hierbij zijn enkele kritische opmerkingen gemaakt. Zo is opgemerkt dat de bekendheid met het nieuwe beleid verbeterd kan worden. U stelt: "Burgers geven aan graag wat minder ambtelijk en minder 'ouderwets' aangesproken te willen worden. Zij zoeken helderheid over wat de impact van het beleid is. De gemeente zou daarom in moeten zetten op meer persoonlijke en aansprekende informatie." Verder blijkt uit het onderzoek ook dat het Wmo-loket van de gemeente Elburg bij de Elburgers minder bekend is dan het loket van de gemeenten Nunspeet en Putten bij hun inwoners. Wel staat op pagina 58 van het

onderzoek dat de gesprekspartners aangeven dat de gemeente actief heeft gecommuniceerd, door het verstrekken van informatie 'via huis-aan-huis bladen en bijeenkomsten met doelgroepen'. Daarbij geven de gesprekspartners ook aan dat de gemeente Elburg veel doet aan het vergroten van de bekendheid met participatiebeleid en kwaliteit van informatievoorziening.

Het is een goede zaak dat deze punten in uw onderzoek naar boven zijn gekomen. Het op de juiste manier informeren van de betreffende doelgroep over de veranderingen in het sociaal domein vormt een flinke uitdaging. De inhoud van de teksten, het niveau van het taalgebruik, en de kanalen waarlangs de informatie wordt verspreid, hebben de aandacht van alle betrokkenen. De gemaakte opmerkingen worden meegenomen bij de volgende communicatie over het sociaal domein.

De vraag wat eerst moet worden geregeld: professionele zorg of mantelzorg, lijkt een tegenstelling te suggereren. In de praktijk van het toekennen van maatwerkvoorzieningen is die tegenstelling er niet, maar gaan deze gelijk op. Mantelzorgers en keukentafelgesprek horen wat ons betreft gewoon bij elkaar!

Stichting WIEL vervult in Elburg een goede rol in de ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Stichting WIEL heeft zeker ook aandacht voor 'nieuwe' vrijwilligers en zet daar de komende tijd nadrukkelijk op in. Ook biedt stichting Wiel praktische ondersteuning aan vrijwilligersorganisaties, bijv. in de vorm van cursussen over sponsorwerving, vrijwilligerswerving, e.d.

Tot zover onze bestuurlijke reactie.

Wij wensen u en de gemeenteraad succes toe met de beraadslaging over uw rapport.


Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders,

De burgemeester,


F.A. de Lange

de secretaris,


J.K.C. van der Jagt

Nawoord Rekenkamercommissie gemeente Elburg

De rekenkamercommissie is verheugd dat het college van Elburg met belangstelling en waardering kennis heeft genomen van ons onderzoek en dat wordt onderschreven dat de bevindingen en conclusies nuttige informatie opleveren. Zij verwacht dat onze rapportage, naast inzicht en informatie, ook bruikbaar is om het gemeentelijk beleid bij te stellen en het college en raad aanknopingspunten biedt om met dit belangrijke thema verder te gaan. Het college onderkent met ons het belang van goede informatie, de ondersteuning van vrijwilligers en de aandacht voor de “nieuwe” vrijwilligers. De rekenkamercommissie adviseert de raad onze conclusies te delen en te besluiten overeenkomstig de gedane aanbevelingen.

De rekenkamercommissie.

Rapport

EIGEN EN SOCIALE KRACHT IN HET NIEUW GEMEENTELIJK BELEID

**Onderzoek in opdracht van Rekenkamercommissies
Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten**

juni 2015

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Van Dedemstraat 6c
1624 NN Hoorn
0229-282555

Rapportnummer

2015/50

Datum

Juni 2015

Opdrachtgever

Rekenkamercommissies Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten

Auteurs

Lonneke Bruin
Bianca de Haan
Ankie Lempens
Mireille Woud

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	5
1. Inleiding	13
1.1 Aanleiding	13
1.2 Doel van het onderzoek	13
1.3 Definiëring en afbakening	14
1.4 Onderzoeksaanpak	14
2. Eigen en sociale kracht in het beleid	17
2.1 Normenkader.....	17
2.2 Elburg.....	17
2.3 Nunspeet	19
2.4 Oldebroek	23
2.5 Putten.....	25
3. Eigen en sociale kracht in de praktijk	31
3.1 Bekendheid met en draagvlak voor beleid	31
3.2 Eigen kracht in sociaal domein	35
3.3 Sociale kracht in sociaal domein.....	41
3.4 Eigen kracht in ruimtelijk domein	48
3.5 Sociale kracht in ruimtelijk domein	50
4. Eigen en sociale kracht in de praktijk - Interviews	57
4.1 Inleiding.....	57
4.2 Elburg.....	58
4.3 Nunspeet	62
4.4 Oldebroek	68
4.5 Putten.....	74
5. Resultaten op hoofdlijnen.....	79
5.1 Inleiding.....	79
5.2 Samenvatting deskresearch: sociale en eigen kracht gezien vanuit beleid	79
5.3 Samenvatting burger enquête: sociale en eigen kracht vanuit de inwoners	80
5.4 Samenvatting interviews: sociale en eigen kracht vanuit vrijwilligers en professionals... ..	82
5.5 Conclusies	85
5.6 Aanbevelingen	87
Bijlage 1. Overzicht interviews sociaal en ruimtelijk domein	92
Bijlage 2. Vragenlijsten.....	94



SAMENVATTING



Samenvatting

Burenhulp is een aloude begrip in de gemeenten van Noord-West Veluwe. De recente hervormingen in het sociaal en het ruimtelijk domein vragen om meer inzet en verantwoordelijkheid vanuit burgers: meer omzien naar elkaar en meer betrokkenheid bij de woonomgeving. In hoeverre is deze beleidslijn bij de burgers geland, realistisch en gewenst? En in hoeverre is de gemeentelijke organisatie en het gemeentelijk beleid 'er klaar voor'?

Deze vragen staan centraal in het onderzoek van de gemeenten Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten, uitgevoerd in opdracht van de vier rekenkamercommissies. Het onderzoek belicht het thema sociale en eigen kracht achtereenvolgens vanuit de invalshoeken van beleid, vanuit de inwoners en vanuit betrokken vrijwilligers en professionals. Voor het onderzoek zijn beleidsdocumenten bestudeerd, werd een enquête gehouden waaraan ruim duizend inwoners meededen en zijn bijna twintig burgervrijwilligers en professionals rondom de Wmo en mantelzorg geïnterviewd.

Het nieuwe beleid van meer eigen en sociale kracht is bij de inwoners bekend en geland. Omdat deze begrippen goed aansluiten bij de traditie van nabuurschap die deze regio kenmerkt, is deze visie in grote lijnen ook realistisch en gewenst. De inwoners van de vier gemeenten waren al in grote mate actief, ondersteunen elkaar al in hoge mate en zien vooral voordelen van (meer) inzet van eigen en sociale kracht, zowel in het sociaal als in het ruimtelijk domein. Tegelijk is een deel van de bevolking (gemiddeld een kwart) sceptisch. Er kleven risico's aan een zwaardere taak voor de burger, zo wordt opgemerkt. Voor wat betreft het sociaal domein betreft dat vooral de zorg voor kwetsbare burgers en de grenzen aan (meer) mantelzorg. Voor het ruimtelijk domein geldt dat men graag de handen uit de mouwen steekt, maar dat juridische en financiële aansprakelijkheid bij zelfbeheer veelal een brug te ver is. Een centraal aandachtspunt bij dit alles is het (aanhoudend) werven en binden van voldoende (geschikte) vrijwilligers en de aansluiting tussen vraag en aanbod van de vrijwillige inzet. Hierbij moet ervoor gewaakt worden dat er te zware verantwoordelijkheden komen te liggen bij (ongetrainde) zorgvrijwilligers. Het gemeentelijk beleid erkent deze risico's en benoemt ze in de beleidsstukken. Hieraan moet in de komende jaren nog wel nader handen en voeten worden gegeven: hoe gaan we de burgerkracht nader benutten en hoe gaan we concreet de risico's daarbij ondervangen? Daarbij is ook van belang dat het proces in beeld is en de voortgang wordt gemonitord.

Het gemeentelijk beleid geeft de kaders aan. Nu is het zaak het beleid nader in te kleuren. Daarbij zal de gemeentelijke organisatie nauw moeten samenwerken met de burger, met vrijwilligersorganisaties en met zorg- en welzijnsinstellingen. Hiervoor is de start ook al gemaakt: de organisaties voelen zich in hoofdzaak gehoord als gesprekspartners en kennisleverancier. Voor de gemeente is hierbij in eerste instantie een regierol weggelegd waarbij de afstemming gezocht moet worden in de rijke veelheid aan burger- en organisatiekracht die in de vier gemeenten zo sterk aanwezig is, in al zijn verscheidenheid.

De samenvatting biedt een overzicht van de belangrijkste resultaten en daaruit voortkomende aanbevelingen van het onderzoek. Voor een meer complete samenvatting van de resultaten uit de aparte onderzoeksonderdelen en een overzicht van de aanbevelingen, zie hoofdstuk 5.

Leeswijzer

Deze rapportage doet verslag van de uitkomsten van het onderzoek. We beginnen met een beknopte samenvatting van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. In het tweede hoofdstuk bespreken we het deskresearch. In hoofdstuk 3 bespreken we de eigen en sociale kracht in het beleid en in hoofdstuk 4 staat de raadpleging van de bevolking centraal. In hoofdstuk 5 beschrijven we de praktijkervaringen vanuit het ruimtelijk en sociaal domein. Hoofdstuk 6 bevat de resultaten op hoofdlijnen.



BEKENDHEID EN DRAAGVLAK VAN HET BELEID

Er is niets nieuws onder de zon, zo geven veel inwoners aan; we zorgen hier al voor elkaar en voor onze buurt. Er is redelijk wat publiciteit geweest rondom de zorgvernieuwingen en de nieuwe visie van burgerparticipatie in de woonomgeving. Ongeveer de helft van de inwoners weet ervan dat de gemeente haar burgers een grotere rol wil geven in de woonomgeving: de Oldebroekers weten dit het best en de Puttenaren het minst goed (48 versus 42 %).

De grotere rol die de gemeente burgers in het omzien naar elkaar wil geven, is bij nog meer mensen bekend: van 61% in Nunspeet tot 52% in Oldebroek en Putten.

Het draagvlak voor het nieuwe beleid is bij tweederde (ruimtelijk domein) tot ongeveer de helft (sociaal domein) ook aanwezig. Gemiddeld een derde deel van de inwoners staat er 'neutraal' tegenover. Gemiddeld een kwart vindt het geen goed idee, met op het ruimtelijk domein de meeste sceptici in Nunspeet (30%) en op het sociaal domein in Putten (27%). Het draagvlak voor meer burgerkracht in het sociaal beleid is dus groter dan het draagvlak voor meer burgerkracht in de fysieke omgeving.

Aandachtspunt bij de informatievoorziening is dat juist de meest kwetsbare inwoners de informatie over het nieuwe beleid minder goed hebben opgepikt. Een deel van hen weet niet waar ze met een ondersteuningsvraag terecht kunnen. Verder is de informatieverstrekking soms wat 'ambtelijk' van taal: dat mag wel wat eenvoudiger. Met name bij mensen die zelf met een zorgverandering te maken krijgen, heerst onzekerheid over wat dit voor de persoonlijke situatie betekent. Persoonlijke en aansprekende informatie vanuit de gemeente en betrokken organisatie is daarin van belang, waarbij ook geldt dat informatiestromen goed op elkaar afgestemd moeten worden.

Aanbeveling:



Gemeente en zorginstellingen zorg voor persoonlijke en aansprekende informatie over de ondersteuningsmogelijkheden die onderling goed afgestemd is.

ZELFREDZAAMHEID

De inwoners van Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten zijn in hoge mate zelfredzaam, betrokken bij hun woonomgeving en velen van hen zijn actief in de ondersteuning van anderen. Er is een duidelijke traditie van nabuurschap, die zich uit in een hoge mate van 'omzien naar elkaar', een hoog aantal vrijwilligers en een grote bereidheid om de leefomgeving te beteren.

De sociale kracht – het omzien naar elkaar – is in alle vier gemeenten groot. 52 tot 64% is bereid iets voor een ander te doen. Deze bereidheid is het grootst in Oldebroek en het kleinst in Putten. Het gaat vooral om praktische zaken, zoals boodschappen doen, bieden van vervoer, klusjes in en om het huis en begeleiden bij sport of een activiteit.

VRIJWILLIGERS

Percentage vrijwilligers



47%

Elburg



45%

Oldebroek



48%

Nunspeet



47%

Putten '14



Bijna de helft van de inwoners is al actief als vrijwilliger: 45 tot 48%. Ruim de helft is (ook) betrokken bij een club of vereniging. Elburg telt de meeste verenigingsleden, Oldebroek de minste. Het groeipotentieel is bovendien hoog: een groot deel van de mensen die nu nog niet actief zijn als vrijwilliger, wil in de toekomst dit 'misschien' wel zijn. Het totaal potentieel actieve inwoners komt daarmee op 70% in Putten, 71% in Oldebroek, 75% in Elburg en 78% in Nunspeet.

Het potentieel aan vrijwilligers is bepalend voor de mate waarin de bevolking van de vier gemeenten voor nu en in de toekomst de sociale kracht in het ruimtelijk en sociaal domein kan versterken. Duidelijk is dat hierin nog enige groei zit, maar dat er niet zonder meer op een nieuwe generatie vrijwilligers kan worden gerekend. Meer dan voorheen, willen vrijwilligers zich vrijblijvend en projectmatig inzetten. De vaste vrijwilliger 'vergrijst' en het werven van nieuwe en jonge vrijwilligers vereist een actieve, persoonlijke aanpak en een andere benadering van het vrijwilligerswerk. In de beleidsstukken van de gemeenten wordt onderkend dat versterking van de vrijwillige kracht een aandachtspunt is. Huidige vrijwilligers lopen nu al aan tegen de grenzen van de inzetbaarheid.

Een bijzonder aandachtspunt betreft 'zorgvrijwilligers'; vanuit het huidige beleid zijn mensen met een beperking vaker en langer zelfstandig thuis, wat ervoor zorgt dat de ondersteuningsvraag 'zwaarder' is. Hierbij speelt soms ook een 'medische ondersteuningsvraag' die voor veel vrijwilligers een brug te ver is. Ook kwetsbare personen met psychiatrische problematiek, kinderen met gedragsproblemen, mensen met beginnende dementie of met een verstandelijke beperking vereisen bepaalde kennis en ervaring die niet zomaar iedere vrijwilliger in huis kan hebben, geschikt is en ook zeker niet alle vrijwilligers aan willen en aandurven. Bij het inzetten van vrijwilligers en anderen vanuit het sociaal netwerk is hierin terughoudendheid gepast. Een goede beoordeling van de match tussen ondersteuningsvraag en aanbod en een helpdesk als kennis-backup en vraagbaak zijn voor vrijwilligersorganisaties dan aanbevelenswaardig.

De vijver om uit te vissen is ruim en in principe welwillend. Juist vanuit de rijke traditie van 'elkaar helpen' is er een keur aan organisaties en instellingen in de vier gemeenten aanwezig die zich met vrijwilligers en vrijwilligerswerk bezighoudt, al dan niet vanuit kerkelijke achtergrond. De veelzijdigheid hiervan is een rijk bezit dat gekoesterd moet worden om recht te doen aan de culturele verscheidenheid van de vier gemeenten. Daarbij is het wel raadzaam dat één partij (in aanvang) de regie voert op het ontsluiten en verbinden van vraag en aanbod. De vrijwilligers en hun organisaties zelf weten het beste hoe de eigen achterban benaderd en optimaal kan worden, dus is het aan de gemeente de rol als regisseur te nemen, om samenwerking tot stand te brengen in het aantrekken, bereiken, binden en laten floreren van vrijwilligers. Daarbij zijn aandacht, ondersteuning en waardering sleutelwoorden.

Aanbeveling:



Gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen heb in de werving van vrijwilligers aandacht voor de 'nieuwe' vrijwilliger die een actieve en persoonlijke benadering wenst en een flexibele invulling van het werk.

Aanbeveling:

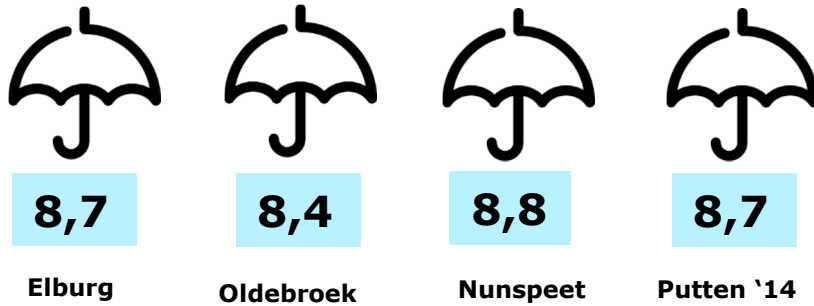


Gemeente neem de rol als regisseur van de vele vrijwilligersinitiatieven om samenwerking tot stand te brengen in het aantrekken, bereiken, binden en laten floreren van vrijwilligers. Daarbij zijn aandacht, ondersteuning en waardering sleutelwoorden.



KWETSBARE BURGERS

Gemiddeld rapportcijfers voor zelfredzaamheid.



De zelfredzaamheid van de bevolking is hoog. 90 tot 95% van de bevolking lost problemen bij voorkeur in eigen kring op. Tegelijk zijn er grenzen. De inwoners maken zich ook zorgen over de kwetsbare groepen. 64% (Putten) tot 76% (in Oldebroek) van hen denkt dat de zorg voor kwetsbare burgers achteruit zal gaan als de gemeenten (nog) meer taken en verantwoordelijkheden bij de burger zal neerleggen.

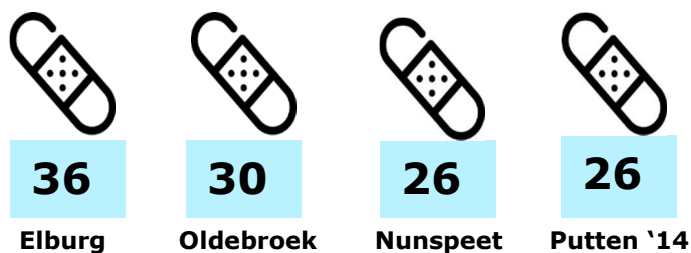
Niet iedereen redt zichzelf even goed: tien tot zeventien procent van de bevolking ondervindt een grote belemmering om maatschappelijk mee te doen. Dit hangt vooral samen met problemen met de lichamelijke gezondheid en/of met financiële problemen. Juist onder deze inwoners bevinden zich meer mensen die de weg naar ondersteuning moeilijk weten te vinden. Drie tot zeven procent van de inwoners beschikt niet over 'naasten' op wie zij in tijden van narigheid kunnen terugvallen.

In de gemeentelijke beleidsstukken worden deze risico's onderkend en vanuit de Wmo-raden nog eens extra op gewezen. Er is een deel van de bevolking dat kwetsbaar is, en problemen ondervindt in het aanwenden van eigen kracht. Als men daarnaast bovendien geen of een beperkt sociaal netwerk heeft, bestaat het risico dat deze burgers in het nieuwe beleid tussen wal en schip vallen. Dit risico staat in de beleidsstukken benoemd en als oplossing wordt vooral gewezen op verstrekking van collectieve dan wel individuele voorzieningen om de nodige ondersteuning te bieden. Professionals en ervaringsdeskundigen wijzen er daarbij wel op dat daarvoor vereist is dat 1. de kwetsbare groep de weg naar de ondersteuning wel weet te vinden en 2. als men die weg niet weet, een gering besef van de eigen hulpbehoefte heeft of zelfs zorg mijdt, dat deze mensen dan wel opgemerkt worden. Het belang van preventie en vroegsignalering wordt in het gemeentelijk beleid gezien en in de nieuwe organisatie wordt hieraan aandacht besteed. Ook de versterking van het buurtwerk en daarmee de sociale cohesie wordt als panacee genoemd.

In de praktijk wordt deze versterkende werking ook wel gezien. Als mensen samenwerken om hun woonomgeving te verbeteren, ontstaan er nieuwe verbindingen. Vanuit het nieuwe beleid komen diverse ondersteuningsorganisaties elkaar ook steeds meer tegen, waarbij ook het delen van de grenzen en knelpunten waar men tegenaan loopt van belang is.

MANTELZORG

Percentage mantelzorgers



Ruim een kwart tot een derde deel van de inwoners is op enige wijze mantelzorger. Bijna alle mensen met een zorgbehoevende naaste, verricht ook zorg aan deze persoon (80%). 40% (in Oldebroek) tot 58% van de mantelzorgers ervaart de zorg niet als een belasting, wat betekent dat gemiddeld de helft de zorg wel eens te zwaar vindt. Zo'n tien procent geeft aan zich zwaar of zelfs overbelast te voelen. Het lijkt alsof de grens hier al grotendeels is bereikt.

In de gemeentelijke beleidsstukken is veel aandacht voor de rol van de mantelzorger, waarop in het nieuwe beleid (nog) meer inzet van wordt verwacht. Mantelzorgondersteuners zien hierin zowel kansen als risico's: enerzijds zien zij positieve effecten van een grote inzet van mantelzorgers en de sociale omgeving: er worden veel praktische en creatieve oplossingen dichtbij huis gevonden door een deel van de ondersteuning informeel te regelen. Tegelijkertijd geven ervaringsdeskundigen en professionals aan dat het evenwicht wankel is en de belastbaarheid deels al (volledig of zelf te zwaar) wordt benut. Een kenmerk van mantelzorgers is dat ze zichzelf moeilijk als zodanig erkennen, van daaruit moeilijk ondersteuning vragen en dit ook vaak te laat doen. Dan kan er al veel schade ontstaan zijn, tot ontspoorde mantelzorg aan toe.

Vroegsignalering is hierbij van groot belang, waarbij aandacht voor de mantelzorger bij het keukentafelgesprek geldt als sterke aanbeveling. Een opvallend leerpunt is ook dat een mantelzorger in eerste instantie gebaat is bij rust in de (professionele en zekere) ondersteuning voor de cliënt: als deze goed is georganiseerd, dan ontstaat er ruimte bij de mantelzorger om te kijken naar alternatieven en aanvullingen vanuit de mantelzorger zelf en vanuit diens omgeving. Dit is de omgekeerde benadering dan vanuit het nieuwe beleid wordt gevolgd en waarbij men eerst kijkt wat de persoon zelf en diens omgeving kan doen voordat wordt gekeken naar formeel ondersteuningsaanbod.

Vanuit mantelzorgondersteuning en Wmo-raden heerst tevredenheid over de mate waarin ze door de gemeente bij de wijzigingen in het sociaal domein worden betrokken.

Aanbeveling:



Gemeente heb in uw beleid aandacht voor het feit dat de inzet van mantelzorgers al hoog is en veel meer inzet niet realistisch lijkt.

Aanbeveling:



Gemeente heb in de keukentafelgesprekken met Wmo-cliënten in een vroegtijdig stadium ook aandacht voor de belasting van de mantelzorger.

WOONOMGEVING



Elburg



Oldebroek



Nunspeet



Putten '14



De betrokkenheid bij de woonomgeving is in alle vier gemeenten groot. In Putten is deze het grootst, in de Nunspeet het kleinst, maar de gemiddeld voelt zo'n tachtig procent van de inwoners zich bij de woonomgeving betrokken. Ongeveer een derde deel zette zich er het afgelopen jaar ook concreet voor in en nog eens ongeveer een kwart heeft daarvoor wel belangstelling. Zo'n 40 tot 48% heeft daarvoor helemaal geen belangstelling. Dit percentage is het hoogst in Putten en het laagste in Oldebroek. Er is dus nog wel groeipotentieel aanwezig bij de burger. Veel burgers zijn bereid (meer) inzet te plegen om de woonomgeving veiliger te maken. Zo is er vooral veel animo om lid te worden van een buurtpreventieteam.

De eerder besproken inzet van vrijwilligers is hierbij steeds de achilleshiel, waarop het beleid zich in de komende jaren zal moeten richten.

Daarnaast zien burgers ook (andere) grenzen aan de sociale kracht in de wijken. Ongeveer de helft (het minste in Elburg en het meest in Nunspeet) is van mening dat leefbaarheid in buurten achteruit zal gaan als de gemeente (nog) meer taken en verantwoordelijkheden bij de burger neerlegt. Zij geven ook zelf de grenzen duidelijk aan: het initiëren en organiseren van activiteiten ter bevordering van de sociale samenhang (gezelligheid) wordt duidelijk gezien als een taak van – hoofdzakelijk - de burgers zelf. Het onderhoud van wegen, straatlantaarns en het onderhoud van gemeentelijk groen, zouden vooral op het bordje van de gemeente moeten liggen, zo vindt een meerderheid. In de gemeente Oldebroek is het beleid op het gebied van burgeractie op het ruimtelijk domein het verst uitgewerkt. Deze gemeente scoort gemiddeld voor wat betreft het rapportcijfer van leefbaarheid en risico's en laat daadwerkelijk een iets hogere actieve betrokkenheid zien. De grenzen van de participatiekracht in het ruimtelijk domein zijn veelal gelegen in de mate van betrokkenheid die burgers wensen te aanvaarden: men wil graag de handen uit de mouwen steken, maar aangaan van bestuurstaken en daarmee juridische en financiële aansprakelijkheid, is voor het gros van de burgers een brug te ver.

In de beleidsstukken van de vier gemeenten zijn de risico's voor een grote burgerinzet in het ruimtelijke domein beperkt uitgewerkt. Het aanwijzen van een vaste en deskundige contactpersoon bij de gemeente, is daarin een succesfactor, zo blijkt uit gesprekken met participerende burgers. En de gemeente dient ook de hand in eigen boezem te steken, zo klinkt het verder: er is sprake van stroperigheid in regelgeving, traagheid in handelen en procedures. De gemeentelijke organisatie moet ook leren bepaalde taken los te laten en zich flexibel en open op te stellen richting actieve burgers. De burger vanaf de startfase (echt) betrekken, is daarbij een vereiste.

Zowel voor wat betreft het sociaal als het ruimtelijk beleid geldt dat de gemeente ook oog heeft voor het belang van haar eigen kanteling: ook de gemeentelijke organisatie moet wennen aan nieuwe verhoudingen en het heft uit handen durven geven, dat geldt vooral in het ruimtelijk domein. De wet- en regelgeving is nog lang niet altijd voldoende flexibel en dat geldt soms ook voor de ambtelijke uitvoerders. Daar waar burgers gevraagd wordt 'meer het heft in handen te nemen' is het voor de gemeente zaak om meer 'los te durven laten'. En dat alles is – vooral - een kwestie van afstemming, vertrouwen en tijd. De goede wil en het draagvlak is daarvoor in alle vier de gemeenten ruimschoots aanwezig.

Aanbeveling:



Gemeente behoudt uw beleid van een vaste en deskundige contactpersoon voor burgerinitiatieven in het ruimtelijk domein.

Aanbeveling:



Gemeente heb aandacht voor de grenzen van burgerinzet. Het aangaan van bestuurstaken en juridische en financiële aansprakelijkheid, is voor het gros van de burgers een brug te ver.

Aanbeveling:



Gemeente heb aandacht voor de kanteling van beleid in uw eigen organisatie. Durf ook los te laten.

1

HOOFDSTUK

Inleiding



1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Met de decentralisaties krijgen gemeenten niet alleen meer taken en verantwoordelijkheden in het sociaal domein, er vindt ook een mindshift plaats in de richting van de 'participatiesamenleving'. Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid en kracht van burgers. Zij kunnen minder van de overheid verwachten en zullen meer voor zichzelf en elkaar moeten zorgen.

Het uitgangspunt van eigen en sociale kracht geldt onder meer voor de Wmo. De Wmo 2015 gaat uit van de zelfredzaamheid van de burger en participatie van zijn sociale netwerk. Pas als een burger met een beperking niet op eigen kracht en met behulp van zijn netwerk zelfredzaam is, komt hij in aanmerking voor ondersteuning. In zwaardere gevallen kan er sprake zijn van algemene voorzieningen en indien nodig pas maatwerkvoorzieningen. Dit wordt geregeld vanuit de gemeenten.

Ook binnen het ruimtelijke domein wordt een groeiend beroep gedaan op de participatiebereidheid van burgers, waarbij inwoners zich actief inzetten om gemeenschappelijke voorzieningen in stand te houden. Er zijn landelijk ook voorbeelden van dwarsverbanden tussen de decentralisaties, waarbij mensen met een arbeidsbeperking of met een bijstandsuitkering worden ingezet voor het beheer van publieke voorzieningen, zoals een wijkboerderij of speeltuin.

De gemeenten Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten gaan in hun beleid ook uit van een bepaalde mate van eigen en sociale kracht in het sociale en ruimtelijke domein. De rekenkamercommissies van deze gemeenten¹ vragen zich af in welke mate de veronderstelde en benodigde kracht aanwezig is bij de bevolking. En wat het draagvlak is voor het beleid waarin zij zelf zo'n prominente rol moeten gaan spelen. Om hier inzicht in te krijgen heeft de rekenkamercommissie een onderzoek laten uitvoeren naar de eigen en sociale draagkracht in het sociale en ruimtelijke domein vanuit het perspectief van de burger; daarbij is niet alleen gekeken naar wat burgers zelf (nog) kunnen, maar ook naar hetgeen zij bereid zijn te doen en de belemmeringen en risico's die daarbij een rol spelen.

1.2 Doel van het onderzoek

Doel van het onderzoek is het bieden van inzicht in:

1. de mogelijkheden van mensen om zelf oplossingen te vinden voor problemen (eigen kracht), ervaringen hiermee en knelpunten daarin;
2. de bereidheid van inwoners om (anderen) vrijwillig te helpen (sociale kracht), ervaringen hiermee en knelpunten daarin;
3. de mate waarin bij de gemeentelijke beleidsontwikkeling is uitgegaan van de juiste veronderstellingen over de haalbaarheid, grenzen, risico's van de aanwezige eigen en sociale draagkracht.

¹ Hoewel het feitelijk over vier rekenkamercommissies gaat, zal in het vervolg van dit stuk voor de leesbaarheid steeds gesproken worden over de rekenkamercommissie in enkelvoud.

1.3 Definiëring en afbakening

In dit onderzoek gaan we uit van de volgende definities voor de begrippen sociale en eigen kracht:



Eigen kracht = de mate waarin een burger voor zichzelf kan zorgen / de mate waarin mensen zelf oplossingen weten te vinden voor problemen².



Sociale kracht = de mate waarin burgers naar elkaar omkijken / bereid zijn voor elkaar te zorgen en zich verantwoordelijk voelen voor hun omgeving.

Het onderzoek richt zich op twee beleidsterreinen: 1) het sociaal domein en 2) het ruimtelijke domein (specifiek de vrijwillige inzet van vrijwilligers bij de instandhouding van gemeenschappelijke voorzieningen). De focus van het onderzoek ligt op de ervaringen van de inwoners; de beleving van wethouders en ambtenaren zijn niet meegenomen.

1.4 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van 1) deskresearch van het gemeentebeleid, 2) een online en schriftelijke enquête onder bewoners van de vier gemeenten, 3) interviews met vertegenwoordigers van verschillende burgerinitiatieven in het ruimtelijk domein en 4) interviews met de Wmo-adviesraden en mantelzorgondersteuners.

Deskresearch

Om inzicht te krijgen in de veronderstellingen over de haalbaarheid, grenzen en risico's van de aanwezige eigen en sociale draagkracht, is deskresearch van de belangrijkste gemeentelijke beleidsstukken uitgevoerd. Dit richt zich op de bestudering van het gemeentebeleid 1) op het sociaal domein, ofwel het Wmo beleid van de gemeenten Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten en 2) het vigerende beleid gericht op de inzet van vrijwilligers in het ruimtelijk domein. Centraal daarbij staat de vraag of en hoe de sociale en eigen kracht wordt benoemd, in hoeverre deze duidelijk en helder is gedefinieerd en in hoeverre men in het beleid ingaat op de haalbaarheid, grenzen en risico's ervan.

Enquête onder een steekproef van de volwassen populatie

Om de sociale en eigen kracht van de inwoners in beeld te brengen is daarnaast een schriftelijke/online enquête uitgevoerd onder in totaal bijna 4.200 willekeurige volwassen inwoners van de vier gemeenten. De vragenlijst is tot stand gekomen in afstemming met de begeleidingscommissie vanuit de rekenkamercommissies en gaat in op zowel houding als op reëel gedrag ten aanzien van eigen kracht, sociale kracht en mantelzorg. Het veldwerk voor dit onderzoek is in april en mei uitgevoerd: de geselecteerde inwoners ontvingen een brief vanuit hun gemeente met daarbij de vragenlijst en een antwoordervelop. Zij konden kiezen of ze de papieren vragenlijst invulden of inlogden op de online versie van de vragenlijst. Na circa twee weken ontvingen inwoners die nog niet hadden meegedaan een rappelbrief. Inwoners die niet waren uitgenodigd om deel te nemen, konden via een open link op de gemeentelijke website de vragenlijst invullen. Gemiddeld is de respons een mooie 25%.

² In de Wmo wordt zelfredzaamheid als volgt gedefinieerd: "het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken".

Tabel 1.1

	BRUTO	NETTO	RESPONS %
Putten	1.200	328	27%
Nunspeet	887	209	24%
Oldebroek	1.128	241	21%
Elburg	967	253	26%
Totaal	4.182	1.031	25%

In Putten werd een deel van dit onderzoek al in 2014 uitgevoerd, in het kader van de klantvering-meting Wmo. Het ging daarbij vooral om de vragen betreffende het sociaal domein. De vragen over eigen en sociale kracht in het ruimtelijk domein zijn in 2015 nieuw uitgevraagd. In de resultaten van de enquête geven we daarom steeds aan welk meetjaar de resultaten van de inwoners van Putten betreft.

Ervaringen uit de praktijk

Ten derde zijn interviews gehouden met actieve burgers en met professionals in de mantelzorgzorg, rondom Wmo-cliënten en bij burgerinitiatieven in het ruimtelijk domein. Per gemeente beschrijven we een drietal projecten in het ruimtelijk domein waarbij burgerparticipatie aan de orde is, of waarbij bijzondere doelgroepen zich inzetten voor de woonomgeving. De keuze voor de projecten en de te interviewen personen is in samenspraak met de begeleidingscommissie gemaakt. In de interviews staan de volgende vragen centraal: hoe bekend is het participatiebeleid en hoe wordt erover gedacht en welke successen, knelpunten en verbeterpunten ziet men?

2

HOOFDSTUK

Eigen en sociale kracht in het beleid



2. Eigen en sociale kracht in het beleid

In dit hoofdstuk kijken we naar de haalbaarheid van het gemeentelijk beleid in relatie tot de grenzen en risico's van de aanwezige eigen en sociale kracht. Wat wordt er van inwoners verwacht? Voor alle vier gemeenten zijn door de rekenkamercommissie beleidsdocumenten aangeleverd op het gebied van openbare ruimte en het sociaal domein. In dit hoofdstuk staat beschreven wat de gemeenten Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten hebben vastgelegd als het gaat om eigen en sociale kracht.

2.1 Normenkader

Bij de bestudering van de documenten is gewerkt met een aantal toetsingscriteria, ofwel het volgende normenkader:

- het beleid geeft duidelijk weer wat onder eigen en sociale kracht wordt verstaan;
- het beleid schenkt aandacht aan de haalbaarheid van dit beginsel;
- het beleid schenkt aandacht aan de risico's van het beleidsuitgangspunt;
- het beleid geeft (globaal) aan waar de grenzen liggen van het beginsel eigen en sociale kracht;
- het beleid bevat mitigerende (verzachtende / compenserende) maatregelen voor als de eigen kracht niet voldoende (inzetbaar) is.

Hieronder beschrijven we de belangrijkste bevindingen per gemeente.

2.2 Elburg

Door de gemeente Elburg zijn vijf beleidsstukken aangeleverd. Voor het ruimtelijk domein de woonvisie en de toekomstvisie. De toekomstvisie is ook ingediend voor het sociale domein. De beleidsnotitie en het jaarverslag over wijkgericht werken geldt voor beide domeinen. Daarnaast is voor het sociale domein het Wmo-beleidsplan bestudeerd. Verder gelden er drie regionale stukken voor het sociaal domein: een regionale kadernota over begeleiding onder de Wmo, een uitgangspuntennotitie over de transitie van AWBZ naar Wmo en een onderzoeksrapport naar eigen kracht en empowerment. De eerstgenoemde nota is opgesteld samen met Nunspeet, Oldebroek, Putten, Ermelo en Harderwijk, bij de tweede nota is ook Zeewolde betrokken. Bij het onderzoek waren naast Elburg ook Nunspeet, Harderwijk en Ermelo betrokken. Deze regionale stukken zijn niet expliciet voor dit onderzoek door de gemeente Elburg aangeleverd, maar gelden uiteraard wel voor Elburg.

Tabel 2.1

Overzicht van bestudeerde beleidsstukken Elburg

	NAAM	RUIMTELIJK DOMEIN	SOCIAAL DOMEIN	LOKAAL/ REGIONAAL
1	Jaarverslag wijkgericht werken (2013)	X	X	Lokaal
2	Onze toekomst: zorgzaam, gastvrij en vitaal. Toekomstvisie: Elburg 2020 (2009)	X	X	Lokaal
3	Woonvisie 2008-2012 (2008).	X		Lokaal
4	Notitie aanpak wijkgericht werken in de gemeente Elburg (2009)	X		Lokaal
5	Meedoen! Wmo-beleidsplan Elburg 2012-2016 (2011)		x	Lokaal
6	Op de eerste plaats ben ik mens. Eigen kracht en empowerment ervaren door cliënten uit de maatschappelijke zorg. Onderzoeksrapport van onderzoeksteam Maatschappelijke Zorg Noordwest-Veluwe (2014)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Harderwijk en Ermelo
7	Kadernota "Begeleiding onder de Wmo" Regio Noord-Veluwe en Zeewolde (2012)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Putten, Oldebroek, Harderwijk, Ermelo en Zeewolde
8	Uitgangspuntennotitie Transitie AWBZ-Wmo. Extramuraal begeleiding, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf. Gemeenten Noord-Veluwe en Zeewolde (2013)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Putten, Oldebroek, Harderwijk, Ermelo en Zeewolde

Sociaal domein

Eigen kracht

Aan eigen kracht wordt gerefereerd in het Wmo-beleidsplan 2012-2016 genaamd 'Meedoen'. Hierin staat omschreven dat de gemeente het belangrijk vindt dat alle burgers kunnen meedoen aan alle facetten van de samenleving. Dit kan door: zelf doen, samen doen en helpen. Men wil zoveel mogelijk toe naar zelf doen en samen doen, door eigen kracht van inwoners te stimuleren. Wat precies onder de eigen kracht van inwoners wordt verstaan en wat van inwoners wordt verwacht is in het beleidsplan niet expliciet uitgewerkt. Het resultaat moet in ieder geval zijn dat mensen zo lang en zo veel als mogelijk zelfstandig kunnen participeren, integreren, leven en functioneren. In concrete beleidsdoelen gaat het om eigen verantwoordelijkheid en eigen organiserend vermogen, een gezonde leefstijl naleven, aanbrenge(n) preventieve woningaanpassingen in de eigen woning.

Haalbaarheid/grenzen/risico's

Er is enige aandacht voor de haalbaarheid van de inzet op eigen kracht. Zo staat in het beleidsplan "Er liggen uitdagingen op het terrein van de bejegening van (kwetsbare) burgers, waarmee ze gestimuleerd kunnen worden zelf een bijdrage te leveren aan het meedoen in de samenleving". Verder wordt aangegeven dat bepaalde groepen in de samenleving extra aandacht nodig hebben, waaronder dak- en thuislozen, zwerfjongeren, ex-gedetineerden, veelplegers en sociaal-kwetsbaren. Zij hebben soms meerdere problemen en stellen vaak geen hulpvraag meer. Zij zijn niet of onvoldoende in staat in eigen bestaansvoorwaarden te voorzien.

Mitigerende maatregelen eigen kracht

Als de eigen kracht en het vangnet van de eigen omgeving niet toereikend is, kan beroep worden gedaan op individuele voorzieningen. De ambitie van de gemeente is om het aantal verstrekkingen van individuele voorzieningen te doen afnemen.

Sociale kracht

In het sociale domein zet Elburg in haar Wmo-beleid naast eigen kracht ook in op sociale kracht. Zo staat er te lezen dat de gemeente wil "bevorderen dat mensen in de buurt, of in andere sociale netwerken maatschappelijk wat voor elkaar kunnen betekenen". De gemeente wenst dat bewoners zelf hun verantwoordelijkheid zien en samen verantwoordelijkheid nemen voor de leefbaarheid in de wijk, omzien naar elkaar en naar kwetsbare inwoners.

Haalbaarheid/grenzen/risico's

Over de haalbaarheid hiervan worden in het beleid geen expliciete uitspraken gedaan. Wel staat aangegeven dat Elburg zich kenmerkt door sterke sociale verbondenheid, betrokkenheid en maatschappelijke participatie. Hieruit zou opgemaakt kunnen worden dat er goede randvoorwaarden zijn om het beleid te laten slagen. In het Wmo-beleid is ook aandacht voor risicofactoren. Overbelasting bij (jonge) mantelzorgers ligt op de loer en daar is ook aandacht voor via inzet van respijtzorg³, vroegsignalering van overbelasting en ondersteuning.

³ Respijtzorg = tijdelijke professionele hulp vanuit de WLZ (voorheen vanuit de AWBZ) wanneer mantelzorgers de gebruikelijke zorg gedurende een korte periode niet kunnen verlenen, bijvoorbeeld doordat zij overbelast zijn. De mantelzorger kan zodoende even 'op adem komen', om daarna de zorg weer op zich te nemen. <http://glossarium.regieraad.nl/Respijtzorg>
Let wel: de term wordt vaak breder gebruikt voor die zorg en ondersteuning aan de cliënt die vooral bedoeld is om de mantelzorger te ontlasten. Het kan dan ook gaan om hulp bij het huishouden of informele ondersteuning voor de cliënt, zodat de mantelzorger even weg kan. Dit kan zowel structureel als incidenteel zijn.

Ruimtelijk domein

Eigen kracht

De eigen kracht in het ruimtelijk domein komt zijdelings aan bod in de Woonvisie 2008-2012. Zo is één van de kaders van het woonbeleid dat de gemeente Elburg dat nastreeft om mensen zo lang mogelijk in de eigen woonomgeving te laten wonen. Als één van de beleidsdoelen van de woonvisie staat geformuleerd: "Het bevorderen van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van alle inwoners, waarbij mensen met een beperking in staat worden gesteld volwaardig te kunnen functioneren". De gemeente wil dit bereiken met een samenhangend aanbod van voorzieningen en diensten. In de woonvisie komt niet aan bod wat precies van inwoners verwacht wordt en of dit haalbaar is.

Sociale kracht

In het ruimtelijk domein gaat de gemeente Elburg in haar toekomstvisie 2020 in brede zin uit van sociale kracht van inwoners. Zo ziet de gemeente een "toekomstperspectief dat bewoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties uitnodigt samen met gemeentebestuur vorm te geven aan de gemeente Elburg van de toekomst". De toekomstvisie is uitgewerkt in een aantal pijlers: eigenheid, leefbaarheid en economie. In het onderdeel leefbaarheid komt de benodigde sociale kracht het duidelijkst terug: "Een kloppend dorpshart vraagt een integrale aanpak en samenwerking met bewoners en instanties." Sociale kracht komt ook terug in het wijkgericht werken. De gemeente Elburg zet middels wijkcomités in op wijkgericht werken. Ze wil hiermee bereiken dat 1) de communicatie tussen gemeente en inwoners verbetert, 2) de betrokkenheid van bewoners bij de eigen woon- en leefomgeving en het gemeentelijk beleid wordt verbeterd en 3) bij de ontwikkeling van beleid gebruik gemaakt kan worden van ideeën en initiatieven van bewoners. De tweede en derde doelstelling gaan over het versterken van de sociale kracht van inwoners, al wordt het begrip hier niet expliciet benoemd. De wijkcomités richten zich op de openbare ruimte (onderhoud, verkeer, veiligheid, spelen) en op sociale cohesie en bestaan idealiter uit 7 tot 12 betrokken buurtbewoners. In het beleidsplan staat expliciet beschreven wat verwacht wordt van de leden van de wijkcomités.

Haalbaarheid/grenzen/risico's

Hoe haalbaar het wijkgericht werken en de inzet van inwoners is, staat in de beleidsnotitie uit 2009 niet expliciet beschreven. Uit het jaarverslag wijkgericht werken 2013 blijkt wel dat het vinden van voldoende leden voor de wijkcomités een aandachtspunt is. Zo vermeldt het jaarverslag "Ook is het aantal wijkcomitéleden weer redelijk op peil gebracht. Dit ondanks het feit dat het vinden van nieuwe leden niet altijd even gemakkelijk is. Dit blijft een punt van aandacht!" Hoe de gemeente met dit aandachtspunt om gaat staat niet vermeld. Voor een aantal wijken werkt de gemeente momenteel met een comité dat kleiner is dan het vooraf gestelde minimum, zo blijkt uit het jaarverslag van 2013.

In de beleidsnotitie en het jaarverslag is geen expliciete aandacht voor het risico dat de betrokkenheid enkel bij een kleine groep leden van de wijkcomités wordt vergroot en niet of nauwelijks bij overige wijkbewoners.

2.3 Nunspeet

Voor de gemeente Nunspeet zijn twaalf beleidsstukken aangeleverd. Voor het ruimtelijk domein de woonvisie en de toekomstvisie. Voor het sociale domein de eerder genoemde drie regionale stukken: een regionale kadernota over begeleiding onder de Wmo, een uitgangspuntennotitie over de transitie van AWBZ naar Wmo en een onderzoeksrapport naar eigen kracht en empowerment. De eerstgenoemde nota is opgesteld met Elburg, Oldebroek, Putten, Ermelo en Harderwijk, bij de tweede nota is ook Zeewolde betrokken. Bij het onderzoek waren naast Nunspeet ook Elburg, Harderwijk en Ermelo betrokken.



Daarnaast zijn gemeentelijke nota's bestudeerd over de drie transities in het sociaal domein, de Wmo, begeleiding en kortdurend verblijf en mantelzorgers. De nieuwe huisvestingsverordening is op 28 mei 2015 vastgesteld en later aan de lijst met beleidsstukken toegevoegd. Deze is inhoudelijk niet meer meegenomen in het onderzoek. Tijdens het schrijven van deze rapportage ligt de nieuwe Woonvisie ter vaststelling bij de raad: ook deze kon in het deskresearch niet meer volledig worden meegenomen.

Tabel 2.2

Overzicht van bestudeerde beleidsstukken Nunspeet

	NAAM	RUIMTELIJK DOMEIN	SOCIAAL DOMEIN	LOKAAL/ REGIONAAL
1	Wensbeeld 2030. Integrale Toekomstvisie Nunspeet 2030 (2013)	X		Lokaal
2	Woonvisie Nunspeet 2020. Actualisatie Woonvisie 2003-2015 (2008)	X		Lokaal
3	Op de eerste plaats ben ik mens. Eigen kracht en empowerment ervaren door cliënten uit de maatschappelijke zorg. Onderzoeksrapport van onderzoeksteam Maatschappelijke Zorg Noordwest-Veluwe (2014)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Harderwijk en Ermelo
4	Kadernota "Begeleiding onder de Wmo" Regio Noord-Veluwe en Zeewolde (2012)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Putten, Oldebroek, Harderwijk, Ermelo en Zeewolde
5	Uitgangspuntennotitie Transitie AWBZ-Wmo. Extramuraal begeleiding, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf. Gemeenten Noord-Veluwe en Zeewolde (2013)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Putten, Oldebroek, Harderwijk, Ermelo en Zeewolde
6	Drie transitie: één perspectief. Geactualiseerde versie (2014)		X	Lokaal
7	Meedoen! Beleidsnota Wet maatschappelijke ondersteuning 2012-2015		X	Lokaal
8	Uitvoeringsnota mantelzorgers 2013-2016		X	Lokaal
9	Beleidsnota begeleiding en kortdurend verblijf onder de Wmo (2014-)2015		X	Lokaal
10	Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Nunspeet 2015. Geraadpleegd op 2 mei 2015 via http://www.nunspeet.nl/bestuur-en-organisatie/regelgeving_41817/item/beleidsregels-maatschappelijke-ondersteuning-gemeente-nunspeet-2015_1307.html (vastgesteld 2014)		X	Lokaal
11	Subsidieregeling Gewoon Gemak	X	X	Lokaal
12	Huisvestingsverordening (vastgesteld op 28 mei 2015)	X		Lokaal

Sociaal domein

Eigen kracht

In de stukken betreffende het sociaal domein komt de term 'eigen kracht' veelvuldig voor. Eigen kracht wordt uitgelegd als "iedereen heeft de samenleving iets te bieden. Kijken naar mogelijkheden en talenten. Kijken naar de dingen die mensen wél kunnen". Ook vaker terug in de stukken komt de zinsnede "Niet leunen maar steunen". De eigen kracht betekent ook dat burgers en hun omgeving in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen ondersteuningsbehoefte.

Haalbaarheid/grenzen/risico's

Waar ligt de grens van eigen kracht? Het beroep dat wordt gedaan op eigen kracht en zelf organiserend vermogen van individuele burgers zal in ieder geval groter moeten zijn dan nu het geval is volgens de gemeente. De betrokkene moet zich in ieder geval in hoge mate inspannen, om dat aan te wenden wat binnen zijn eigen bereik ligt om zelf in zijn behoefte voor maatschappelijke ondersteuning te voorzien.



Er wordt niet expliciet over de haalbaarheid van dit uitgangspunt gesproken. Wel is er in sommige stukken aandacht voor risico's:

- meedoen is een essentieel uitgangspunt, maar dit moet niet ten koste gaan van de (sociale) veiligheid van kwetsbare burgers;
- hoog ambitieniveau met krap budget en het beleid kent financiële risico's doordat het een open eindregeling is. De gemeente moet een maatwerkvoorziening leveren als de eigen en sociale kracht en algemene voorzieningen niet toereikend zijn. Bezuinigingen in aanpalende terreinen maakt de opgave niet makkelijker;
- aandacht voor mensen die de verandering naar meer eigen en sociale kracht niet positief vinden en niet mee willen werken. Goede voorlichting en uitleg zijn belangrijk;
- gemeente en medewerkers moeten ook omschakelen naar andere manier van denken en loskomen van claimgedrag. Professionals moeten bewegingsruimte en verantwoordelijkheid krijgen om te kunnen denken in mogelijkheden;
- mensen met een psychische handicap ervaren weinig steun vanuit de samenleving voor het gevoel van eigen kracht. Men ervaart niet altijd voor vol te worden aangezien en dit is voor participatie wel nodig;
- men kan pas meedoen als men de mogelijkheden kent. Dit is niet altijd het geval. Ook hulpverleners of begeleiders kennen de mogelijkheden voor mensen met een psychische handicap niet altijd.

Mitigerende maatregelen

Er is wel in vrijwel alle stukken aandacht voor situaties waarin de eigen en sociale kracht onvoldoende toereikend is. Er worden maatregelen genomen om niemand buiten de boot te laten vallen. Ondersteuning wordt geboden waar nodig en er is een vangnet voor multi-probleemsituaties.

Sociale kracht

In het sociale domein komt sociale kracht in alle beleidsstukken rondom de Wmo terug. Veelal als het (meer) benutten van het sociale netwerk van mensen. Hierbij wordt gedacht aan familie, vrienden, buurt, kerk, sportclubs of andere maatschappelijke verbanden en meer mensen die vrijwilligerswerk doen. Voor begeleiding en kortdurend verblijf onder de Wmo wil de gemeente ook het bedrijfsleven betrekken (misschien kunnen cliënten bij bedrijven meelopen). De sociale kracht uit zich in gebruikelijke hulp, mantelzorg en vrijwillige hulp. Gebruikelijke hulp is de dagelijkse hulp die partners, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten geacht worden elkaar onderling te bieden. Mantelzorg overstijgt de gebruikelijke zorg en kan geboden worden door huisgenoten of door andere personen uit het sociale netwerk. Vrijwillige hulp tenslotte kan gaan om een maatjes project, het verrichten van hand- en spandiensten en dagbestedingsactiviteiten.

Haalbaarheid/grenzen/risico's

De grens die aan sociale kracht wordt gesteld is dat de druk op mantelzorgers niet groter mag worden dan deze nu is. De haalbaarheid van het inzetten op sociale kracht in de Wmo wordt niet expliciet beschreven. Wel worden risico's of eerdere aandachtspunten beschreven:

- belangrijk dat mantelzorgers worden ondersteund, zodat zij niet overbelast raken;
- om de lokale samenleving in te kunnen zetten, moet de gemeente hiermee voldoende in contact staan. Dat contact moet zodanig zijn dat mensen zich willen inzetten voor de overheid en de lokale samenleving.



Ruimtelijk domein

Eigen kracht

In het ruimtelijk domein komt de term eigen kracht af en toe terug. Zo moeten mensen met een zorgvraag in staat worden gesteld zo lang mogelijk zelfstandig en in een vertrouwde omgeving te blijven wonen en wensbeeld voor de toekomst is dat oudere generaties het dorp niet uit hoeven als ze hulpbehoevend worden en dat het zelforganiserend vermogen van bewoners is gegroeid. De subsidieregeling Gewoon Gemak is er op gericht langer (veilig) thuis wonen te ondersteunen. In de nieuwe Huisvestingsverordening (vastgesteld op 28 mei 2015) is bepaald dat mantelzorgers en verzorgden – mits ze voldoen aan bepaalde voorwaarden – als urgent woningzoekenden kunnen worden aangemerkt. Over de haalbaarheid en risico's van het principe van deze eigen kracht, wordt in de stukken verder niet gesproken.

Hierbij moet worden opgemerkt dat er een nieuwe (concept) woonvisie is die naar verwachting in juni wordt vastgesteld. Dit stuk is later wel aangeleverd voor het onderzoek, maar kon daarin niet meer worden meegenomen.

Sociale kracht

Aangaande het ruimtelijk domein komt sociale kracht niet expliciet terug. Wel is hieruit impliciet iets af te leiden. Zo wordt ouderen –onder strikte voorwaarden- tijdelijk toegestaan op het erf van hun kinderen te wonen. Daartoe kunnen opstallen worden omgebouwd tot tijdelijke woonruimte, of kunnen voormalige agrarische bedrijfsgebouwen gebruikt worden als twee woningen.

Een wensbeeld voor de toekomst is dat de betrokkenheid van inwoners bij hun straat of wijk groot is en bewoners zich verantwoordelijk voelen voor hun eigen leefomgeving en actief zijn. Niet alleen op ruimtelijke en fysieke onderdelen, maar ook op het gebied van veiligheid, mantelzorg of andere sociale behoeften. Een ander wensbeeld is dat vrijwilligers in belangrijke mate de vitaliteit van een kern, wijk of buurt bepalen en dat ook kerken hierbij een belangrijke rol spelen. Op de haalbaarheid en risico's van het principe van eigen kracht wordt in deze stukken niet verder ingegaan.

2.4 Oldebroek

Voor de gemeente Oldebroek zijn dertien beleidsstukken bestudeerd. Voor het ruimtelijk domein onder andere de toekomstvisie en voor het ruimtelijk en het sociaal domein het programmaplan 'Oldebroek voor Mekaar'. Voor het sociale domein vier lokale stukken en één regionaal stuk waaronder de beleidsnota maatschappelijk zorg 2012-2015.

De regionale kadernota 'begeleiding onder de Wmo' geldt ook voor Oldebroek, maar werd bij de stukken niet aangeleverd.

Tabel 2.3

Overzicht van bestudeerde beleidsstukken Oldebroek

NAAM	RUIMTELIJK DOMEIN	SOCIAAL DOMEIN	LOKAAL/ REGIONAAL
1 Toekomstvisie Oldebroek 2030	X		Lokaal
2 Programmaplan Oldebroek voor Mekaar: bijlage waarden, doelen en acties Ovm	X	X	Lokaal
3 Bijlage bij programmaplan Ovm, 17-10-2014, waarden, doelen en acties OVM			
4 Beleidsnotitie Zelfbeheer Openbaar groen	X		Lokaal
5 Raadsvoorstel startdocument Burgerbegroting			
6 College informatie aan de raad dd.4-2-2014 Wezep taartpunt	X		Lokaal
7 College informatie aan de raad 13-1-2015. Start uitvoering pilots burgerbegroting Oosterwolde en 't Loo	X		Lokaal
8 College informatie aan de raad dd. 25-11-2014 Overdracht openbare speelplekken - voortgangsbericht	X		Lokaal
9 Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2018, Samen voor Mekaar		X	Lokaal
10 Beleidsnota maatschappelijke zorg 2012-2015		X	Regionaal: Nunspeet, Harderwijk, Putten
11 Kadernota "Begeleiding onder de Wmo" Regio Noord-Veluwe en Zeewolde (2012)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Putten, Oldebroek, Harderwijk, Ermelo en Zeewolde
12 Programmabegroting 2015		X	Lokaal
13 Projectplan informele zorg		X	Lokaal
14 Evaluatie de Kanteling van de Wmo – september 2014		X	Lokaal

Sociaal domein

Eigen kracht

In de beleidsstukken rondom de Wmo van Oldebroek wordt de term eigen kracht meermaals genoemd. Zo spreekt de gemeente in het beleidsplan 'Samen voor Mekaar' over het inzetten op eigen kracht als belangrijk uitgangspunt in de komende vier jaar. Wat precies onder eigen kracht wordt verstaan, is niet gedefinieerd. Wel gebruikt men in dit verband termen als zelfredzaamheid en participatie.

Ook in Oldebroek voor Mekaar staat het streven naar meer regie voor de burger beschreven. Het doel is dat bewoners meepraten en meedenken en ook de ruimte krijgen om de agenda te bepalen. De gemeente wil daar dan bij aansluiten en faciliterend zijn.

Haalbaarheid/grenzen/risico's

Het is volgens de gemeente van belang om te beseffen dat het ontstaan van eigen kracht in de samenleving een ontwikkeling is die tijd nodig heeft. Er is ook besef dat het inzetten van eigen kracht niet voor iedereen geldt en dat er een structurele en herkenbare vangnetstructuur nodig blijft: 'Hulp en ondersteuning bij zowel persoonsherstel als ook sociaal herstel is onontbeerlijk nodig om van cliënt weer burger te maken', aldus de regio Noord-Veluwe. Verder komen uit evaluatieonderzoek de volgende aandachtspunten naar voren:

- de financiële gevolgen van de kanteling van de Wmo blijven moeilijk in te schatten en inwoners en maatschappelijk partners nog niet zijn mee 'gekanteld';
- algemene en voorliggende voorzieningen tijdens de keukentafelgesprekken nog beter benut kunnen worden vanuit de Wmo-consulenten. Ook de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de voorzieningen zijn niet optimaal. Dit kan het benutten van de eigen kracht mogelijk in de weg staan;
- belangrijk is om bij een groter beroep op de eigen kracht, aandacht te hebben voor de ondersteuning van de mantelzorger;
- de gemeente beoogt de bekendheid rondom cliëntondersteuning te vergroten, de samenleving bekender te maken met eigen kracht en gesprekken met maatschappelijk partners te voeren over het incorporeren van eigen kracht in hun werkwijze.

Mitigerende maatregelen eigen kracht

De gemeente Oldebroek benoemt enkele verzachtende maatregelen voor wanneer de eigen kracht niet inzetbaar is. Wanneer blijkt dat een cliënt onvoldoende eigen kracht heeft, moet worden overgegaan tot het verstrekken van één of meer maatwerkvoorzieningen.

Sociale kracht

Hoewel in de stukken de term sociale kracht niet wordt gebruikt, wordt wel gerefereerd aan 'informele zorg'. Informele zorg wordt gedefinieerd als een verzamelnaam voor mantelzorg en vrijwilligerswerk. Hierbinnen ondersteunen en verzorgen mensen elkaar uit vrije wil. Oldebroek wenst met het versterken van de informele zorg dat burgers meer zelfredzaam worden en hun eigen kracht toeneemt.

Haalbaarheid/grenzen/risico's

In het projectplan informele zorg stelt de gemeente dat het bereiken van meer informele zorg en ondersteuning vanuit de samenleving, een mentaliteitsverandering bij de burgers vereist en het belangrijk is dat formele (zorg)organisaties uitgaan van eigen kracht van inwoners.

Mitigerende maatregelen sociale kracht

Oldebroek geeft aan dat zij als (lokale) overheid verandering wel kan stimuleren, maar niet kan realiseren. Als stimulans wil de gemeente inventariseren welke vrijwilligersorganisaties er zijn, hoe deze te versterken, de bekendheid rondom mantelzorgondersteuning vergroten en het vrijwilligerswerk positief onder de aandacht te brengen.

Ruimtelijk domein

Eigen kracht

In de toekomstvisie geeft de gemeente Oldebroek aan dat zij optimaal wil inspelen op de eigen kracht van inwoners. Een precieze definitie van eigen kracht ontbreekt. Termen die in deze context wel gebruikt worden, zijn 'burgerkracht' en 'zelfsturing'.



Haalbaarheid/grenzen/risico's

De gemeente geeft aan dat initiatief en creativiteit nodig is van inwoners om de eigen kracht optimaal te benutten. Over de haalbaarheid en risico's van het principe van eigen kracht wordt in deze stukken niet verder ingegaan.

Sociale kracht

Op het ruimtelijk domein wil de gemeente Oldebroek inspelen op de aanwezige sociale kracht met het programma 'Oldebroek voor Mekaar'. De missie van dit programma is: 'samen werken aan een sterke en leefbare samenleving. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties stimuleren elkaar om zelf verantwoordelijkheid te nemen waar dat kan en actief bij te dragen aan de samenleving, met bestaande en nieuwe manieren. Dat vraagt om samenwerking, vertrouwen en betrokkenheid, maar ook openstaan voor elkaar, actief zijn en lef hebben. Oldebroek voor Mekaar is samen leren en ontwikkelen; spannend en uitdagend. Kort gezegd; 'leven en werken met en voor elkaar, dan krijgen we het voor mekaar.' De gemeente wil daar de ruimte voor geven en dit actief ondersteunen, bijvoorbeeld door het optimaal faciliteren van mantelzorg, het ondersteunen van vrijwilligerswerk en door de bestaande dorpsgerichte aanpak voort te zetten en uit te bouwen. Een aantal voorbeelden:

- Wezep Taartpunt wordt genoemd als goed voorbeeld van burgerparticipatie; de buurtbewoners adviseren, doen mee en in voorkomende gevallen voeren zij de acties zelf uit in hun eigen wijk;
- er lopen sinds begin 2015 twee pilots met de dorpen 't Loo en Oosterwolde; dorpsbelang Oosterwolde als de klankbordgroep 't Loo hebben gekozen voor het overnemen van (een deel van) het groenbeheer;
- er is structureel geld beschikbaar voor beheer en onderhoud van de speelplekken, mits de samenleving de uitvoeringstaken ter hand neemt.

Haalbaarheid/grenzen/risico's

Leefbaarheid wordt niet voor, maar door bewoners gemaakt, aldus de gemeente. Het vereist inzet vanuit de mensen zelf. De gemeente wil de inzet en initiatieven van inwoners, ondernemers en instanties mobiliseren en ondersteunen, ondermeer door zelfbeheer van openbaar groen. Hiervoor is een beleidsnotitie 'zelfbeheer openbaar groen' opgesteld. Hierin staat omschreven welke kaders en randvoorwaarden gesteld worden aan het zelfbeheer van openbaar groen en worden mogelijke risico's zoals de veiligheid van inwoners, aanwezigheid specialistische kennis, eigenaarschap, duur en omvang benoemd. Daarnaast is een folder opgesteld waar bewoners op een overzichtelijke wijze worden geïnformeerd over het zelfbeheer van openbaar groen.

2.5 Putten

Voor de gemeente Putten zijn veertien beleidsstukken bestudeerd. Voor het sociale domein twaalf lokale stukken waaronder het Wmo beleidsplan 2013-2016. Binnen het ruimtelijk domein zijn de toekomst- en woonvisie gelezen. Daarnaast gelden op het sociaal domein ook voor Putten de drie regionale stukken: een regionale kadernota over begeleiding onder de Wmo, een uitgangspuntennotitie over de transitie van AWBZ naar Wmo en een onderzoeksrapport naar eigen kracht en empowerment.

De eerstgenoemde nota is opgesteld samen met Nunspeet, Elburg, Oldebroek, Ermelo en Harderwijk, bij de tweede nota is ook Zeewolde betrokken. Bij het onderzoek waren naast Putten ook Nunspeet, Elburg, Harderwijk en Ermelo betrokken.



Tabel 2.4

Overzicht van bestudeerde beleidsstukken Putten

	NAAM	RUIMTELIJK DOMEIN	SOCIAAL DOMEIN	LOKAAL/ REGIONAAL
1	Advies 30 december 2013 AWBZ-Wmo		X	Lokaal
2	Beleidskader transitie AWBZ naar Wmo		X	Lokaal
3	Wmo beleidsplan 2013-2016		X	Lokaal
4	Beleidskader <i>transitie</i> AWBZ naar Wmo en <i>transformatie</i> maatschappelijke ondersteuning in Putten, december 2013		X	Lokaal
5	Beleidsnota begeleiding en kortdurend verblijf onder de Wmo (2014-)2015, november 2013		X	Lokaal
6	Beleidsnota definitief		X	Lokaal
7	Toegang Wmo in Putten, juni 2014		X	Lokaal
8	Beleidsregels individuele voorzieningen Wmo, vastgesteld 23-12-2015		X	Lokaal
9	Concept beleidsnota begeleiding en kortdurend verblijf onder de Wmo		X	Lokaal
10	Offerte aanvraagdocument Wmo-ISNV 19 juni 2014		X	Lokaal
11	Toelichting beleidsregels individuele voorzieningen, vastgesteld 23-12-2014		X	Lokaal
12	Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Putten, vastgesteld op 4-12-2014		X	Lokaal
13	Op de eerste plaats ben ik mens. Eigen kracht en empowerment ervaren door cliënten uit de maatschappelijke zorg. Onderzoeksrapport van onderzoeksteam Maatschappelijke Zorg Noordwest-Veluwe (2014)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Harderwijk en Ermelo
14	Kadernota "Begeleiding onder de Wmo" Regio Noord-Veluwe en Zeewolde (2012)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Putten, Oldebroek, Harderwijk, Ermelo en Zeewolde
15	Uitgangspuntennotitie Transitie AWBZ-Wmo. Extramuraal begeleiding, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf. Gemeenten Noord-Veluwe en Zeewolde (2013)		X	Regionaal: Nunspeet, Elburg, Putten, Oldebroek, Harderwijk, Ermelo en Zeewolde
16	Toekomstvisie Putten	X		Lokaal
17	Woonvisie Putten	X		Lokaal

Sociaal domein

Eigen kracht

Een beroep doen op de eigen kracht van inwoners wordt in Putten gezien als speerpunt van de transitie in de zorg. Doel is het optimaal benutten zodat mensen zolang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen om zo lang mogelijk dure zorg en ondersteuning te voorkomen. Voor de eigen kracht gebruikt de gemeente synoniemen als 'zelfredzaamheid' en 'zelf oplossen'. Onder de laatste verstaat men: het lichamelijke, verstandelijke psychische en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die maatschappelijke participatie mogelijk maken. Daarbij maakt de gemeente onderscheid tussen vier domeinen: het voeren van huishouden, zich verplaatsen in en om de woning, zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel en sociale contacten aangaan.

Haalbaarheid, grenzen en risico's

De gemeente heeft oog voor de haalbaarheid van het inzetten van eigen kracht. Zo wordt benoemd dat het veelal gaat over kwetsbare mensen die vaak onvoldoende zelfredzaam zijn en onvoldoende regie over hun leven kunnen voeren. In plaats van dure specialistische hulp moeten zij meer kunnen terugvallen op gebruik van effectiever en goedkopere ondersteuning dichtbij de burger.



De gemeente verwacht dat zij hun leven zelf op de rit houden en zelf zorgen voor hun inkomen, maar geeft aan dat het 'een uitdaging' zal zijn. De gemeente gaat allereerst uit van de eigen kracht en mogelijkheden van de inwoner. Vervolgens wordt gekeken naar de mogelijkheden voor hulp vanuit de eigen sociale omgeving. Pas daarna komt professionele ondersteuning in beeld. De gemeente benoemt dat deze open einde regeling een risico is omdat de gemeente verplicht is een arrangement te verstrekken als voorliggende voorzieningen niet toereikend zijn. De Wmo-raad wijst op de risico's van teveel de nadruk leggen op dingen die men zelf moet doen, de keuzemogelijkheden die daarbij wegvallen voor de inwoners en vraagt de gemeente hierop om een visie te formuleren.

Andere randvoorwaarden om de eigen kracht te bevorderen, zijn volgens de gemeente dat hulpverlenende organisaties goed moeten samenwerken met elkaar en met eventuele mantelzorgers. In hoeverre deze samenwerking er al is, is onduidelijk. Daarnaast wijst men op het belang van persoonlijke aandacht, op initiatieven die zorgen voor verbindingen tussen jong en oud en het optimaal én multifunctioneel gebruik van de aanwezige voorzieningen.

Mitigerende maatregelen

De gemeente benoemt enkele verzachtende maatregelen wanneer het inzetten van eigen kracht niet mogelijk is. Zo geeft de gemeente ondersteuning aan mensen die het financieel niet op kunnen brengen om de zorg zelf te betalen. Verder is er cliëntondersteuning voor personen of situaties die zo complex zijn dat de persoon in kwestie het niet zelf of met zijn omgeving kan oplossen. Bovendien verstrekt de lokale welzijnsstichting informatie en ondersteuning. De burgers worden geïnformeerd 'zodanig dat als zij in de toekomst te maken krijgen met beperkingen, zij weten wat er van henzelf wordt verwacht en wat de (on)mogelijkheden zijn in het kader van ondersteuning vanuit de Wmo'. Deze informatie wordt in heldere, eenvoudige en verstaanbare taal gecommuniceerd om begrijpelijk en toegankelijk te zijn voor zoveel mogelijk burgers.

Sociale kracht

Hoewel de gemeente niet specifiek refereert aan de term sociale kracht, wordt wel de vraag gesteld hoe het gesteld is met de sociale samenhang en hoe deze versterkt kan worden.

Haalbaarheid, grenzen en risico's

Uit belevingsonderzoek onder de inwoners van Putten blijkt dat eenzaamheid, buitensluiting, sociale isolatie, sociale overlast en buurtparticipatie aandacht behoeven. Verder benoemt de gemeente dat het mantelzorgersbelevingsonderzoek aantoont dat 44% 'zware mantelzorger' is en van deze groep 64% regelmatig tot vaak overbelast is.

De gemeente wijst er eveneens op om het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek te gebruiken om de kwaliteit van het loket en de tevredenheid van de cliënten te onderzoeken om zo knelpunten zo snel mogelijk te kunnen verhelpen.

Ruimtelijk domein

Eigen kracht

De gemeenteraad van Putten is ervan overtuigd dat er veel kracht en kennis aanwezig is in de lokale gemeenschap. Die kunnen nog beter gemobiliseerd en benut worden. Er wordt daarom gekozen voor een terugtrekkende rol van de gemeentelijke overheid. De gemeente gaat minder taken zelf doen en meer een regierol pakken om deze kracht in de samenleving te organiseren (woonvisie Putten). Er wordt daarbij uitgegaan van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de inwoners en hun sociale omgeving.



Sommige inwoners die kwetsbaar zijn en minder goed voor zichzelf kunnen zorgen, hebben (tijdelijk) ondersteuning nodig. Die steun moet worden verleend.

Sociale kracht

Naast de eigen verantwoordelijkheid is er ook een verantwoordelijkheid voor elkaar, aldus de gemeente Putten. Hiermee wordt gerefereerd aan de aanwezige sociale kracht.

Haalbaarheid, grenzen en risico's

De gemeente is zich ervan bewust dat een groter beroep doen op de sociale kracht vraagt om een andere overheid. Volgens de gemeente:

- is het van belang dat een overheid vertrouwen geeft, meer ruimte laat en minder bureaucratisch is;
- bezuinigingen niet leiden tot afnemend draagvlak;
- kan het niet anders of de nieuwe aanpak zal leiden tot veranderingen in het bestaande voorzieningenpatroon; dit geldt voor maatschappelijke voorzieningen, zorg en welzijn, maar ook voor bijvoorbeeld de openbare ruimte, zoals het onderhoud van wegen en het groen;
- vraagt de invoering van deze verandering tijd en dient zij rustig en geleidelijk aan te verlopen; kwaliteit gaat boven snelheid;
- is communicatie essentieel voor het uitvoeringsproces;
- is wederzijds duidelijkheid over verwachtingen;
- hoort bij de veranderende rol van de gemeentelijke overheid dat partners meer vertrouwen krijgen.



Sociaal domein	Putten	Elburg	Nunspeet	Oldebroek
Eigen kracht	<ul style="list-style-type: none"> • speerpunt van beleid; • vooral genoemd als zelfredzaamheid. 	<ul style="list-style-type: none"> • vooral genoemd als 'meedoen'. 	<ul style="list-style-type: none"> • veelgenoemde term. 	<ul style="list-style-type: none"> • belangrijk uitgangspunt; niet duidelijk gedefinieerd, vooral benoemd als zelfredzaamheid en participatie.
Sociale kracht	<ul style="list-style-type: none"> • gedefinieerd als sociale samenhang. 	<ul style="list-style-type: none"> • gedefinieerd als verantwoordelijkheid nemen voor de buurt en elkaar. 	<ul style="list-style-type: none"> • gedefinieerd als (meer) benutten van het sociale netwerk; • vooral gericht op mantelzorgers, vrijwilligers. 	<ul style="list-style-type: none"> • gedefinieerd als informele zorg.
Haalbaarheid, grenzen en risico's	<ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van doelgroepen en sterke en zwakke punten daarin vanuit onderzoek; • oog voor haalbaarheidsvraag en voor risico's kwetsbare groepen; • maakt gebruik van monitoring; • hanteert vangnet; • oog voor financiële risico's; • randvoorwaarden moeten aanwezig zijn: samenwerking organisaties en (heldere) informatievoorziening. 	<ul style="list-style-type: none"> • aandachts-groepen benoemd (zwerfjongeren, ex-gedetineerden); • zij moeten gestimuleerd worden en er moet vangnet zijn; • randvoorwaarden zijn aanwezig: sterke onderlinge betrokkenheid; • aandacht voor mantelzorgers door o.a. inzet respijtzorg, vroegsignalering. 	<ul style="list-style-type: none"> • mag niet ten koste gaan van sociale veiligheid; • ook aandacht voor mensen die niet willen meewerken; • oog voor mensen met psychische problemen; • belangrijke rol voor bekendheid en informatie-overdracht; ook bij organisaties • mantelzorgers als aandachtsgroep; • nodig: contact tussen gemeente en burger. 	<ul style="list-style-type: none"> • oog voor haalbaarheid: niet iedereen kan het zelf; • nodig: tijd, mentaliteitsverandering en introspectie door organisaties; • vangnetstructuur; • oog voor financiële risico's; • werken aan toegankelijkheid en bekendheid; • inventarisatie van vrijwilligers-organisaties.

Ruimtelijk domein	Putten	Elburg	Nunspeet	Oldebroek
Eigen kracht	<ul style="list-style-type: none"> • gedefinieerd als verantwoordelijkheid voor elkaar. 	<ul style="list-style-type: none"> • gedefinieerd als zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. 	<ul style="list-style-type: none"> • vooral genoemd in relatie tot (zelfstandig) wonen. 	<ul style="list-style-type: none"> • geen definitie, wel termen als burgerkracht en zelfsturing.
Sociale kracht	<ul style="list-style-type: none"> • eigen en sociale kracht lopen door elkaar heen. 	<ul style="list-style-type: none"> • vooral genoemd in relatie tot leefbaarheid en wijkgericht werken. 	<ul style="list-style-type: none"> • gaat vooral om betrokkenheid van inwoners bij straat of wijk. 	<ul style="list-style-type: none"> • sterk aanwezig in beleidsstukken, uitgebreid uitgewerkt; • samenwerken voor mekaar.
Haalbaarheid, grenzen en risico's	<ul style="list-style-type: none"> • nodig: een andere overheid; • kwaliteit boven snelheid; • steun voor kwetsbare burgers blijft overeind. 	<ul style="list-style-type: none"> • nodig: samenhangend aanbod van voorzieningen en diensten; • expliciet benoemd wat er van bewoner wordt verwacht; • haalbaarheid niet expliciet benoemd; • risico is tekort aan inzet vanuit burgers. 	<ul style="list-style-type: none"> • niet expliciet benoemd. 	<ul style="list-style-type: none"> • nodig: initiatief en creativiteit van bewoners. • nodig: samenwerking, vertrouwen en betrokkenheid; • risico's aangaande zelfbeheer worden expliciet benoemd; • veel aandacht voor informatie-overdracht.



3

HOOFDSTUK

Eigen en sociale kracht in de praktijk – enquête onder de bevolking



3. Eigen en sociale kracht in de praktijk

De beleidsrichting gaat meer en meer uit van de eigen en sociale kracht van inwoners zowel voor het creëren van een fijne woonomgeving en buurt (ruimtelijk domein), als voor een zo groot mogelijke zelfredzaamheid (sociaal domein). Hoe pakt deze nieuwe beleidsrichting nu eigenlijk uit in de praktijk? Zijn inwoners op de hoogte van het nieuwe beleid? Hoe staan ze tegenover dit nieuwe beleid en de mogelijke gevolgen hiervan? En hoe staat het met de eigen en sociale kracht van inwoners? Is het haalbaar wat de gemeente van inwoners verwacht en hoeveel rek zit hier in?

In de eerste paragraaf komt de bekendheid met en het draagvlak voor het nieuwe beleid aan bod. In paragraaf twee en drie zoomen we in op het ruimtelijk domein. Paragraaf vier en vijf gaan in op het sociaal domein. Voor beide terreinen komt de eigen en sociale kracht van inwoners aan bod. Steeds staan de resultaten uitgesplitst voor de vier gemeenten. Voor Putten zijn sommige resultaten afkomstig uit het eerdere onderzoek naar de sociale kracht van Putten uit 2014. Er staat voor Putten bij iedere figuur of tabel vermeld of de resultaten afkomstig zijn uit het eerdere onderzoek uit 2014 of uit 2015.

3.1 Bekendheid met en draagvlak voor beleid

Bekendheid

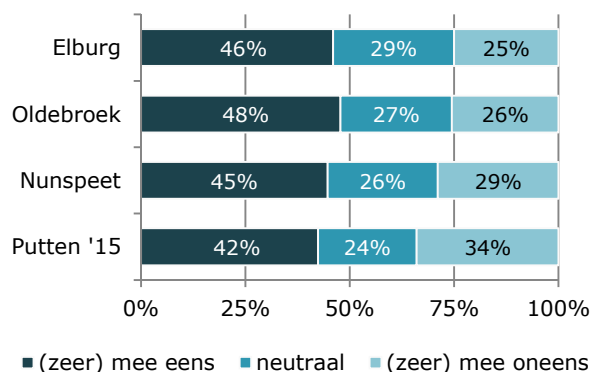
Iets minder dan de helft van de inwoners is ervan op de hoogte dat de gemeente inwoners een grotere rol wil geven in het beheer en onderhoud van de woonomgeving. Inwoners van Oldebroek zijn hier het vaakst van op de hoogte, inwoners van Putten het minst vaak.

Dat de gemeente inwoners ook een grotere rol wil geven in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben is beter bekend dan de grotere rol in het beheer van de openbare ruimte. Ruim de helft van de inwoners is naar eigen zeggen op de hoogte dat de gemeente inwoners een grotere rol wil geven in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben. Inwoners van Nunspeet zijn het meest bekend met de nieuwe beleidsrichting. In Oldebroek en Putten is het nieuwe beleid in vergelijking met de andere gemeenten in dit onderzoek het minst bekend.

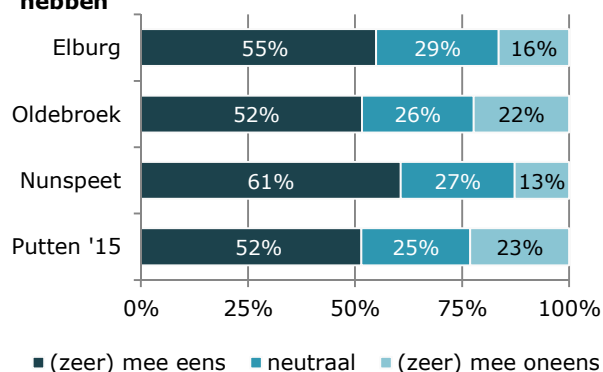
Figuur 3.1

Stelling "Ik ben er van op de hoogte dat mijn gemeente inwoners een grotere rol wil geven in...

...het beheer en onderhoud van de woonomgeving



...in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben



Draagvlak voor het beleid

In de nieuwe beleidsrichting trekt de overheid zich meer terug en komen verantwoordelijkheden en taken meer bij burgers zelf (eigen kracht) en de omgeving (sociale kracht) te liggen.

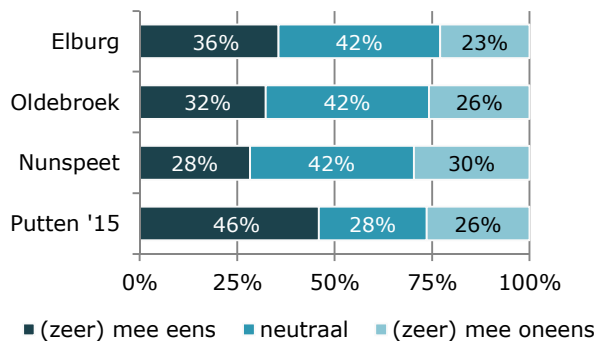
Inwoners zijn verdeeld in hun mening over de nieuwe beleidsrichting. In Elburg, Nunspeet en Oldebroek is ongeveer een derde positief over de grotere rol die inwoners krijgen in de openbare ruimte. In Putten is bijna de helft van de inwoners positief hierover. In alle gemeenten vindt ongeveer een kwart van de inwoners het geen goede ontwikkeling dat inwoners een grotere rol krijgen in de openbare ruimte.

Inwoners van Elburg, Nunspeet en Oldebroek en zijn positiever over de grotere rol voor inwoners in het sociaal domein dan in het ruimtelijk domein. In Putten denkt men over de grotere rol van inwoners in het sociale domein, hetzelfde als in het ruimtelijk domein. Ongeveer de helft (45-55 procent) van de inwoners vindt het een goede zaak dat inwoners een grotere rol krijgen in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben. Tussen 17 procent (Elburg) en 27 procent (Putten) van de inwoners is niet zo positief over het beleid dat inwoners een grotere rol krijgen in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben.

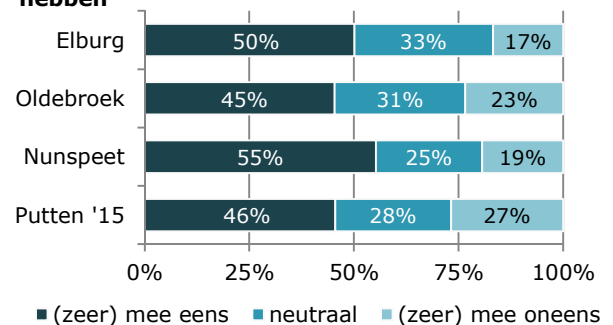
Figuur 3.2

Stelling "Het is een goede zaak dat inwoners een grotere rol krijgen in ...

...het beheer en onderhoud van de woonomgeving



...in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben



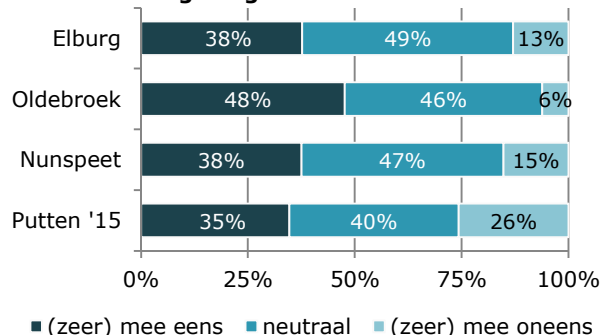
De gemeente wenst een grotere rol voor inwoners, maar legt zij daarmee te veel verantwoordelijkheid en taken bij burgers? Voor wat betreft de woonomgeving staat de grootste groep inwoners (40 tot 49 procent) hier neutraal tegenover. De overige inwoners vinden duidelijk meer wel dan niet dat de gemeente te veel verantwoordelijkheid en taken bij hen legt.

Voor wat betreft het helpen en ondersteunen van anderen vindt de grootste groep inwoners dat de gemeente nu te veel verantwoordelijkheid en taken bij burgers legt. Inwoners van Oldebroek vinden vaker dan inwoners van andere gemeenten dat de gemeente teveel verantwoordelijkheid en taken bij hen neerlegt, zowel in het ruimtelijk als het sociaal domein.

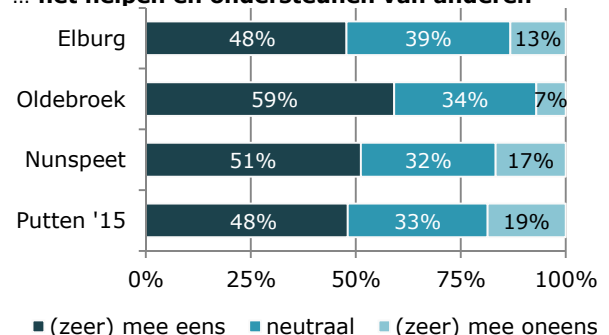
Figuur 3.3

De gemeente legt te veel verantwoordelijkheid en taken bij burgers voor wat betreft...

...hun woonomgeving



... het helpen en ondersteunen van anderen



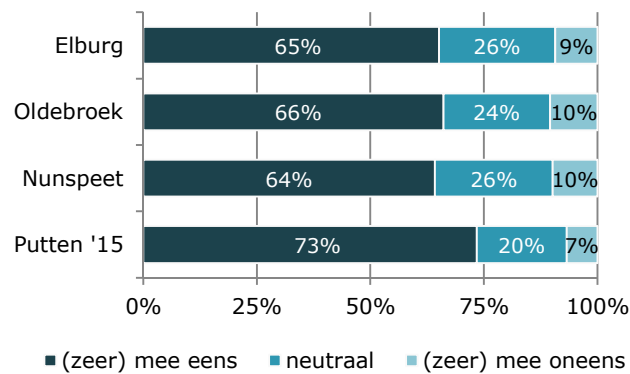
Gevolgen van beleid

Wat zijn de gevolgen van het nieuwe beleid volgens inwoners? Inwoners zien duidelijk de positieve gevolgen van het nieuwe beleid. Ongeveer tweederde van de inwoners verwacht dat de grotere rol van inwoners in het ruimtelijk domein het woonplezier zal vergroten en ertoe zal leiden dat buurtbewoners meer naar elkaar omzien. In Putten is men nog iets positiever dan in de andere drie gemeenten. Ongeveer zeven op de tien inwoners verwacht dat de leefbaarheid zal vergroten als mensen elkaar meer ondersteunen.

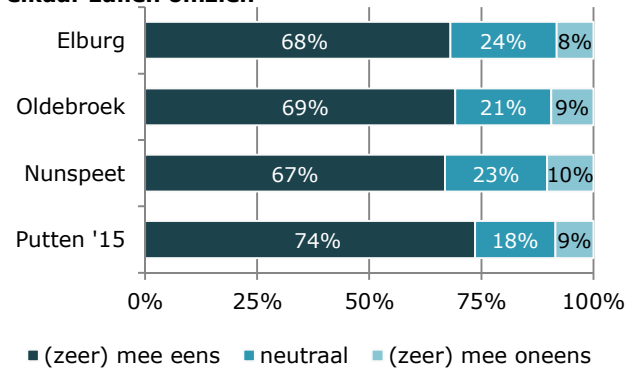
Figuur3.4

Stelling "Als (meer) buurtbewoners samenwerken om hun buurt te verbeteren, zal dit ...

...het woonplezier vergroten

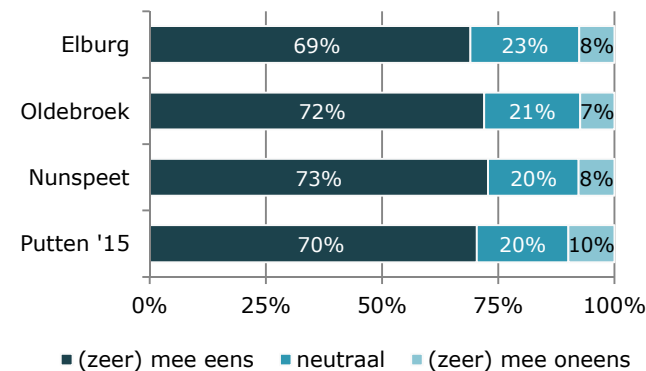


... ertoe leiden dat buurtbewoners ook meer naar elkaar zullen omzien



Figuur 3.5

Stelling "Als mensen elkaar meer ondersteunen / helpen, zal dit de leefbaarheid vergroten"

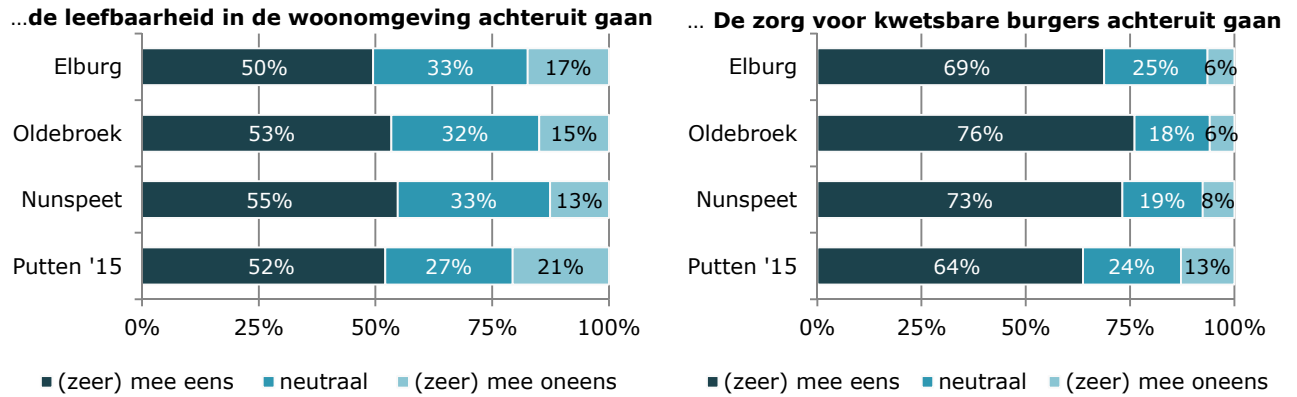


De eventuele nadelen van het nieuwe beleid verwacht men ook. Iets meer dan de helft van de inwoners verwacht dat de leefbaarheid in de woonomgeving achteruit zal gaan als de gemeente zich hierin wat meer terugtrekt. Tweederde tot driekwart van de inwoners verwacht dat de zorg voor kwetsbare burgers achteruit zal gaan. In Oldebroek zijn inwoners het meest bezorgd over de mogelijk negatieve gevolgen van het nieuwe beleid.

Ogenschijnlijk is het tegenstrijdig dat de meeste inwoners verwachten dat, wanneer mensen elkaar meer helpen, de leefbaarheid toeneemt (figuur 4.5). En tegelijkertijd een meerderheid verwacht dat, wanneer de gemeente meer taken en verantwoordelijkheden bij de inwoners neerlegt, de leefbaarheid en de zorg voor kwetsbare burgers achteruit gaat (figuur 4.6). Inwoners erkennen de positieve effecten als mensen elkaar meer ondersteunen en helpen, maar hebben hun twijfels over de uitvoerbaarheid. Gaan mensen elkaar wel meer ondersteunen en helpen als de overheid zich terugtrekt?

Figuur 3.6

Stelling "Als de gemeente meer taken en verantwoordelijkheden bij de inwoners neerlegt, zal..."

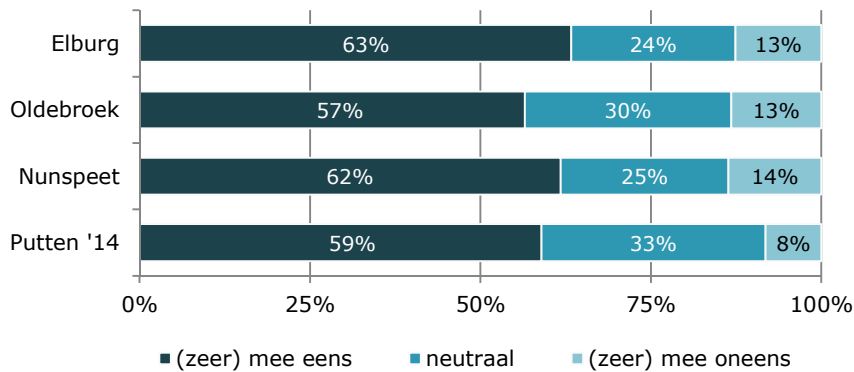


Rol voor de gemeente

Tot slot ziet een ruime meerderheid van de inwoners voor de gemeente een rol weggelegd in het bevorderen van contacten tussen mensen onderling. Ongeveer één op de zeven à acht inwoners vindt dit geen rol voor de gemeente. In Putten is dit aandeel nog iets kleiner dan elders.

Figuur 3.7

Oordeel over de stelling "De gemeente heeft een rol in het bevorderen van contacten tussen mensen onderling"



3.2 Eigen kracht in sociaal domein

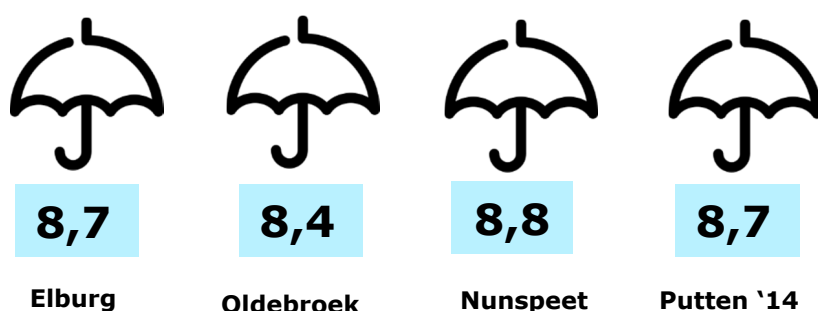
Bij eigen kracht in het sociaal domein gaat het erom in hoeverre kunnen inwoners zichzelf redden en weten ze waar ze kunnen aankloppen als ze hulp nodig hebben.

Zelfredzaamheid

Inwoners is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de mate waarin zij zich zelf kunnen redden. Inwoners geven hun zelfredzaamheid gemiddeld een dikke acht, bijna een negen. Van de inwoners geeft twee procent (Nunspeet en Elburg) tot zes procent (Oldebroek) de eigen zelfredzaamheid een onvoldoende.

Figuur 3.8

Gemiddeld rapportcijfer voor zelfredzaamheid



Op verschillende vlakken kan men belemmeringen ervaren om aan het maatschappelijk leven deel te nemen. Te denken aan gezondheidsbeperkingen, belemmeringen op gebied van mobiliteit, het sociale netwerk, of de financiële situatie. De meerderheid van de inwoners (51 procent in Oldebroek tot 56 procent in Putten) ervaart op geen van deze vlakken belemmeringen en kan volop deelnemen aan het maatschappelijk leven. De overige 44 tot 49 procent van de inwoners ervaart op een of meerdere vlakken wel belemmeringen. Ongeveer een derde van de inwoners ervaart lichte belemmeringen en één op de zes (in Oldebroek) tot één op de tien (in Nunspeet) ervaart grote belemmeringen.

Kanttekening bij deze resultaten is, dat deze waarschijnlijk een onderschatting laten zien van het aandeel inwoners dat zich sterk belemmerd voelt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Het is immers de vraag in hoeverre deze personen in staat zijn deze enquête in te vullen.

Tabel 3.1

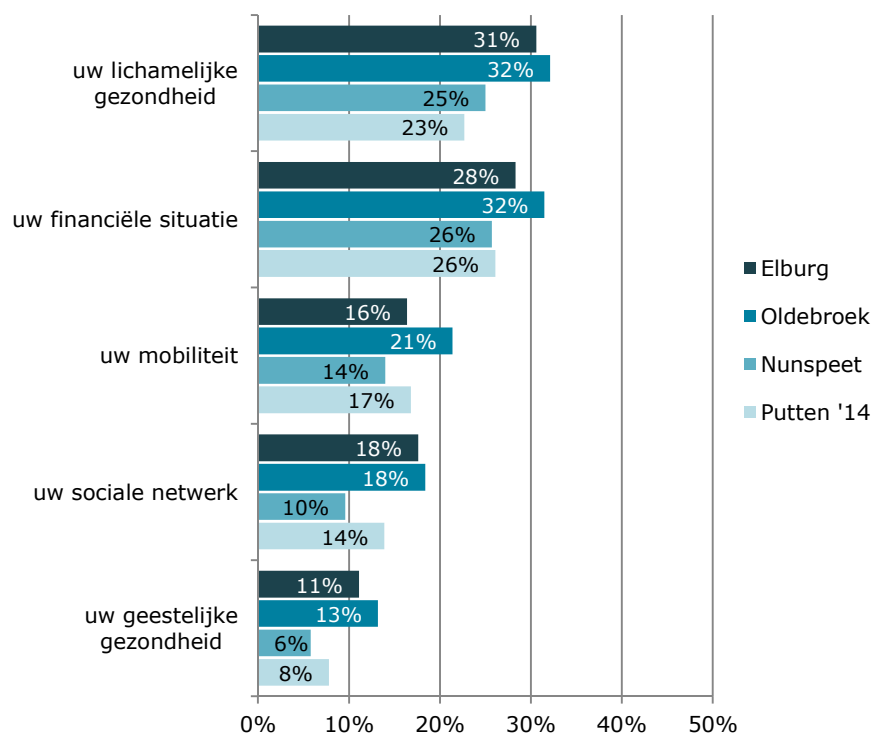
In hoeverre beperken uw gezondheid, uw mobiliteit, uw sociale netwerk of uw financiële situatie u om aan het maatschappelijk leven deel te nemen?

	ELBURG	OLDEBROEK	NUNSPEET	PUTTEN '14
Geen belemmering	55%	51%	54%	56%
Lichte belemmering	31%	32%	36%	29%
Grote belemmering	14%	17%	10%	15%

Als inwoners beperkingen ervaren om deel te nemen aan de maatschappij, is de oorzaak hiervan het vaakst de eigen financiële situatie en lichamelijke gezondheid. Een kwart tot een derde van de inwoners ervaart hierdoor lichte of grote belemmeringen.

Figuur 3.9

In hoeverre beperken onderstaande aspecten uw mogelijkheden om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? Percentage dat lichte of grote belemmering ervaart.



Sociaal netwerk

De meeste inwoners hebben een voldoende sociaal netwerk om op terug te kunnen vallen. Hoe jonger inwoners zijn, hoe vaker ze een voldoende sociaal netwerk hebben.

Tabel 3.2

Stellingen over sociaal netwerk, sompercentage van "zeker", "ja" en "min of meer"

	ELBURG	OLDEBROEK	NUNSPEET	PUTTEN '14
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen	93%	96%	96%	97%
Ik heb veel mensen met wie ik me nauw verbonden voel	93%	91%	94%	94%
Er zijn genoeg mensen op wie ik volledig kan vertrouwen	95%	95%	95%	98%

Een gevoel van eenzaamheid is er bij ongeveer één op de tien inwoners. Hoe ouder inwoners zijn hoe vaker zij een gevoel van eenzaamheid ervaren.

Tabel 3.3

Stellingen over eenzaamheid, sompercentage van "zeker", "ja" en "min of meer"

	ELBURG	OLDEBROEK	NUNSPEET	PUTTEN
Ik ervaar een leegte om me heen	11%	15%	7%	11%
Ik mis mensen om me heen	12%	16%	9%	10%
Vaak voel ik me in de steek gelaten	7%	10%	1%	8%

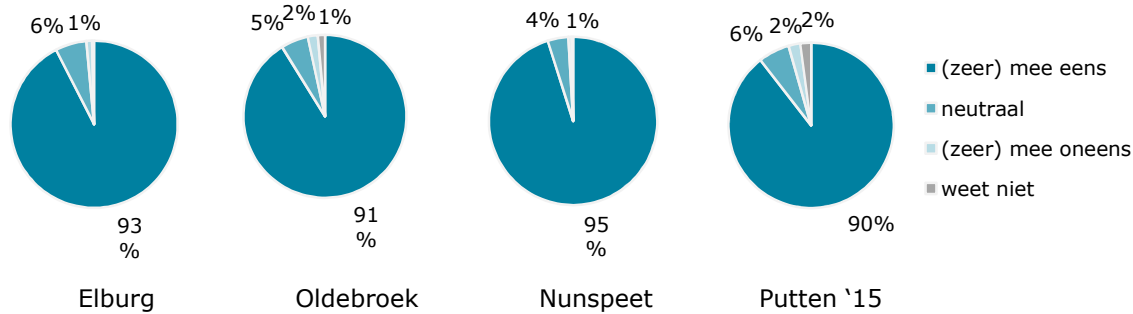


Ondersteuningsbehoefte

Vrijwel alle inwoners lossen vragen of problemen bij voorkeur in eigen kring op. Inwoners met een lagere zelfredzaamheid, geven relatief iets minder vaak de voorkeur aan een oplossing in eigen kring

Figuur 3.10

Stelling "Ik los vragen of problemen bij voorkeur in eigen kring op".

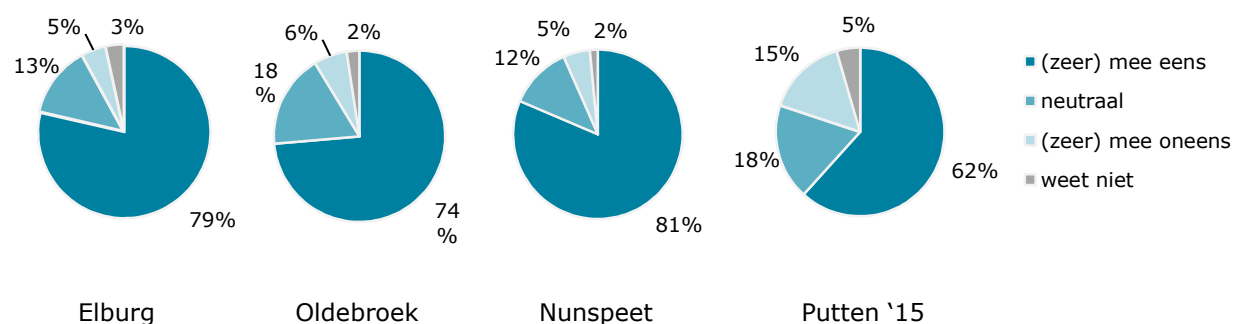


De meerderheid van de inwoners weet ook goed waar hij of zij terecht kan voor het bespreken van problemen. Dit kan bij georganiseerde hulpverlening zijn, maar ook bij het eigen netwerk. Inwoners van Nunspeet weten dit relatief het best (81 procent). In Putten weten minder mensen waar zij terecht kunnen (62 procent weet dit). Ruim één op de zeven Puttenaren weet niet waar hij of zij terecht kan met problemen⁴.

Inwoners met een lagere zelfredzaamheid, weten relatief iets minder goed waar zij terecht kunnen voor het bespreken van vragen of problemen dan inwoners die volop mee kunnen doen in de maatschappij.

Figuur 3.11

Stelling "Ik weet goed waar ik terecht kan voor het bespreken van vragen of problemen".



Een kwart tot een derde van de inwoners geeft aan voldoende informatie te krijgen over het ondersteunings- en zorgaanbod in de gemeente.

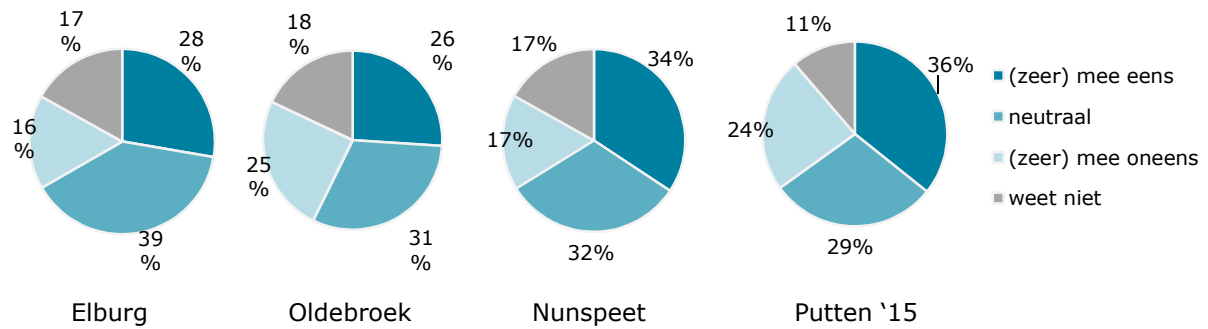
Opvallend is dat hier juist de Puttenaren relatief het vaakst zeggen voldoende geïnformeerd te zijn, gevolgd door inwoners van Nunspeet (respectievelijk 36 en 24 procent is voldoende geïnformeerd).

⁴ Mogelijk heeft dit relatief grote verschil te maken met de onderzoeksmethode. Doordat in Elburg, Nunspeet en Oldebroek de vraag of men weet bij wie ze terecht kunnen met problemen op een andere plek in de vragenlijst stond, dan in Putten, is deze mogelijk iets anders geïnterpreteerd. In Elburg, Nunspeet en Oldebroek is deze vraag kort na de stellingen over eenzaamheid gesteld en heeft men bij de stelling "ik weet waar ik terecht kan voor het bespreken van vragen of problemen" mogelijk eerder gedacht aan personen in het eigen netwerk en minder aan georganiseerde hulpverlening. In Putten kwam deze vraag na het vraagblok over de dienstverlening van het Wmo-loket en is wellicht eerder gedacht aan de georganiseerde hulp.

Een groot deel van de inwoners is neutraal of weet het niet. Inwoners met een lagere zelfredzaamheid geven vaker aan dat zij onvoldoende informatie krijgen over het ondersteunings- en zorgaanbod in de gemeente dan inwoners met een hogere zelfredzaamheid.

Figuur 3.12

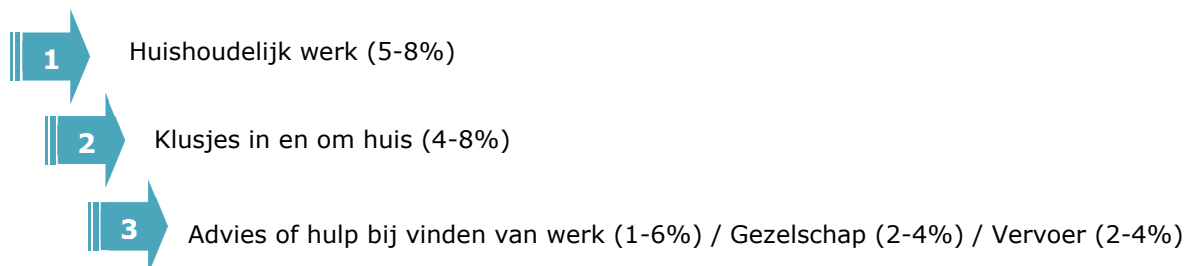
Stelling "Ik krijg voldoende informatie over het ondersteuning- en zorgaanbod in mijn gemeente".



Eén op de zes à zeven inwoners heeft behoefte aan hulp en ondersteuning bij een of meerdere activiteiten. Zij hebben het vaakst behoefte aan ondersteuning bij huishoudelijk werk, klusjes in huis en gezelschap (iemand om activiteiten mee te doen), vervoer of advies of hulp bij het vinden van werk.

Figuur 3.13

Top 3 activiteiten waarvoor behoefte is onder inwoners aan ondersteuning of hulp



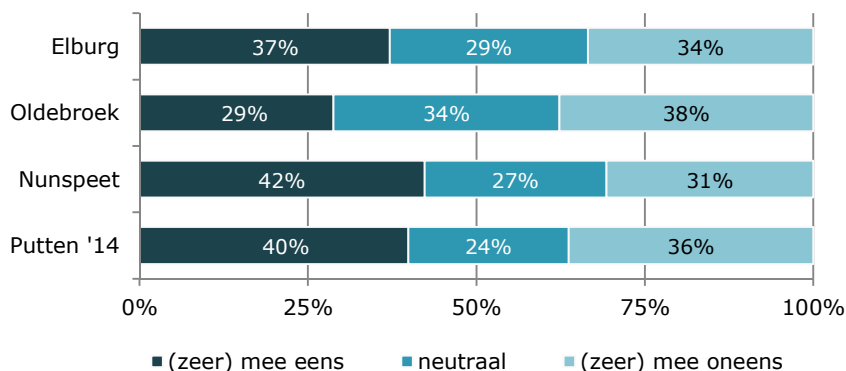
Visie op eigen kracht

Er is verdeeldheid over de stelling of het een probleem is om een deel van de hulp en ondersteuning zelf te betalen. De groepen inwoners die hier positief dan wel negatief tegenover staan, zijn ongeveer even groot. In Elburg, Nunspeet en Putten geven ongeveer vier van de tien inwoners aan het niet erg te vinden om een deel van de hulp en ondersteuning zelf te betalen, mocht dit nodig zijn. In Oldebroek is dit aandeel iets kleiner, namelijk drie op de tien. In alle gemeenten vindt ongeveer een derde van de inwoners het geen goede zaak als hulp en ondersteuning zelf betaald moeten worden.

Inwoners met relatief weinig inkomen vinden alles zelf betalen bezwaarlijker dan inwoners met relatief meer inkomen. Ook oudere inwoners (55 plus) en mannen vinden het minder erg om een deel van de hulp en ondersteuning te betalen dan jongere inwonersgroepen en vrouwen.

Figuur 3.14

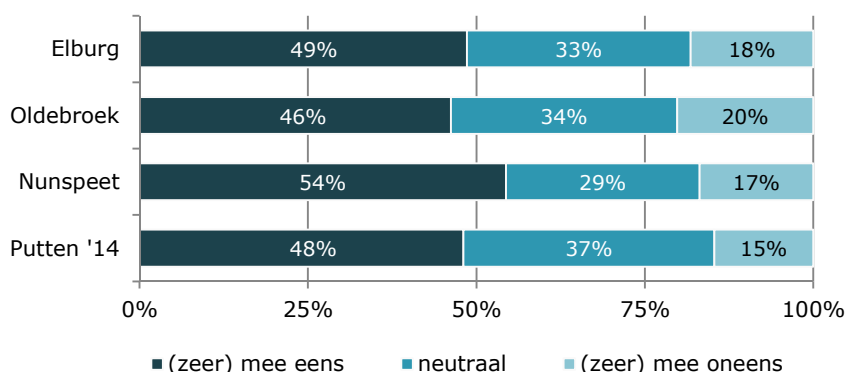
Oordeel over de stelling "Ik vind het niet erg om een deel van mijn hulp en ondersteuning zelf te betalen"



Aan alle inwoners is gevraagd of ze het goed vinden als vrijwilligers worden ingezet om hen te helpen als dat nodig is. De grootste groep inwoners (46 tot 54 procent) vindt dit geen probleem. Eén op de vijf à zes inwoners vindt dit geen goed idee en het resterende deel is neutraal.

Figuur 3.15

Oordeel over de stelling "Ik vind het goed als vrijwilligers ingezet worden om mij te helpen."



Wmo-loket

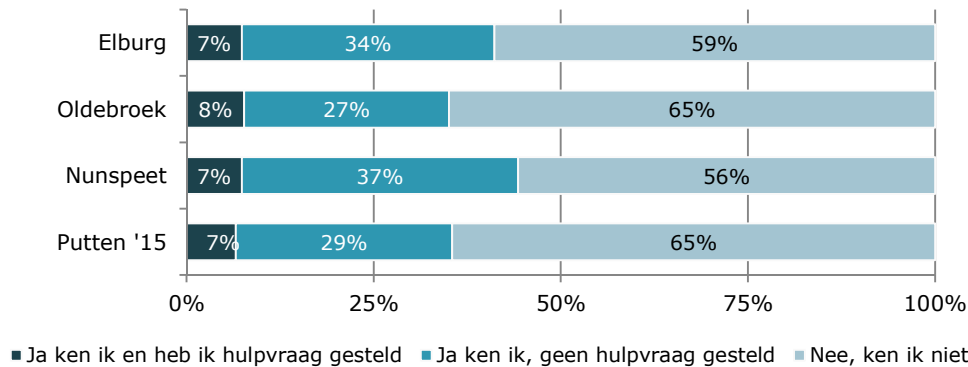
Bij het Wmo-loket van de gemeente kunnen inwoners terecht voor advies, hulp of ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld gaan over hulp bij het huishouden, aanpassingen van de woning, aanvragen voor een vervoersvoorziening, rolstoelvoorziening, persoonlijke begeleiding, dagbesteding of een andere hulpvraag.

In Nunspeet en Elburg is het Wmo-loket het meest bekend. Respectievelijk 41 en 44 procent van de inwoners kennen het Wmo-loket van de gemeente. In Oldebroek en Putten is het Wmo-loket iets minder goed bekend.

Hier kent iets meer dan een derde (35 procent) het Wmo-loket. In alle gemeenten heeft 7 à 8 procent van de inwoners in 2014 of 2015 een melding gedaan of vraag gesteld bij het Wmo-loket.

Figuur 3.16

Bent u bekend met het Wmo-loket van uw gemeente en heeft u in 2014 of 2015 een melding gedaan of vraag gesteld bij het Wmo-loket van uw gemeente voor advies, hulp of ondersteuning?

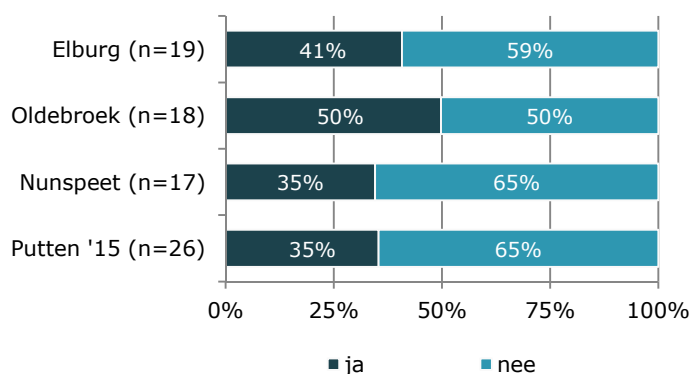


Aan de personen die in 2014 of 2015 een vraag hebben gesteld of melding hebben gedaan bij het Wmo-loket van hun gemeente, zijn een aantal vervolgvragen gesteld. Omdat het aantal inwoners die ervaring hebben met het Wmo-loket in dit onderzoek relatief klein is, zijn de resultaten van de vervolgvragen over de dienstverlening van het Wmo-loket indicatief.

Een derde tot de helft van de inwoners die in 2014 of 2015 een melding hebben gedaan of vraag hebben gesteld bij het Wmo-loket heeft ook een keukengesprek gehad met een medewerker van de gemeente.

Figuur 3.17

Heeft u een keukengesprek gehad met een medewerker van de gemeente over uw melding of vraag?



Inwoners die contact hebben gehad met een Wmo-consulent beoordelen dit contact en de afhandeling in totaliteit gemiddeld als (ruim) voldoende. Cliënten in Nunspeet lijken gemiddeld genomen iets kritischer over de dienstverlening dan de cliënten in de andere drie gemeenten. De deskundigheid van de medewerker en het keukentafelgesprek zijn in Oldebroek, Nunspeet en Putten de best gewaardeerde onderdelen van de dienstverlening.

In Elburg is het de oplossing zelf die naast de deskundigheid van de medewerker het best gewaardeerd wordt. De verschillen tussen gemeenten wat betreft de waardering van de Wmo-dienstverlening zijn niet significant. Doordat maar een klein aantal inwoners deze vragen kon beantwoorden, zijn de waarderingscijfers indicatief.

Tabel 3.4

Met welke rapportcijfers beoordeelt u het contact met de Wmo-consulent van de gemeente?

	ELBURG NMAX=17	OLDEBROEK NMAX=21	NUNSPEET NMAX=14	PUTTEN '15 NMAX=27
Deskundigheid medewerker	7,6	7,6	6,2	6,8
Verloop keukentafelgesprek*	7,1	7,6	6,8	7,7
De oplossing	6,9	7,2	4,8	5,9
Eigen inbreng bij de oplossing	7,5	7,5	5,4	6,6
Mate waarin oplossing overeenkomt met verwachting	6,8	7,1	5,4	5,3
TOTAALORDEEL AFHANDELING MELDING/VRAAG	7,0	6,8	5,7	6,7

* Omdat niet alle cliënten een keukentafelgesprek hebben gehad is het aantal waarnemingen op dit onderdeel extra laag (6-10 waarnemingen)

Enkele suggesties van inwoners ter verbetering van de Wmo-dienstverlening

- Flexibeler oplossingen aanbieden, beter aansluitend bij specifieke situaties.
- Ook kerkelijk instanties inschakelen.
- Meer inlevingsvermogen bij consulent. Nu zeer zakelijk. Wellicht iets meer meedenken met een hulpvrager. Het is ook de toon die de muziek maakt, iets vriendelijker zou al anders overkomen.
- De regels die gehanteerd worden voor verstrekkingen in het kader van de Wmo (beugels bij toilet bv) zijn zo strak dat het er uiteindelijk op neer komt dat je dit soort voorzieningen gewoon allemaal zelf moet betalen. De criteria zouden dus verruimd moeten worden. Dit voorkomt ook veel irritatie over de houding van de ambtenaar die de betreffende aanvraag moet behandelen.
- Er wordt te snel gezegd dat je maar moet verhuizen naar een aangepaste woning.
- Meer betrokkenheid bij de cliënten zelf.
- Duidelijke taal/Begrijpelijke taal.

3.3 Sociale kracht in sociaal domein

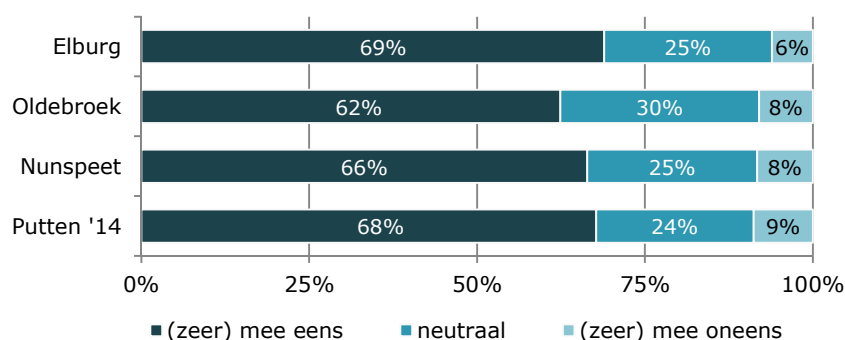
Bij sociale kracht in het sociaal domein gaat het om de mate waarin burgers naar elkaar omkijken en bereid zijn voor elkaar te zorgen

Visie op samenleving

Ongeveer tweederde van de inwoners vindt dat we naar een samenleving toe moeten waarin mensen elkaar meer gaan helpen. Een samenleving waar mensen elkaar helpen, kan in de vorm van burenhulp, maar ook in de vorm van vrijwilligerswerk of mantelzorg. Circa een kwart staat neutraal tegenover een samenleving waar mensen elkaar meer helpen en een klein deel, 6 tot 9 procent ziet dit niet zo zitten.

Figuur 3.18

Oordeel over de stelling "We moeten toe naar een samenleving waarin mensen elkaar meer gaan helpen"

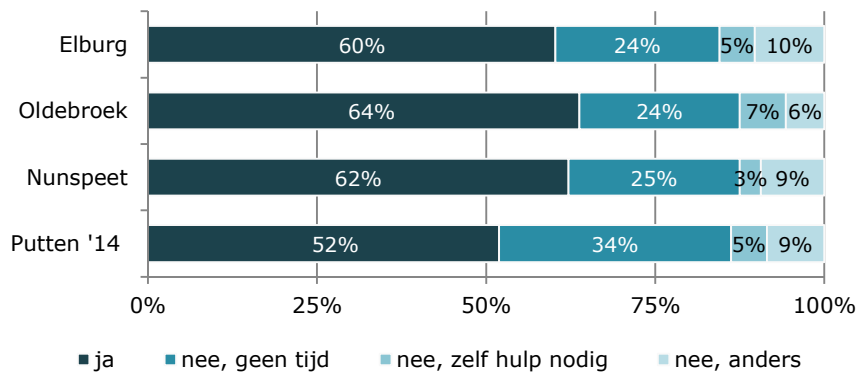


Hulpbereidheid

Het kan zijn dat mensen in de eigen buurt (tijdelijk) advies of hulp nodig hebben. Dit kan gaan om een klusje waar af en toe bij geholpen moet worden, een boodschap doen, gezelschap bieden of vervoer bieden. De meerderheid van de inwoners is bereid mensen in de buurt met een hulpvraag af en toe de helpende hand te bieden. In Oldebroek is deze hulpbereidheid het grootst (64 procent), in Putten relatief het kleinst (52 procent). Van de inwoners die hier niet toe bereid is, geeft het grootste deel aan geen tijd te hebben, een klein deel zegt zelf hulp nodig te hebben. Andere redenen zijn, dat men vanwege hoge leeftijd of vanwege gezondheidsredenen niet in staat is om hulp te bieden, geen interesse heeft, veel op reis en weinig thuis is of al mantelzorg of vrijwilligerswerk verleent.

Figuur 3.19

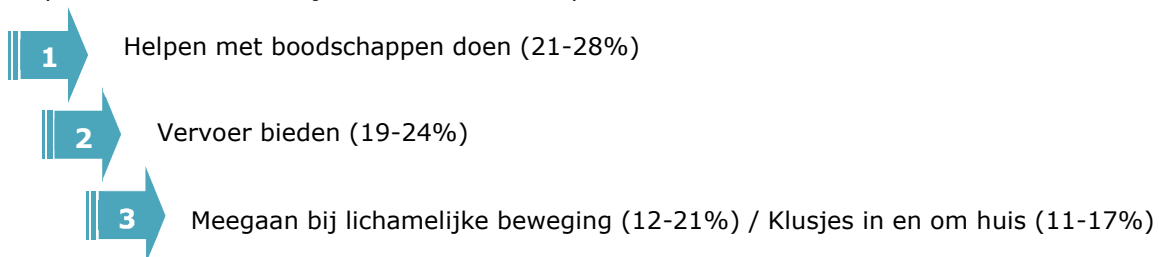
Zou u bereid zijn om mensen met een hulpvraag af en toe de helpende hand te bieden?



Inwoners die bereid zijn mensen met een hulpvraag af en toe een helpende hand te bieden, helpen het liefst met boodschappen doen, of door vervoer te bieden en iemand ergens naar toe te brengen of op te halen. Dit geldt voor alle vier gemeenten. Ongeveer één op de vier à vijf inwoners van de vier gemeenten is bereid deze klusjes af en toe te doen voor mensen met een hulpvraag.

Figuur 3.20

Top 3 activiteiten waarbij inwoners 'zeker' hulp zouden willen bieden

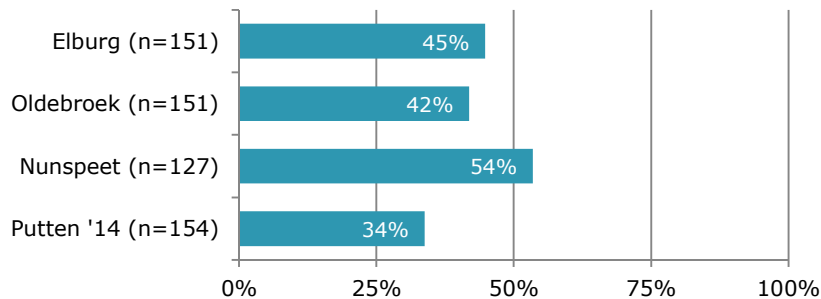


Ongeveer een derde tot ruim de helft van de inwoners die bereid zijn anderen te helpen, weet hoe zij in contact kan komen met mensen die hulp nodig hebben. De rest weet dit niet. Hierin zijn verschillen tussen de vier gemeenten. In Nunspeet weet men het vaakst hoe men in contact moet komen met mensen die hulp nodig hebben. In Putten weet men dit het minst.

Of men weet hoe men in contact kan komen met hulpvragers hangt samen met leeftijd (55-plussers weten dit beter dan jongere leeftijdsgroepen) en met betrokkenheid bij de buurt.

Figuur 3.21

Weet u hoe u in contact kunt komen met mensen die hulp nodig hebben? Percentage "ja".

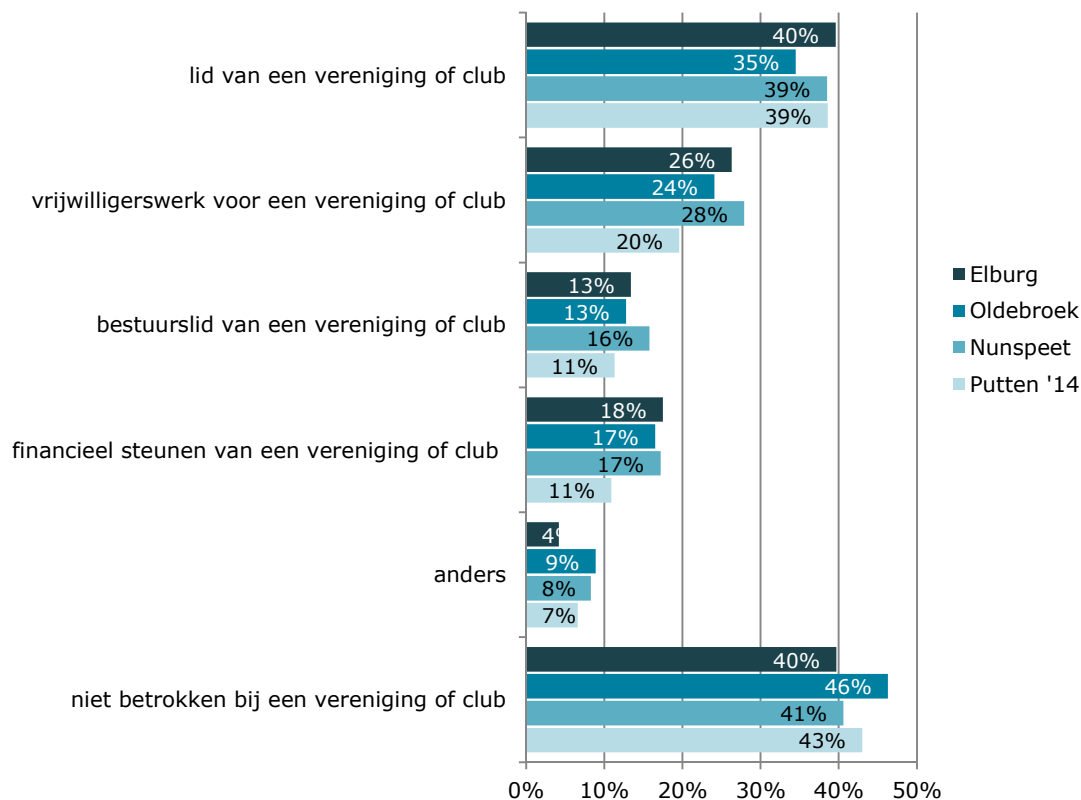


Betrokken bij een vereniging

Tussen de 54 procent en 60 procent van de inwoners van één van de vier gemeenten is betrokken bij een vereniging of club. In de vragenlijst is de kerk niet apart benoemd als vereniging of club. Het aandeel betrokkenen bij verenigingen is het laagst in Oldebroek en het hoogst in Elburg. In de meeste gevallen uit de betrokkenheid zich in lidmaatschap van een vereniging of club. Ongeveer één op de vijf tot ruim een kwart van de inwoners doet vrijwilligerswerk voor een vereniging of club. Personen die aangeven op een andere manier betrokken te zijn bij een vereniging, noemen veelal betrokkenheid bij een kerk of betrokkenheid bij een vereniging via lidmaatschap van de kinderen.

Figuur 3.22

Bent u betrokken bij een vereniging of club in uw gemeente?



Vrijwilligerswerk

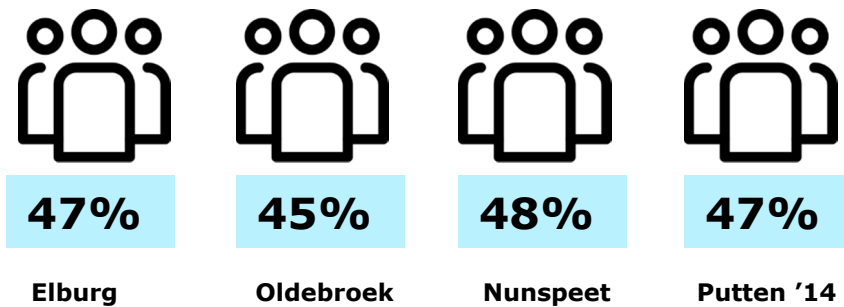
Vrijwilligerswerk kan men doen voor een vereniging of club, maar het kan ook op andere terreinen. Iets valt onder de noemer vrijwilligerswerk als het:

- onbetaald is;
- niet verplicht;
- ten goede komt aan de samenleving;
- een zekere mate van organisatie kent.

Iets minder dan de helft van de inwoners van de vier gemeenten is actief als vrijwilliger.

Figuur 3.23

Verricht u één of andere vorm van vrijwilligerswerk? Percentage "ja"

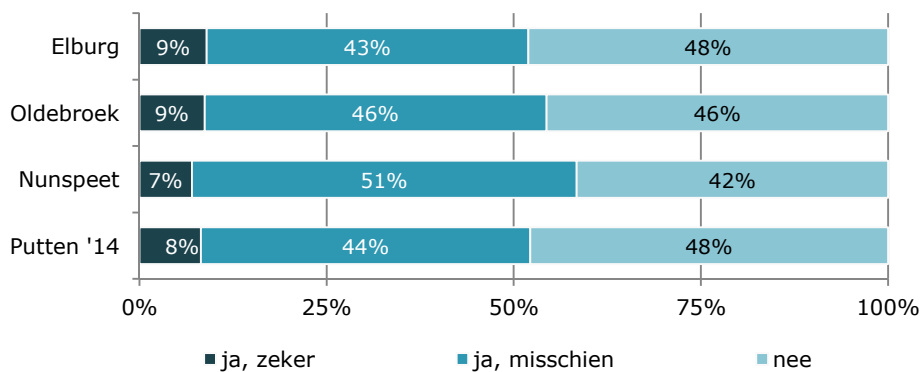


Vrijwilligerspotentieel

Bijna één op de tien inwoners wil in de toekomst zeker wel (meer) vrijwilligerswerk doen. Nog eens 43 tot 51 procent is hier misschien toe bereid. Van de inwoners die in de toekomst zeker of misschien (meer) vrijwilligerswerk willen doen, doet tussen de 44 en 52 procent nu nog geen vrijwilligerswerk. Dit is nieuw potentieel.

Figuur 3.24

Zou u in de toekomst (meer) vrijwilligerswerk willen doen?

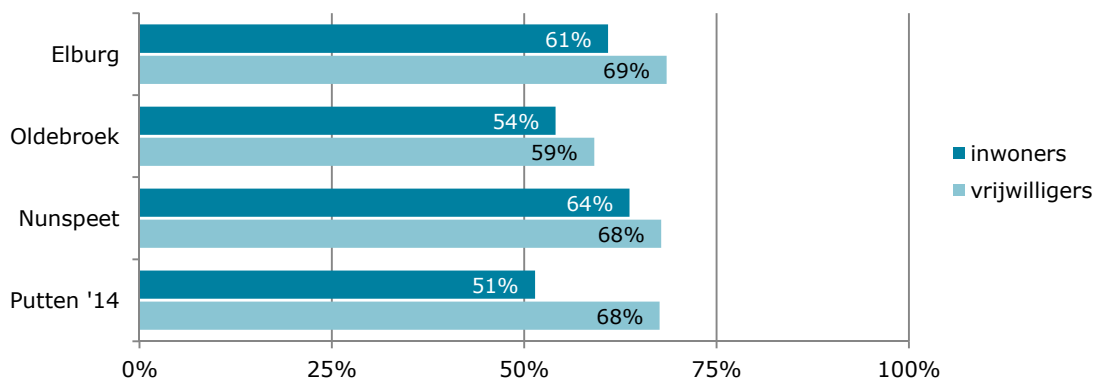


Een aanzienlijk deel van de inwoners doet al vrijwilligerswerk, maar zit hier nog rek in? Uit het onderzoek blijkt dat in alle vier gemeenten nog aardig wat potentieel is om de vrijwilligerscapaciteit uit te breiden. In totaal zegt een ruime meerderheid van de inwoners dat zij óf vrijwilligerswerk doen óf dit (misschien) willen doen in de toekomst. Zo staat in Putten 70 procent welwillend tegenover vrijwilligerswerk, in Oldebroek 71 procent, in Elburg 75 procent en in Nunspeet 78 procent.

Elke gemeente heeft een vorm van vrijwilligersondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van een servicepunt voor vrijwilligers of via een consulent informele ondersteuning. Iets meer dan de helft van de inwoners is bekend met de vrijwilligersondersteuning in de eigen gemeente. Wanneer we inzoomen op de vrijwilligers zelf, dan is ongeveer tweederde van de vrijwilligers bekend met de mogelijkheden voor vrijwilligersondersteuning. Echter slechts een klein deel, maximaal 10 procent, van de vrijwilligers maakt gebruik van deze vrijwilligersondersteuning. In Oldebroek is de bekendheid en het gebruik van vrijwilligersondersteuning nog iets minder groot dan in de drie andere gemeenten.

Figuur 3.25

Bent u bekend met de mogelijkheden voor vrijwilligersondersteuning in uw gemeente onder inwoners én vrijwilligers (n_{min}=99)?

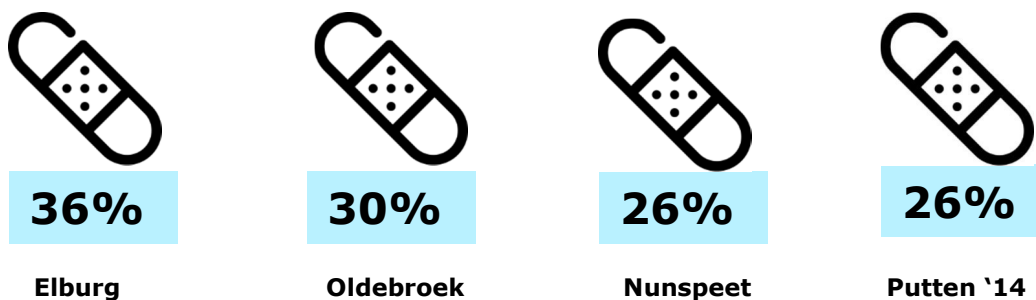


Mantelzorg

Ruim drie op de tien inwoners van de vier gemeenten hebben te maken met een langdurig ziek of gehandicapt familielid of andere naaste/verwante in de directe omgeving. Meer dan 80 procent van de inwoners, die hier mee te maken hebben, verlenen regelmatig zorg en ondersteuning aan deze naaste. In totaal is daarmee ongeveer een kwart van de inwoners van Putten en Nunspeet tot een derde van de inwoners van Elburg mantelzorger. In Elburg zijn er in verhouding meer mantelzorgers omdat relatief meer inwoners aangeven te maken hebben met een langdurig ziek of gehandicapt familielid én omdat de inwoners die er mee te maken hebben iets vaker mantelzorg verlenen dan in de andere gemeenten.

Figuur 3.26

Verricht u mantelzorg? Percentage "ja"



Meer dan de helft van de mantelzorgers verrichten naast hun mantelzorgtaken ook nog vrijwilligerswerk (56 tot 62 procent). Dit betekent dat tussen de 15 procent (Putten) en 20 procent (Elburg) van alle inwoners én mantelzorger én vrijwilliger zijn.

De rest van deze paragraaf zoomt in op deze mantelzorgers. Hoeveel uur mantelzorg verlenen ze en hoe lang doen ze dit al? De meeste mantelzorgers besteden maximaal vier uur per week aan mantelzorgtaken. Daarna is nog eens een tamelijk groot deel van de mantelzorgers 4 tot 8 uur per week druk met de zorg voor een naaste. Ongeveer één op de vijf mantelzorgers in Oldebroek, Nunspeet en Putten verlenen intensieve mantelzorg, dit wil zeggen dat zij hier minstens acht uur per week mee bezig zijn. Dit is 6 procent van de totale (volwassen) bevolking. In Elburg verleent één op de vier intensieve mantelzorg. Dit is 9 procent van de totale (volwassen) bevolking.

Tabel 3.6

Hoeveel uur geeft u deze mantelzorg gemiddeld per week?

	ELBURG (N=88)	OLDEBROEK (N=70)	NUNSPEET (N=53)	PUTTEN '14 (N=79)
0 - 4 uur	47%	40%	62%	56%
5 - 8 uur	28%	41%	17%	24%
9 - 16 uur	9%	4%	14%	10%
17 - 24 uur	3%	4%	4%	5%
25 uur of meer	14%	12%	4%	6%

De meeste mantelzorgers verlenen de zorg voor hun naaste al gedurende langere tijd. Ongeveer vier à vijf op de tien mantelzorgers hebben deze rol al vijf jaar of langer.

Tabel 3.7

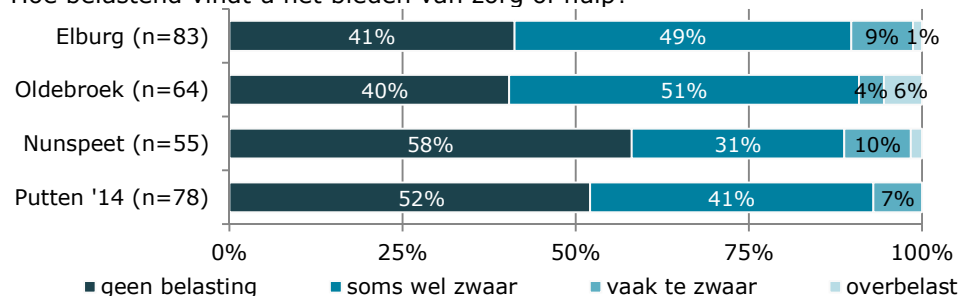
Hoe lang geeft u deze hulp (ongeveer) al

	ELBURG (N=91)	OLDEBROEK (N=73)	NUNSPEET (N=56)	PUTTEN '14 (N=80)
minder dan 3 maanden	3%	0%	3%	8%
3 maanden tot een jaar	14%	7%	3%	8%
1 tot 2 jaar	24%	14%	15%	17%
2 tot 5 jaar	20%	27%	32%	19%
5 jaar of langer	39%	52%	47%	48%

Tussen de 40 en 60 procent van de mantelzorgers vindt het bieden van hulp of ondersteuning aan een naaste niet belastend. Nog eens circa 30 tot 50 procent vindt het soms wel zwaar, maar kan het volhouden. Tussen de 7 en 12 procent van de mantelzorgers vindt het vaak te zwaar of voelt zich zelf overbelast.

Figuur 3.27

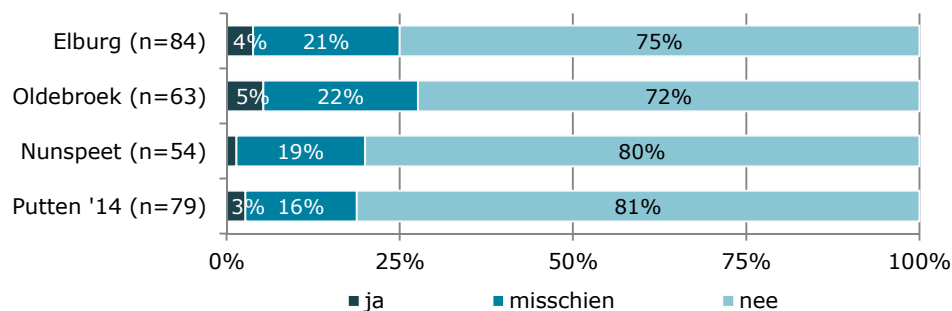
Hoe belastend vindt u het bieden van zorg of hulp?



Het merendeel van de mantelzorgers heeft geen behoefte aan extra ondersteuning of hulp bij het verlenen van de mantelzorg. Bijna één op de vijf à zes mantelzorgers wenst misschien ondersteuning en een paar procent wenst wel ondersteuning. Lang niet alle mantelzorgers die het soms of vaak zwaar vinden, hebben dus een ondersteuningsbehoefte. Ruim vier op de tien mantelzorgers die geen ondersteuning nodig heeft, geeft hiervoor als reden dat hij of zij het allemaal nog wel aan kan. Daarna geeft men aan voldoende hulp te hebben, of het liever zelf te regelen (respectievelijk 24 en 22 procent). Andere redenen om geen hulp in te willen schakelen is dat men geen hulp van anderen wil, het slechts een tijdelijke situatie is, ondersteuning vrijwel nooit helpt, men het graag doet, men het al met meerdere personen doet en dit geen taak van de overheid vindt.

Figuur 3.28

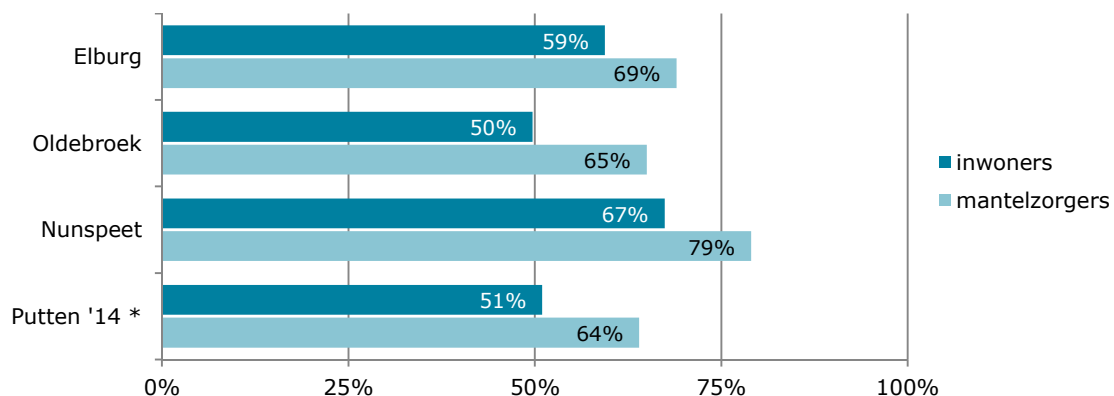
Heeft u behoefte aan extra ondersteuning of hulp bij het uitvoeren of regelen van uw zorgtaken?



De helft tot tweederde van alle inwoners zijn bekend met het Steunpunt Mantelzorg of de consulent informele ondersteuning in de eigen gemeente. In Nunspeet geniet het Steunpunt de meeste bekendheid. Tweederde van de inwoners en bijna acht op de tien mantelzorgers kent het Steunpunt hier.

Figuur 3.29

Bent u bekend met het Steunpunt Mantelzorg of de consulent informele ondersteuning in uw gemeente onder inwoners én mantelzorgers (n_{min}=54)?



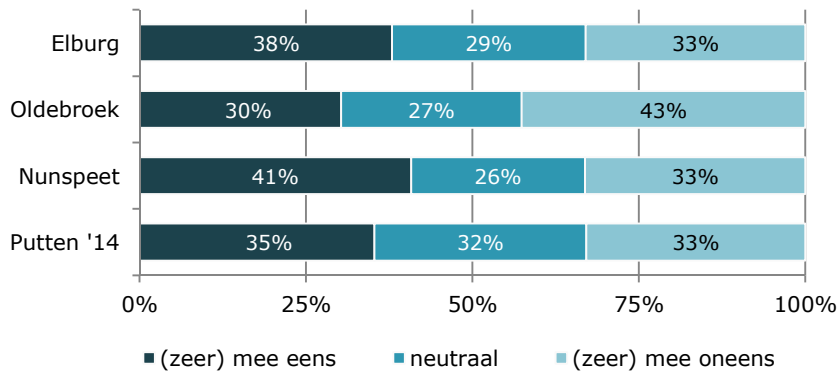
* In Putten is in 2014 enkel gevraagd naar de bekendheid met het Steunpunt Mantelzorg en dus niet de consulent informele ondersteuning.

De nieuwe beleidsrichting vraagt meer van de directe omgeving van personen die niet meer geheel zelfredzaam zijn vanwege ziekte of handicap. In hoeverre is het realistisch om meer zorg van familieleden te verwachten? Inwoners zijn hier verdeeld over.

Ongeveer een derde van de inwoners acht dit wel realistisch, een ongeveer even groot deel verwacht van niet en het resterende deel is neutraal. In Oldebroek zijn inwoners iets sceptischer over de haalbaarheid van meer inzet van familie dan in de andere drie gemeenten.

Figuur 3.30

Oordeel over de stelling "Het is realistisch om meer zorg van familieleden te vragen voor hun zorgbehoevende naaste"



3.4 Eigen kracht in ruimtelijk domein

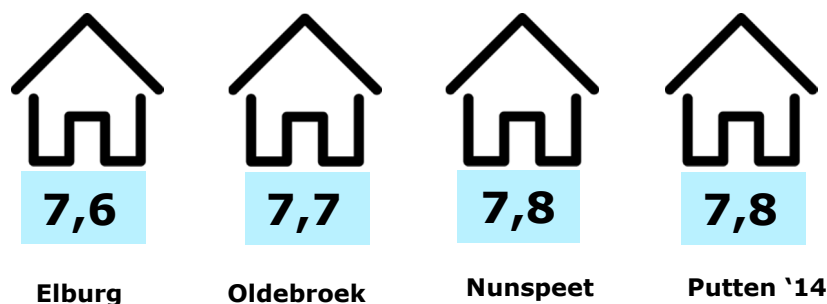
Bij eigen kracht in het ruimtelijk domein gaat het om de mate waarin een burger voor zichzelf een prettige woonomgeving kan verzorgen en de weg weet bij problemen.

Waardering woonomgeving

Inwoners van alle vier gemeenten zijn gemiddeld genomen positief over de eigen woonomgeving. Het gemiddelde oordeel voor de eigen woonomgeving varieert tussen 7,6 (Elburg) tot 7,8 (Nunspeet, Putten). Eén op de tien tot één op de acht is wat minder positief over de eigen woonomgeving en geeft hiervoor een rapportcijfer 6 of lager. Het aandeel inwoners dat heel positief is over de eigen woonomgeving en hiervoor een negen of een tien geeft is in alle gemeenten groter dan het aandeel zesjes of lager. De meeste uiterst tevreden wonen in Nunspeet en Putten. Ongeveer een kwart van de inwoners van deze gemeenten geeft de eigen woonomgeving een 9 of een 10.

Figuur 3.31

Gemiddeld rapportcijfer voor de eigen woonomgeving

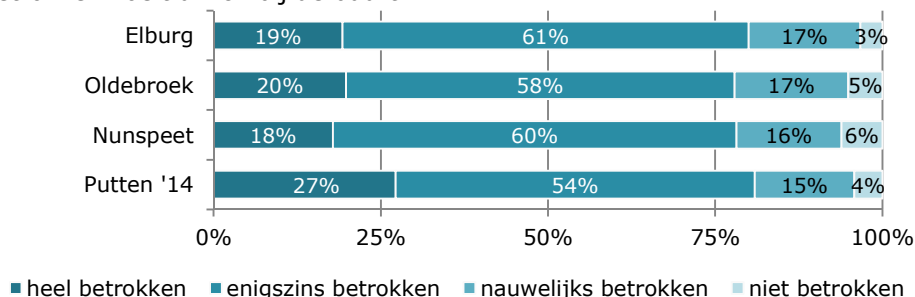


Betrokkenheid bij de eigen wijk of buurt

Inwoners wonen gemiddeld zo'n 18 jaar (Elburg en Putten) tot 20 jaar (Oldebroek) in hun eigen wijk of buurt. In Elburg, Nunspeet en Oldebroek voelt ongeveer één op de vijf inwoners zich erg betrokken bij de eigen buurt. In Putten is de betrokkenheid bij de buurt nog iets groter en voelt ruim een kwart zich heel betrokken.

Figuur 3.32

Hoe betrokken voelt u zich bij de buurt?



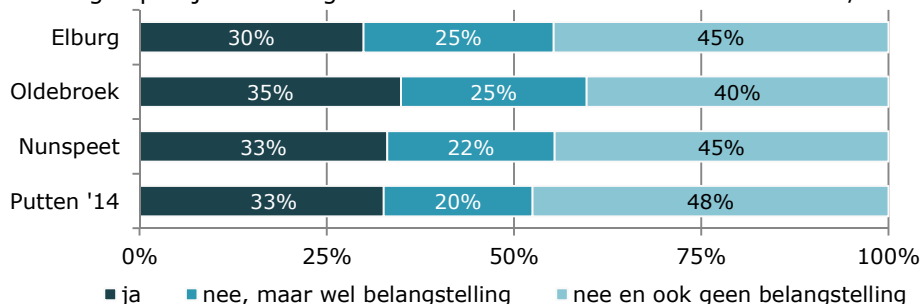
Actief meedoen in de eigen wijk of buurt

Ongeveer een derde van de inwoners is in het afgelopen jaar actief geweest in de buurt om de leefbaarheid en/ of veiligheid te verbeteren. Hierbij kan gedacht worden aan schoonmaakacties, buurtpreventie, veilig verkeer actie, zwerfvuil opruimen en sneeuwruimen.

Ongeveer één op de vijf (Putten) tot een kwart (Elburg/Oldebroek) van de inwoners is nog niet actief in de buurt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid maar zou dit wel willen.

Figuur 3.33

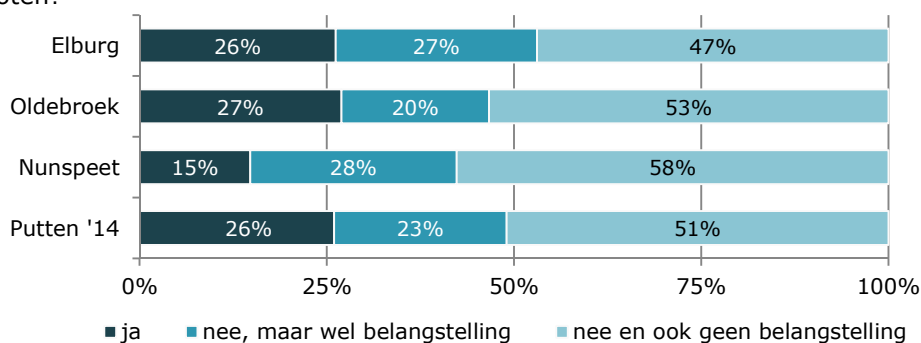
Bent u het afgelopen jaar actief geweest in uw buurt om de leefbaarheid en/of veiligheid te verbeteren?



Ongeveer een kwart van de inwoners van Elburg, Oldebroek en Putten is in het afgelopen jaar actief geweest om het onderling contact in de buurt te vergroten, bijvoorbeeld door het organiseren van bewonersbijeenkomsten of buurtfeesten, BBQ, braderieën, fancy fair en fietstochten. In Nunspeet is dit aandeel lager dan in de andere gemeenten, namelijk 15 procent. Daarnaast is er in alle gemeenten een aanzienlijk deel van de inwoners (20 tot 28 procent) dat wel belangstelling heeft om op dit vlak actief te zijn.

Figuur 3.34

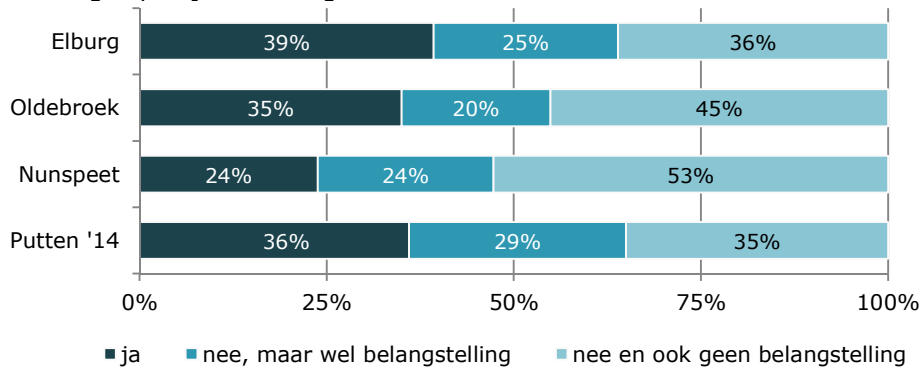
Bent u het afgelopen jaar actief geweest in uw buurt om de sfeer en het onderling contact in uw buurt te vergroten?



Het animo om aan buurtactiviteiten mee te doen, is groter dan om deze activiteiten te organiseren. In Elburg was het animo hiervoor het grootst. Iets minder dan vier op de tien inwoners van Elburg heeft het afgelopen jaar deelgenomen aan leuke activiteiten zoals een buurtfeest of buurtbarbecue. In Nunspeet is het aandeel inwoners dat deelnam aan leuke buurtactiviteiten het laagst (24 procent). Dit is in lijn met de bevinding dat in Nunspeet afgelopen jaar ook minder inwoners actief waren om activiteiten te organiseren. In Elburg en Putten is er de meeste belangstelling voor buurtactiviteiten. Ongeveer tweederde van de inwoners van deze gemeente heeft deelgenomen aan buurtactiviteiten of heeft hier belangstelling voor. In Oldebroek is dit ruim de helft en in Nunspeet is dit iets minder dan de helft van de inwoners.

Figuur 3.35

Bent u het afgelopen jaar actief geweest in uw buurt door deel te nemen aan leuke activiteiten?



Suggesties van inwoners om onderlinge betrokkenheid te vergroten:

- een buurtbbq;
- samen koken;
- elkaar groeten en af en toe bij elkaar op de koffie gaan ('een koffiedrinkdag')
- community website;
- bezoekje brengen bij in geval van ziekte;
- opruimacties;
- kinderfeest;
- samen wandelen of fietsen;
- ontmoetingsplek in de buurt waar kinderen kunnen spelen.

3.5 Sociale kracht in ruimtelijk domein

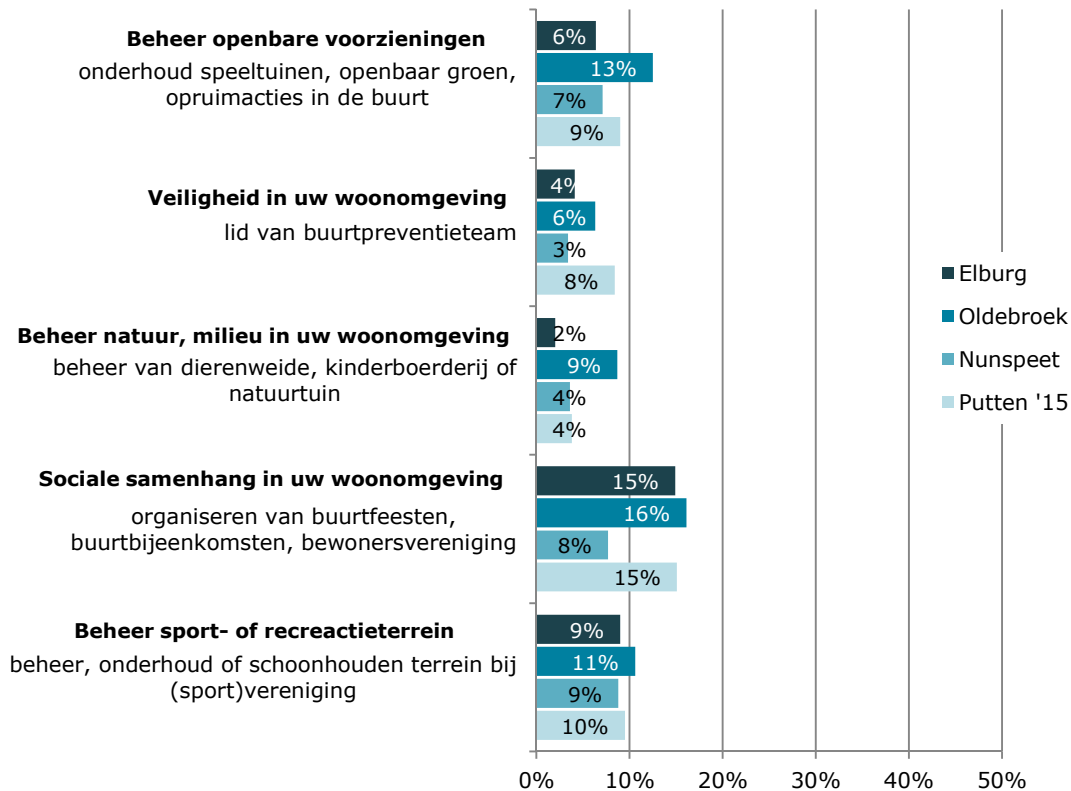
Sociale kracht in het ruimtelijk domein uit zich als inwoners gezamenlijk zorgen voor het beheer van voorzieningen in de buurt en zich inzetten voor de buurt als geheel.

Actief in de eigen buurt

Ongeveer één op de zes à zeven inwoners van Elburg, Oldebroek en Putten zet zich in voor de sociale samenhang in de buurt door deelname aan een bewonersvereniging of door buurtfeesten of bijeenkomsten te organiseren. In Nunspeet zet een iets kleiner deel zich in voor sociale samenhang in de woonomgeving (namelijk één op de twaalf). Ongeveer één op de tien zet zich in voor het beheer, onderhoud of schoonhouden van een sport- of recreatieterrein in de eigen woonomgeving. Verder valt op dat inwoners van Oldebroek zich iets vaker dan inwoners van de drie andere gemeenten inzetten voor het groen en de natuur in de omgeving.

Figuur 3.36

Op welke van onderstaande terreinen bent u zelf vrijwillig en onbetaald actief?

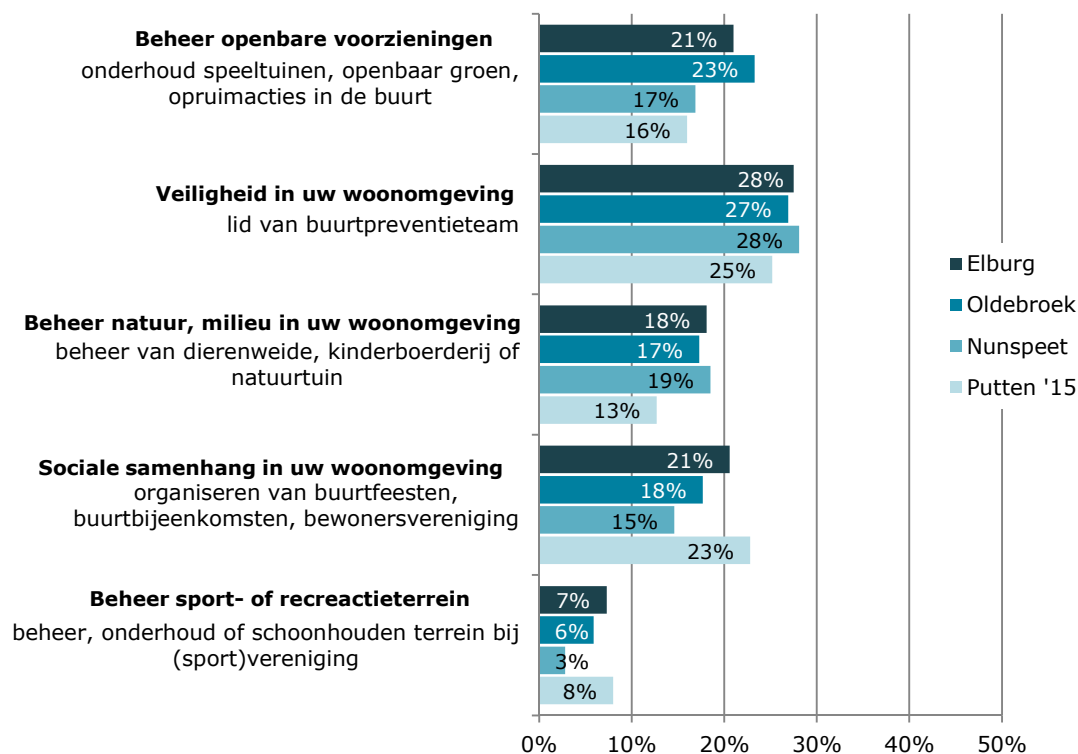


Vrijwilligerspotentieel in de eigen buurt

Op alle terreinen is in alle gemeenten nog aardig wat vrijwilligerspotentieel, dat wil zeggen dat er een relatief grote groep inwoners aangeeft op deze terreinen nog niet actief te zijn, maar dit wel te willen. De meeste animo is er om actief te worden op het gebied van veiligheid in de woonomgeving en bijvoorbeeld lid te worden van een buurtpreventieteam. Het beheer van sport- of recreatieterreinen in de woonomgeving kent het minst grote potentieel aan vrijwilligers. Verder valt op dat in Nunspeet in vergelijking met de drie andere gemeenten relatief weinig inwoners interesse hebben om actief te worden om de sociale samenhang in de woonomgeving te versterken.

Figuur 3.37

Op welke van onderstaande terreinen bent u niet vrijwillig en onbetaald actief maar wilt u dat wel zijn?



Redenen om niet-actief te zijn

Inwoners die niet actief zijn in het beheer, opruimen of mooier maken van de eigen (woon)omgeving dragen een gebrek aan tijd hiervoor als belangrijkste reden aan, gevolgd door het argument dat men zich niet wil verplichten. Eén op de acht à tien inwoners geeft aan dat ze daar niet voor gevraagd worden. Inwoners van Nunspeet geven vaker dan inwoners van de andere gemeenten aan dat ze hier geen interesse voor hebben. Ze geven ook twee keer zo vaak als inwoners van de andere gemeenten aan dat ze gebrek hebben aan de juiste kennis of vaardigheden. Ongeveer één op de zes (Elburg) tot één op de vier (Oldebroek) noemt nog andere redenen. Onder andere reden geeft met aan dat men hier te oud voor is, zich al inzet op andere gebieden (mantelzorg, vrijwilligerswerk, kerk), in het buitengebied woont en daarom veel niet van toepassing is, het een verantwoordelijkheid van de gemeente vindt om dit soort zaken te regelen, het niet nodig vindt.

Tabel 3.8

Als u niet actief bent in het beheer, opruimen of mooier maken van uw (woon)omgeving. Wat weerhoudt u om zich in te zetten? Meerdere antwoorden mogelijk

	ELBURG (N=206)	OLDEBROEK (N=183)	NUNSPEET (N=175)	PUTTEN '15 (N=260)
Geen tijd	45%	43%	48%	53%
Wil mij niet verplichten	43%	33%	37%	36%
Gezondheidsredenen	21%	21%	17%	18%
Onvoldoende interesse	12%	9%	26%	14%
Ik word niet gevraagd	10%	14%	11%	12%
Ik weet niet waar/bij wie ik daarvoor moet zijn	8%	8%	7%	9%
Gebrek aan juiste kennis/vaardigheden	6%	6%	12%	6%
Iets anders	17%	24%	20%	19%

Wensen en voorkeuren bij vrijwilligerswerk in de woonomgeving

Men kan verschillende soorten taken verrichten in de buurt: vooral praktisch, of meer organiserend of besturend. De grootste groep vrijwilligers is te vinden voor uitvoerende, praktische taken, zoals een bardienst draaien, koffie zetten of opruimen. De minste animo is er voor bestuurlijke taken, zoals voorzitter van een wijkraad of penningmeester bij een sportvereniging. Onder iets anders noemt men vaak dat men niets wil doen. Als men hier wel een soort taak noemt is dit vaak een uitvoerende taak, zoals: groen onderhouden, stoep schoonhouden, speeltuin in de wijk opknappen, helpen op school.

Tabel 3.9

Wat voor taken zou u (vrijwillig) willen verrichten in het beheer, onderhoud of mooier maken van uw woonomgeving? Meerdere antwoorden mogelijk.

	ELBURG	OLDEBROEK	NUNSPEET	PUTTEN '15
Uitvoerende, praktische taken	24%	18%	18%	26%
Organiserende of coördinerende taken	13%	13%	13%	13%
Bestuurlijke taken	9%	9%	6%	5%
Iets anders	14%	13%	13%	11%
Geen	49%	56%	57%	58%

Aan alle inwoners is gevraagd hoeveel tijd men per week zou willen besteden aan het beheer, onderhoud of mooier maken van de eigen woonomgeving. Ongeveer één op de acht inwoners (Nunspeet) tot één op de zes (Putten) heeft concreet een aantal uur per week opgegeven. De meeste inwoners die een bijdrage willen leveren, willen hier maximaal een dagdeel per week mee bezig zijn.

Tabel 3.10

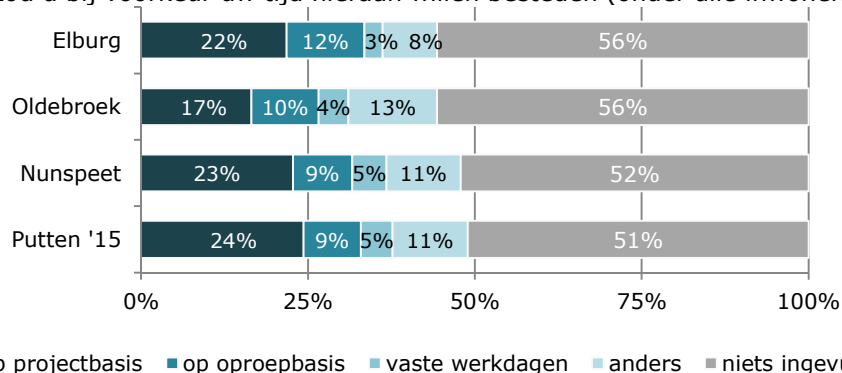
Hoeveel tijd zou u per week willen besteden aan het beheer, onderhoud of mooier maken van uw woonomgeving? (onder alle inwoners)

	ELBURG	OLDEBROEK	NUNSPEET	PUTTEN '15
1 uur per week	7%	5%	3%	6%
2 uur per week	3%	4%	2%	7%
3 uur per week	0%	1%	1%	2%
4 uur per week	3%	2%	3%	3%
Meer dan 4 uur per week	2%	2%	2%	1%
TOTAAL	15%	14%	12%	18%

Inwoners die vrijwilligerswerk willen doen in de buurt, doen dit bij voorkeur op projectbasis, waarbij er een duidelijk begin en einde aan de klus zit. Voor vast werkdagen is de minste animo. Onder anders geven meerdere personen aan, dat ze liever zelf bepalen op welk moment ze hier tijd aan besteden.

Figuur 3.38

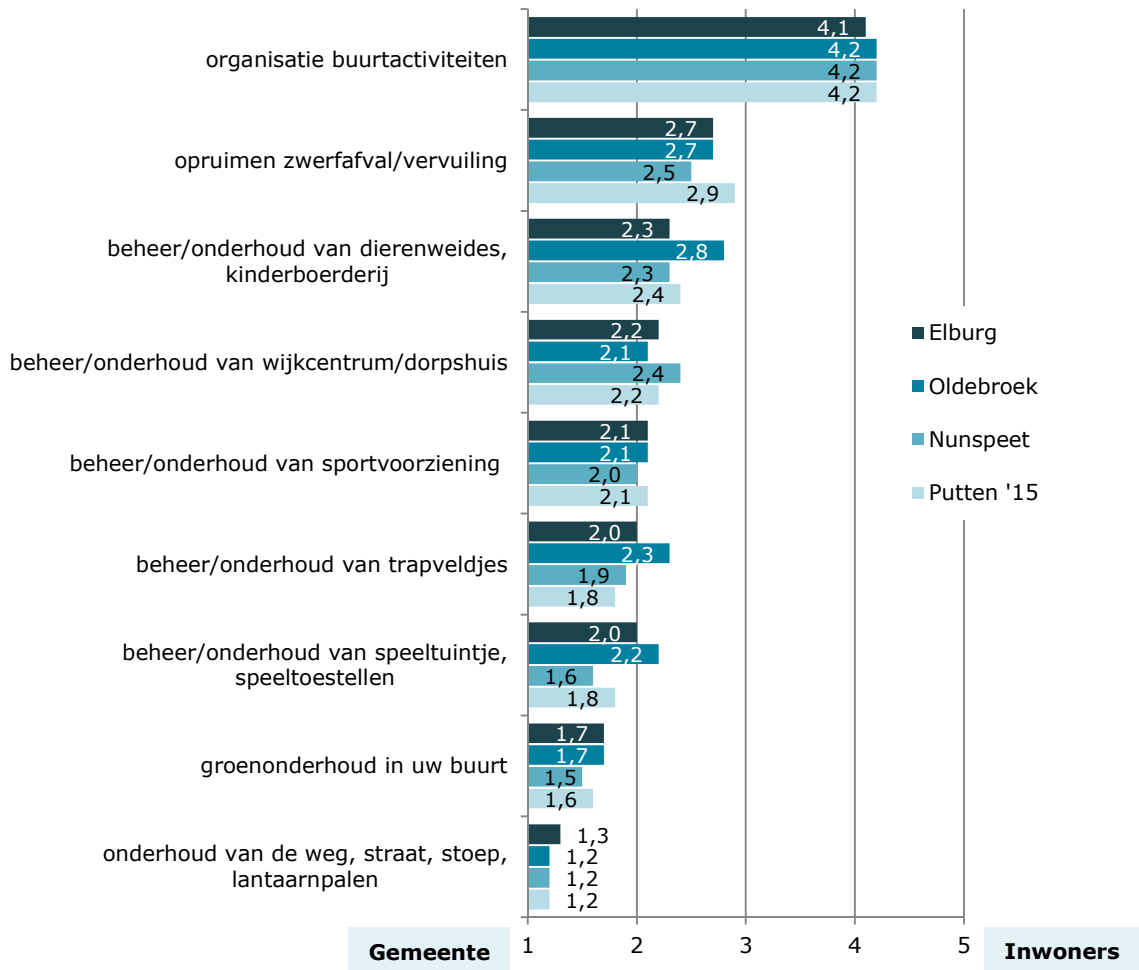
Hoe zou u bij voorkeur uw tijd hieraan willen besteden (onder alle inwoners)



Wat vinden bewoners nu dat zij zelf kunnen doen, en wat is nu echt de verantwoordelijkheid van de gemeente? Inwoners van de vier gemeenten vinden de organisatie van buurtactiviteiten voornamelijk een verantwoordelijkheid van de inwoners zelf. Het onderhoud van de weg, straat, stoep en lantaarnpalen valt daarentegen echt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Ook het groenonderhoud valt vooral onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vinden inwoners. Voor de overige aspecten van onderhoud en beheer in de buurt ziet men een gedeelde verantwoordelijkheid, waar de nadruk iets meer op de gemeente ligt dan op bewoners. Opvallend is dat de inwoners van Oldebroek iets meer verantwoordelijkheid toewijzen aan henzelf voor het onderhoud van dierenweides en de kinderboerderij dan inwoners van de andere gemeenten.

Figuur 3.39

Wie is volgens u het meest verantwoordelijk voor onderstaande aspecten: gemeente of bewoners?
Gemiddeld oordeel op een schaal van 1 (gemeentelijk volledig verantwoordelijk) tot 5 (bewoners volledig verantwoordelijk).



4

HOOFDSTUK

Eigen en sociale kracht in de praktijk - Interviews



4. Eigen en sociale kracht in de praktijk - Interviews

4.1 Inleiding

In dit deel van de rapportage gaan we in op de eigen en sociale kracht zoals deze in de praktijk in de vier gemeenten wordt toegepast. Dit gebeurt op basis van interviews met vrijwilligers, leden van Wmo-raden en organisaties voor mantelzorgondersteuning. Welke successen, knelpunten en verbeterpunten worden daarbij door de betrokken ervaringsdeskundigen en professionals gezien?

Hierbij maken we steeds een onderscheid naar ruimtelijk en sociaal domein:

1 Bij het ruimtelijk domein is per gemeente een drietal concrete projecten beschreven. In samenspraak met de begeleidingscommissie is in elke gemeente gezocht naar de volgende variatie in projecten:

- een project waarbij het onderhoud van het publiek groen door bewoners wordt gedaan;
- een project van zelfbeheer door bewoners;
- een project waarbij een speciale doelgroep wordt ingezet voor verbetering van de ruimtelijke omgeving.

Vanuit de praktische beschikbaarheid van goede voorbeeldprojecten cq contactpersonen in de onderzoeksperiode is in sommige gevallen gekozen voor een alternatief project. In Oldebroek zijn vier voorbeeldprojecten besproken, in Putten lukte het slechts om één voorbeeldcasus te bestuderen.

2 Bij het sociaal domein is per gemeente steeds gesproken met een lid van de Wmo-(advies)raad en een professional vanuit mantelzorgondersteuning.

De opbrengst en werkwijze

In totaal zijn 11 projecten in het ruimtelijk domein bestudeerd en evenzoveel betrokkenen rondom deze projecten geïnterviewd. Voor het sociaal domein zijn in totaal 4 leden van Wmo-raden en 4 professionals vanuit mantelzorgondersteuning geïnterviewd. De interviews zijn deels face to face en deels telefonisch afgenomen, waarbij de stakeholder vooraf een gespreksleidraad ontving en nadien een gespreksverslag ter accordering.

In dit rapportonderdeel beschrijven we steeds per gemeente de resultaten op het ruimtelijk en op het sociaal domein. De onderzoeksvragen die hierbij centraal staan zijn steeds:

- Hoe is de bekendheid met de nieuwe gemeentelijke koers van meer inzet op eigen en sociale kracht?
- Hoe denkt men over de haalbaarheid daarvan?
- Wat vindt men er goed aan / wat gaat er goed op dit gebied?
- Wat kan er beter?
- Waar liggen de grenzen (haalbaarheid)?
- Welke verbeter ideeën zijn er?

4.2 Elburg

A. Sociaal domein

Context

In Elburg is een Steunpunt Mantelzorg. Het Steunpunt valt onder de Stichting Wiel. Deze brede welzijnsorganisatie werkt lokaal en biedt welzijnswerk in brede zin voor verschillende doelgroepen. Hiertoe behoort ook ouderenwerk, vrijwilligerswerk, jongerenwerk en breedtesport. Stichting Wiel werkt wijk- en buurtgericht.

Steunpunt Mantelzorg biedt in toenemende mate haar diensten collectief aan. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de vorm van informatieavonden, lotgenotencontact en ondersteuning van zorgaanbieders. De individuele begeleiding aan mantelzorgers wordt beperkt tot een groep die "buiten de boot valt". Dit is gevolg van een nieuwe koers: de zorgaanbieder van de zorgvrager moet de mantelzorger zelf gaan ondersteunen. Om het verminderen van de individuele ondersteuning op te vangen, leidt Steunpunt Mantelzorg nu zorgvrijwilligers op om als adviseur bij mantelzorgers vinger aan de pols te houden. Tot nu toe zijn dit ervaringsdeskundigen. Het Wijkteam (team 'Doe het') doet de nieuwe ondersteuningsaanvragen. Er is een goede terugkoppeling met het Steunpunt.

Een andere belangrijke speler in het Sociaal Domein van Elburg is de Wmo-raad. De raad bestaat uit doelgroepvertegenwoordigers. De achterban wordt gevormd door lidmaatschap vanuit bijvoorbeeld seniorenraad, kerken. Ook mantelzorgers worden geconsulteerd.

We geven per thema de belangrijkste uitkomsten uit de gehouden interviews weer.

Bekendheid met participatiebeleid en kwaliteit informatievoorziening

De gemeente Elburg heeft informatie gegeven via huis-aan-huis bladen en bijeenkomsten met doelgroepen gehouden in najaar 2014. Zorgvragers kennen de ontwikkelingen (meer zelf doen, meer zelf betalen), maar de echte consequenties dringen vaak nog niet door. Mantelzorgers hebben recht op respijtzorg zodat zij tijdelijk van hun zorgtaak zijn verlost. Maar daar wordt nog weinig beroep opgedaan.

De gesprekspartners geven aan dat gemeente er veel aan doet; zoals het organiseren van een respijtzorgconferentie. De gemeente betreft Steunpunt Mantelzorg hier ook goed bij. Maar de effecten van de informatievoorziening zijn nog niet merkbaar: "De vragen komen nog niet".

Successen van de nieuwe aanpak

Goed aan de uitgangspunten van 'eigen' en sociale kracht' is dat mensen zich gaan afvragen wat ze zelf nog kunnen doen, aldus de gesprekspartners. En zich beseffen dat ze zelf bepalend zijn voor hoe dingen lopen. Het nieuwe beleid is wel een min of meer opgelegde taak, maar kan leiden tot meer samenhang. Belangrijk is daarbij dat de motivatie van onderaf moet komen. In een kleinschalige gemeenschap als Elburg kan dit wel succes hebben. Er zijn heel veel initiatieven. Dat inspireert meer mensen om mee te gaan doen, zodat het uitbreidt.

Er zijn tekenen dat men elkaar in de buurten beter leert kennen, dat men meer naar elkaar gaat omzien. Dit proces is nog wel heel kleinschalig. Bijvoorbeeld mensen met een GGZ-achtergrond, senioren worden geactiveerd om samen voor een goed doel iets te doen. Dit alles is ook een effect van buurtgericht werken.

Hulpvragers doen eerder een beroep op het eigen netwerk met vaak positief resultaat tot gevolg. De samenwerking tussen mantelzorgers en zorgaanbieders is positief: "iedereen wil nu iets gaan doen voor de mantelzorger". De samenwerking moet nog wel verder groeien.



Ervaren knelpunten en risico's van de nieuwe aanpak

- De nieuwe aanpak is "goed ingericht", zo is de indruk bij de betrokkenen. Bij Wmo-raad zijn nog geen heel duidelijke klachten binnen gekomen. Wel zijn er signalen over problemen met het persoonsgebonden budget, het vervoer en de kwaliteit van de dagbesteding. Zo is de dagbesteding in Elburg beperkt waardoor veel naar Ermelo gereisd moet worden.
- Meer algemeen geven de gesprekspartners aan dat er wel onrust is onder mantelzorgers en Wmo-cliënten: zij weten op individueel niveau vaak nog niet wat er voor hen verandert.
- De gesprekspartners geven aan dat vrijwilligers geen professionele zorg kunnen geven. Ook hebben vrijwilligers aansturing nodig, maar deze ontbreekt vaak. Verder is een systeem van alleen vrijwilligers kwetsbaarder: je kunt immers geen eisen stellen aan hun kunnen en hun inzet. Veel betaalde banen in de zorg verdwijnen terwijl de zorgbehoefte groeit. Lang niet alles kan door vrijwilligers worden overgenomen.
- Zorgaanbieders richten zich nog vaak op de zorgvrager en veel minder op de mantelzorger. Daarbij speelt de vraag: wie neemt de regie op zich als er meerdere zorgaanbieders zijn?
- De zorgaanbieders zijn vaak minder dan welzijnswerk gericht op 'eigen kracht' en 'eigen regie': ze zijn gewend te 'zorgen voor' en ook te bepalen hoe het moet: ze geven niet zo gemakkelijk de regie uit handen. Het is nodig dat zorgaanbieders samen met de mantelzorger de taken en verantwoordelijkheden verdelen, met respect voor de mantelzorger. Vanuit het beleid is er een duidelijke visie, maar die moet nog worden uitgekristalliseerd op de werkvloer.
- Iedere betrokken organisatie heeft z'n eigen identiteit, maar er zal meer samengewerkt moeten worden. De organisaties zijn nog zoekende op welke manier dat het beste kan. Zo zou het wijkteam beter gelinkt kunnen worden aan de 'informele' zorg.

Grenzen eigen en sociale kracht

- Er is soms veel onbegrip ten aanzien van 'meer zelf doen en voor je medemens': "mensen denken dat je de buurman moet wassen", zo zien de gesprekspartners. Er ligt veel op de schouders van een beperkte groep vrijwilligers: vooral ouderen. Jonge mensen hebben vaak geen tijd voor vrijwilligerswerk. Er ligt ook veel op het bordje van de kerken, maar ook daar loopt het aantal vrijwilligers terug. Er zullen meer vrijwilligers nodig zijn terwijl er weinig nieuwe vrijwilligers bijkomen. Dat is een probleem. De vraag is of de gemeente dat probleem kan oplossen?
- Ook zijn er zorgen over de mantelzorgers, het ontwikkelen van respijtzorg is heel belangrijk. Het is heel lastig voor sommige mensen om hulp te vragen in omgeving (bijvoorbeeld bij psychiatrische problematiek). Zelf willen doen is 'mantelzorger-eigen'. Sommigen hebben geen netwerk. Mantelzorgers en degenen voor wie ze zorgen zijn regelmatig heel erg op zichzelf en eenzaam. Er is sprake van individuele processen, fasen in een proces van acceptatie en rouw, mensen moeten soms zelf tegen een grens aanlopen om het in te zien dat het echt niet langer kan. Er zijn vooral zorgen om mensen die de weg niet kunnen vinden, om mensen zonder netwerk.



Verbeterpunten en (ondersteunings)suggesties

- een gesprekspartner: "Er is veel voorbereid en geadviseerd, nu komt het aan op uitvoering! Stel daarbij de klant en/of de burger centraal." Ook waarschuwen de gesprekspartners: schep als gemeente geen onrealistische verwachtingen: doelstellingen moeten worden aangepast aan het beschikbare budget. Dan weet de burger waar hij aan toe is. .

B. Ruimtelijk domein

Context

Om de ervaring met 'eigen' en 'sociale' kracht op het ruimtelijke domein in Elburg in beeld te brengen, zijn interviews gehouden met vertegenwoordigers van de zorgboerderij van stichting 's Heerenloo, van speeltuin De Wildebras en van de groenbeheerders van de Hanzestraat.

zorgboerderij

Op de zorgboerderij werken 20-25 cliënten met een licht verstandelijke beperking. Er worden allerlei werkzaamheden verricht. Zo maakt men steigerhoutenmeubels en zaagt men hardhout van alle bomen die de gemeente Elburg kapt. Verder werken cliënten in de naastgelegen tuinen waar kruiden voor homeopathische geneesmiddelen worden gekweekt. Een deel van de geneesmiddelen wordt verkocht in de winkel bij de zorgboerderij. Ook onderhouden de cliënten van de zorgboerderij de dierenweides in opdracht van de gemeente Elburg.

beheer speeltuin

Speeltuin De Wildebras wordt beheerd door een stichting. De speeltuin is zo'n tien jaar geleden aangelegd. De stichting verzorgt het groenonderhoud en houdt de kwaliteit van de speeltoestellen in de gaten. Als er iets kapot is, laat de gemeente het repareren. Nieuwe speeltoestellen worden gezamenlijk aangeschaft. De vrijwillige inzet van de geïnterviewde dateert al vanaf de start van de speeltuin. Vanaf die tijd is er dus betrokkenheid. Het geeft een goed gevoel om het beheer te doen. Je werk wordt gewaardeerd. In het bestuur zitten zeven vrijwilligers.

groenbeheer Hanzestraat

De Hanzestraat betreft een hofje. Dat is ongeveer 80m lang en 60m breed. Er loopt een weg doorheen, de rest is groen. Er zijn rozen, een pleintje met banken. In 1983 is de buurtvereniging opgericht. Er is toen al aangegeven dat de bewoners het groen wel wilden beheren. Bewoners, buurtvereniging en gemeente hebben een rol gespeeld bij de totstandkoming. Behalve het groenbeheer zijn de actieve bewoners ook verantwoordelijk (geweest) voor het maken van de pergola's en de bestrating. In de lente wordt het zomerklaar gemaakt met elkaar, in de herfst winterklaar. Buiten die gemeenschappelijke acties is het verder ieder voor zich als men het nodig vindt dat er iets gebeurt. Er zijn ongeveer 10 bewoners betrokken (van de 30 gezinnen). Het zijn veelal 65-plussers die het onderhoud doen.

Bekendheid met participatiebeleid en kwaliteit informatievoorziening

Voor de geïnterviewden was er eigenlijk geen sprake van een nieuwe situatie: het in eigen beheer hebben gebeurd al jaren. Men blijft op de hoogte van ontwikkelingen via interne mailings dan wel via de krant. Er is een goede samenwerking onderling met de gemeente. De ervaringen zijn dat de gemeente makkelijk bereikbaar is en snel in actie komt als dat nodig is. Ook vindt overleg plaats over bijvoorbeeld herbeplanting.



Successen van de aanpak

Voor de cliënten op de zorgboerderij geldt dat zij de werkzaamheden heel mooi vinden om te verrichten. Cliënten doen ook sociale contacten op en via de verkoop van het hardhout worden contacten gelegd voor 'nieuwe klussen'. Een succes is ook dat cliënten graag iets leren. Er wordt onderwijs gegeven en er wordt ook samengewerkt met andere groepen groenwerkers van andere stichtingen (bijvoorbeeld van vrijwilligersorganisatie Van Wiel en Philadelphia). Cliënten doen ook werkervaring op. Sommigen kunnen met wat begeleiding bij een hovenier werken. Het onderhouden van de dierweides is een win-winsituatie: de cliënten van de zorgboerderij hebben een mooie klus en de gemeente scheelt dit veel tijd en geld.

Het in eigen beheer hebben van de speeltuin en groenvoorzieningen wordt ook als positief ervaren. Je kunt het dan zelf organiseren en "het resultaat is vaak beter dan als de gemeente het doet." Het geeft de vrijwilligers een goed gevoel om met hun werkzaamheden bezig te zijn.

Wat goed wordt bevonden aan de nieuwe uitgangspunten van 'eigen' en 'sociale kracht': het is goed om dat te stimuleren. Maar het is niet nieuw. Er wordt nu meer 'los' georganiseerd, niet alles gaat meer via de 'oude' kanalen als een buurtvereniging.

Ervaren knelpunten en risico's van de aanpak

De afhankelijkheid van vrijwilligers is een risico: wat als iemand stopt? Dan moet er wel iemand anders 'opstaan' om het over te nemen. Het aantal vrijwilligers loopt terug en betreft bijna alleen ouderen. Weinig aanwas van jonge vrijwilligers. Tegenwoordig is het ook zo dat mensen er sneller 'bij komen', maar ook eerder afhaken.

Grenzen eigen en sociale kracht

Cliënten van een zorgboerderij hebben wel regelmatig scholing nodig. Ook hebben zij begeleiding nodig. Dit moet allemaal wel gefaciliteerd en gefinancierd worden.

Verbeterpunten en (ondersteunings)suggesties

- Ideeën om de sociale kracht van inwoners (als buurtgenoten) bij het ruimtelijk beheer te versterken: organiseer een leuk evenement om mensen te betrekken zoals bijvoorbeeld een buurtbarbecue of een speeltuindag. Van daaruit kun je mensen ook benaderen en enthousiast maken om een actieve bijdrage te leveren. Handig is om dan samen te werken met een stichting die ervaring heeft met evenementen organiseren. De sociale kracht kan ook worden versterkt door meer te delegeren, andere mensen te betrekken. "Willen jullie iets?" "Prima, maar dan moeten jullie het organiseren".
- Er is feitelijk geen behoefte aan meer ondersteuning vanuit de gemeente dan nu het geval is. De verwachtingen over de rol van de gemeente betreffen vooral de communicatie: die moet goed zijn, liefst met directe lijnen. Het is belangrijk goed samen te werken met andere organisaties en instellingen en goed van elkaars mogelijkheden op de hoogte te zijn. "Je moet elkaar helpen en gebruik maken van elkaars mogelijkheden".
- De gemeente zou nog vaker kunnen bekijken: kunnen wij bepaalde opdrachten aan stichtingen binnen de gemeente uitbesteden? Een zorgboerderij zou ook een prima plek zijn voor mensen die al jaren 'onbemiddelbaar' zijn en via dagbesteding gestimuleerd kunnen worden om arbeid te verrichten.
- Je moet een vaste kern van mensen hebben, mensen die voortouw nemen.



4.3 Nunspeet

A. Sociaal domein

Context

Nunspeet kent een *Steunpunt Mantelzorg*. Dit Steunpunt is al ruim 10 jaar ondergebracht bij welzijnsorganisatie Het Venster. Vanuit het Steunpunt worden praktische vragen beantwoord en wordt informatie en advies gegeven. Ook vindt individuele begeleiding plaats. Steunpunt Mantelzorg heeft ook een collectief aanbod: er worden informatieavonden gehouden en lotgenotencontact wordt opgezet. Er is sprake van samenwerking met lokale partners en contacten met zorgorganisaties. Het Steunpunt wil een verbinding leggen tussen informele en formele zorg.

In Nunspeet voert de *Adviesraad maatschappelijke ondersteuning* (voorheen de Wmo-raad) sinds de decentralisaties een proactief beleid. Voor de maandelijkse vergadering van de Adviesraad is er contact met een vertegenwoordiger van een zorgverlenende instantie dan wel van een (gebundeld) particulier initiatief in de zorg. Op deze manier kan de Adviesraad betrokken zijn bij de uitvoering van mantelzorg en zorgtaken.

De verscheidenheid van de kernen van Nunspeet zorgt ervoor dat binnen de gemeentegrenzen op diverse wijzen met de gevolgen van de decentralisaties wordt omgegaan.

Zo kan Vierhouten als kleinschalig en liberaal worden gekenschetst en "men is er (nog) niet zo hulpbehoevend". Wie dat wel is, kan terecht bij het Steunpunt Welzijnswerk Nunspeet.

In Elspeet is veel particulier initiatief naast de gemeentelijke voorzieningen. Veel zaken worden zelfstandig opgepakt. Dit komt voornamelijk door de kerken.

In het eveneens kleinschalige Hulshorst worden vanuit het dorps huis en een basisschool veel dingen geregeld.

Maar de mensen zijn ook op Harderwijk gericht. In Nunspeet is ongeveer de helft van de bewoners kerkelijk gebonden. Deze groep regelt de zorg- en welzijnsbehoefte veelal binnen de eigen kerkelijke gemeenschap. Niet kerkelijken zijn meer afhankelijk van (gemeentelijke) sociale voorzieningen. Zij zullen dan ook meer te maken krijgen met de bezuinigingen die bij deze voorzieningen plaatsvinden.

Bekendheid met participatiebeleid en kwaliteit informatievoorziening

De indruk is dat mantelzorgers voldoende zijn geïnformeerd over veranderingen. De bekendheid met en de betekenis van het nieuwe beleid bij Wmo-cliënten verschilt per kern. Dat heeft ook met de verscheidenheid van de vier kernen van gemeente Nunspeet te maken (zie het kader). Mensen merken er minder van naarmate ze vooral gebruik maken van particulier (kerkelijk) initiatief. Men beseft dat ze minder aanspraak kunnen maken op formele zorgvoorzieningen maar het is niet altijd duidelijk wat het voor hun individuele situatie betekent: "Mensen worden pas assertief als ze er echt mee te maken krijgen".

De informatievoorziening richting de Wmo-cliënten (en burgers in het algemeen) wordt als weinig proactief ervaren. De betekenis van de 'Kanteling' kan nog verder in de ambtelijke organisatie verspreid worden. Geschat wordt dat nog minimaal 4 jaar nodig is "tot is ingedaald wat nieuwe beleid betekent".

Er wordt en werd in de gemeente Nunspeet (altijd) al veel gedaan via eigen en sociale kracht.

Het overleg tussen gemeente en Adviesraad wordt door laatstgenoemde als constructief ervaren. De rol van de Adviesraad is de afgelopen jaren gegroeid van "afwachtend naar meedenken vooraf door ons". Er vindt toetsing van plannen plaats met beleidsfunctionarissen van de gemeente.

Successen van de nieuwe aanpak

Het kan soms een positieve prikkel geven als mensen meer bij hun netwerk (moeten) gaan zoeken. Een voorbeeld: ouders met een kind met autisme kijken nu meer wat er vanuit eigen kring gedaan kan worden. Er blijkt soms meer mogelijk dan op voorhand wordt gedacht en/of verwacht. Er wordt minder automatisch naar het professionele aanbod dat er bij een diagnose hoorde gekeken.

Het is goed dat mensen moeten nadenken over de nieuwe uitgangspunten van 'eigen' en 'sociale kracht', zolang dat maar "in contact met mensen" gebeurt en gekeken wordt wat er werkelijk kan. Belangrijk is het besef dat men zelf mee kan doen en beslissen over mogelijkheden. "Men kan niet langer achterover leunen en afwachten".

Er zijn collectieve voorzieningen, bemoeizorg, het Sociaal Vangnetoverleg. Als daaruit iets wordt gesignaleerd, is overleg mogelijk om incidenteel iets te organiseren. Dat heeft de gemeente goed op orde, aldus de gesprekspartners. De huidige overleg en afstemmingsstructuren in Nunspeet zijn goed: er wordt ook goed naar Steunpunt Mantelzorg geluisterd. "Nunspeet doet haar best, is toegankelijk. Heeft goed in beeld wat er nodig is".

Daarnaast is er veel particulier initiatief, bijvoorbeeld voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt is een 'sollicitatiecafé' gestart. Hierin zijn ook recreatiebedrijven actief, die hebben veel werk voor mensen met afstand tot arbeidsmarkt, bijvoorbeeld groenbeheer.

Op verzoek van een mantelzorger kan een mantelzorgconsulent voor advies en ondersteuning aanwezig zijn bij het keukentafelgesprek met een lid van het sociaal team. Het Steunpunt zit zelf niet in het team, maar er is onderling overleg en de afspraak is dat het Steunpunt wordt betrokken als het nodig is. Ouderenconsulenten zijn ook regelmatig betrokken bij keukentafelgesprekken. Hun ervaring is dat deze gesprekken zorgvuldig gevoerd worden.

Ervaren knelpunten en risico's van de nieuwe aanpak

Algemene knelpunten

- Hulpvragers krijgen soms niet de zorg, waarop ze wel denken recht te hebben. Het Steunpunt Mantelzorg komt dat tegen en moet dat communiceren. Dat is soms wel lastig.
- Het sociaal netwerk van mantelzorgers is soms verschaald, maar daarop wordt nu juist een zwaarder beroep gedaan. Als de belasting groot is op meerdere leefgebieden, wordt het te zwaar: zorgen, werken, financiën rond krijgen, de mantelzorg, de zorg voor huishouden/boodschappen, sociale kring onderhouden.
- Als mensen ondersteuning nodig hebben, maar die niet krijgen, dan raken ze soms ontmoedigd. Dat levert risico's op met betrekking tot huiselijk geweld of uitbuiting van de mantelzorger. Mantelzorgers gaan soms maar door totdat het echt niet meer gaat. Dat moet op tijd gesignaleerd worden en er moet actie op worden ondernomen. De structuur is daarvoor wel aanwezig.
- Bij het intramuraal wonen zijn financiële problemen. Zo is er nauwelijks vervoer meer naar dagbesteding en naar het kleine theater. In de wooninstellingen zijn 's nachts steeds minder beroepskrachten aanwezig. Hun taken worden overgenomen door vrijwilligers. De situatie wordt schrijnend.

- Begeleiding voor de diverse doelgroepen is nodig, dat moet je organiseren. Dat kan niet altijd met alleen vrijwilligers. Deskundigheid speelt een rol. Door de nieuwe aanpak worden er in de thuissituatie meer medische handelingen gedaan. Tegelijkertijd trekt de thuiszorg zich deels terug. Wie is er verantwoordelijk? Het is daarnaast lastig om het aantal vrijwilligers op peil te houden en om vrijwilligers voor langere tijd te binden. Veel vrijwilligers willen kortdurend en projectmatig werken.
- *Knelpunten bij specifieke doelgroepen*
Er bestaat een kwetsbaarheid rond bepaalde doelgroepen. Maatjes voor 18-plus jongeren met een lichte verstandelijke beperking worden moeilijk gevonden. Mensen met psychiatrische problematiek of met niet aangeboren hersenletsel kunnen lastiger naar de dagbesteding, zitten meer thuis.
- Een andere kwetsbare groep zijn de 'zorgmijders'. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met een sluimerende hulpvraag of een gering ziektebesef. Ook mensen met een 'grillige' of niet direct zichtbare ziekte zijn kwetsbaar. Bijvoorbeeld mensen met een psychiatrische aandoening of met fibromyalgie (ook wel weke-delenreuma genoemd): je ziet de ziekte niet aan de buitenkant, dus omgeving ziet en begrijpt het niet. Hulp vragen en krijgen vanuit de omgeving is dan veel lastiger.
- Mensen met afstand tot arbeidsmarkt krijgen soms geen dagbesteding meer, wat moet er met hen gebeuren? Tot slot worden ook de bezoekers van de dagbesteding als kwetsbare groep genoemd als gevolg van de bezuinigingen daar.

Grenzen eigen en sociale kracht

Mensen willen zorgondersteuning graag op eigen kracht doen en veel mensen doen die zorgondersteuning al heel erg lang. Men loopt tegen de grenzen aan bij langdurig zorgen en/of bij een complexer wordende zorgsituatie. De ervaring is dat de sociale kring dan afkalft.

Ook kampen mantelzorgers regelmatig met een zware emotionele belasting, omdat er sprake is van schuld, schaamte, teleurstelling in vriendschappen en familiebanden: dat kost heel veel energie die er dan niet is.

Het is nog een vraagstuk waar de grenzen liggen van vrijwilligerswerk: wat is nog leuk, wat is nog verantwoord? "Mag je een vrijwilliger inzetten in gezinnen met kinderen met gedragsproblemen, die kunnen "flippen"? Mantelzorg "overkomt je, je gaat het doen". Er zit echter nauwelijks meer rek meer in, aldus de gesprekspartner vanuit de mantelzorg.

Verbeterpunten en (ondersteunings)suggesties

- De eigen kracht van mantelzorgers kan worden vergroot door eerst "de top van de belasting eraf te halen met professionele ondersteuning". Als de druk dan iets minder groot is, dan kan onderzocht worden wat er haalbaar is vanuit het eigen netwerk of het informele circuit. Wat nodig is voor het versterken van 'eigen' en sociale kracht: een goede vrijwilligerscentrale gestoeld op een sterk vrijwilligersbeleid. Ook het 'Maatjesproject' draagt bij aan de sociale en eigen kracht.
- De eigen kracht kan ook worden versterkt door de mensen persoonlijk aan te spreken op hun talent. "Doe er wat mee, ruil uit met iemand anders". Dit voor elkaar krijgen is een zware taak van de beroepskracht. Je moet diagnoses kunnen stellen.
- De sociale kracht kan worden versterkt via het bestaande sociaal netwerkenproject SONO (Sociale Netwerkondersteuning). Dit heeft als doel om rondom eenzame mensen een netwerk te bouwen, dat gaandeweg steeds natuurlijker wordt.
- Bij de organisaties die de sociale en eigen kracht moeten stimuleren, zijn soms interne meningsverschillen. Het is dan nodig dat er op een professionele manier geïntervenieerd wordt (bijvoorbeeld door een dominee).



- Het particulier initiatief is in Nunspeet nog sterk verzuimd. Samenwerking moet groeien. Men zou bijvoorbeeld het sociaal-cultureel werk gezamenlijk kunnen huisvesten waarbij ook andere faciliteiten zoals loonadministratie gebundeld kunnen worden.
- Mensen als vrijwilliger 'inlijven' lukt het best vanuit een concrete vraag. Een vraagstuk dat beantwoord moet worden is: waar liggen de grenzen van vrijwilligerswerk? "Wat blijft er liggen en wie pakt dat op"?
- Er is in principe voldoende aanbod voor respijtzorg⁵; zowel geïndiceerd als niet geïndiceerd. Laat hierin ook voldoende plaatsen, locaties en keuzes voor maatwerk blijven. Besef dat niet elke burger met het aanbod aan respijtzorg geholpen kan zijn.
- Mantelzorgers (vooral de meest kwetsbaren) moeten goed in het oog komen en blijven. De organisaties en instellingen rondom mantelzorgers moeten met elkaar in gesprek blijven, signalen bespreken en tot actie overgaan.
- Er zijn veel particuliere initiatieven maar die zijn a.g.v. de gemengde achtergronden nog versnipperd. Er zou meer synergie in moeten worden gebracht, meer samenwerking. Dit vergt een cultuuromslag. De gemeente zou meer kunnen sturen op werkdoelen en taakstellingen.
- De signalering vanuit het Steunpunt Mantelzorg, maar ook vanuit huisartsondersteuners, de thuiszorg en de wijkverpleegkundigen richting sociaal team zou nog verder kunnen worden uitgebouwd. Dit is een proces waar men 'met elkaar nog middenin zit'.
- Besef dat er in het kader van de decentralisaties vele overlegstructuren zijn (bijvoorbeeld de '4-steden driehoek' Apeldoorn, Deventer, Harderwijk, Zutphen m.b.t. de arbeidsmarkt) maar dat het uiteindelijk "op lokaal niveau moet gebeuren". De verscheidenheid van de kernen en de daarmee samenhangende verscheidenheid waarmee lokaal met het nieuwe beleid wordt omgegaan, vraagt om oplossingen die daarbij passen. Kijk per kern wat nodig is.
- Communicatie over de veranderingen kan pro-actiever en mag ook wat minder ouderwets qua taalgebruik. Er wordt nog gesproken over 'alle burgers' maar die bestaan niet.

⁵ Met respijtzorg wordt bedoeld: tijdelijke professionele hulp via de voormalige AWBZ, nu via de WLZ, wanneer mantelzorgers de gebruikelijke zorg gedurende een korte periode niet kunnen verlenen, bijvoorbeeld doordat zij overbelast zijn. De mantelzorger kan zodoende even 'op adem komen', om daarna de zorg weer op zich te nemen. Gevonden op <http://glossarium.regieraad.nl/Respijtzorg>. De term wordt vaak breder gebruikt voor alle vormen van tijdelijke of structurele vervangende zorg die ten doel hebben de mantelzorger te ontlasten.

B. Ruimtelijk domein

Context

Om de ervaring met 'eigen' en 'sociale' kracht op het ruimtelijke domein in Nunspeet in beeld te brengen, zijn interviews gehouden met vertegenwoordigers van stichting 's Heerenloo Elspeet, Dorpsgemeenschap Vierhouten en het bestuur van een basisschool, met daarnaast een kunstgrasveld.

Stichting 's Heerenloo

Een begeleider van de Stichting gaat dagelijks met ongeveer vijf cliënten op pad. Ze onderhouden voor de gemeente Nunspeet onder andere speelterreinen, prikken papier en onderhouden een begraafplaats. Ze gebruiken een schuur van Staatsbosbeheer aan de rand van de Veluwe als uitvalsbasis. Er wordt samengewerkt met Staatsbosbeheer en het Geldersch Landschap maar ook met een hotel en een camping. De cliënten zijn mensen met een verstandelijke beperking. Het is op initiatief van de begeleider om met de cliënten 'buitenklussen' te doen.

Dorpsgemeenschap Vierhouten

De vereniging Dorpsgemeenschap Vierhouten beheert het dorps huis in deze kern en behartigt de belangen van het dorp. Vanuit de vereniging is met een groep mensen een dorpsplan gemaakt. De gemeente Nunspeet heeft de vereniging vervolgens benaderd om in te schrijven op een subsidietraject gericht op het versterken van sociale cohesie en het mobiliseren van eigen kracht. Deze subsidieaanvraag is gehonoreerd. De functie van het dorps huis wordt nu verder versterkt en het fysieke dorpsaanzicht wordt verbeterd. Inmiddels is het uitvoeringsdeel van dit project bijna afgerond. Er zijn beuken en halve wijnvaten gevuld met bloemen gekomen, rommelige hoekjes zijn opgeknapt. Het dorps huis is een open inloophuis geworden waarin nieuwe initiatieven worden ontplooid.

Kunstgrasveld

Het bestuur van de Prinses Beatrixschool in Hulshorst regelt het beheer van een kunstgrasveld nabij de basisschool. Niet alleen de leerlingen van de school maken gebruik van het veld, maar alle kinderen van Hulshorst kunnen er terecht. De buurtvereniging Hulshorst en het schoolbestuur zijn een aantal jaar geleden bij elkaar gekomen omdat de sportveldjes die in Hulshorst lagen van slechte kwaliteit waren. Er is toen besloten dat er een kunstgrasveld moest komen. De gemeente heeft ook een rol gespeeld bij de totstandkoming. Het kunstgrasveld ligt er sinds drie jaar.

Bekendheid met participatiebeleid en kwaliteit informatievoorziening

De beleidsontwikkeling naar meer 'eigen' en 'sociale' kracht van mensen en minder ondersteuning van de gemeente is bekend. Het idee leeft in alle kernen al veel langer. Uitgangspunten van 'eigen' en 'sociale kracht' zijn voor de geïnterviewden niet nieuw en 'vanzelfsprekend'. "We houden met elkaar de straat schoon, letten op kinderen". Er is ook overal draagvlak voor het beleid, aldus de gesprekspartners. Er zijn goede contacten met de gemeente. Het hebben van vaste contactpersonen aldaar werkt goed.

Het is belangrijk dat de gemeente dorps- en buurtverenigingen informeert over zaken die in het dorp of de buurt spelen.

Tevens is aangegeven dat er vanuit de gemeente meer structuur moet worden gegeven voor de 'lange termijn zaken'. Er moeten bijvoorbeeld overgangsregelingen komen voor het onderhoud van gebouwen. En er moet duidelijkheid komen over financiering en lange termijn-investeringen.

Successen van de aanpak

Cliënten van 's Heerenloo hebben plezier met hun werk, leren er veel van en leggen sociale contacten. Zij voelen zich belangrijk en gewaardeerd. Het is voor cliënten mooier om werk voor de gemeente te doen dan op het terrein van 's Heerenloo dagbesteding te doen. "Ieder mens wil een zo normaal mogelijk leven leiden". Door cliënten groenbeheer te laten doen, heb je een win-winsituatie: de gemeente is er namelijk ook mee geholpen.

Je kunt positief redeneren: "ik krijg zeggenschap over de dingen waar ik vroeger geen zeggenschap over kreeg." Dit leidt ook tot meer betrokkenheid. Het belang van de voorzieningen voor de buurt of de kern wordt onderkend. Het gezamenlijk invulling geven aan beheeractiviteiten in een hechte gemeenschap houdt de gemeenschapszin vast. "Toen vorig jaar drie bestuursleden aftraden stonden er meteen al weer drie nieuwe klaar".

Zeker op het gebied van openbaar groen en speelvoorzieningen is veel mogelijk op eigen kracht. Je kunt met minder kosten meer kwaliteit krijgen. Het succes zit 'm vooral in het proces van 'eigen' kracht en niet zozeer in activiteiten op zich. Het proces moet doorgaan, zo geven de gesprekspartners aan.

Ervaren knelpunten en risico's van de aanpak

- Als er te weinig aandacht wordt gegeven aan de succesfactoren, dan vormt het 'eigen beheer' een risico. Zo moet er verbondenheid ontstaan tussen de mensen. Ook zijn er mensen nodig die bereid zijn extra tijd en energie in het vrijwilligerswerk te steken als een project moet worden opgezet. Een derde aandachtspunt: "Ga mee met de flow en laat mensen zaken oppakken waar hun interesses liggen". Je kunt niets verplichten, alles is vrijblijvend.
- Het is best lastig om een balans te vinden in het uitgeven van subsidiegeld terwijl je "zo goedkoop mogelijk iets wilt realiseren". Het beleid vanuit de gemeente ten aanzien van subsidiëring vanaf 2015 is nog niet afgerond. Dit leidt tot onzekere financiële situaties ten aanzien van het beheer.

Grenzen eigen en sociale kracht

- De groep verstandelijk gehandicapte cliënten blijft begeleiding nodig hebben. De professional is nodig om de grenzen te bewaken. Het is daarbij ook belangrijk om de verwachtingen bij de 'klant' laag te houden: "wij doen wat wij kunnen en wij leveren niet altijd het werk op dezelfde manier als een professional".
- De tijdsinvestering die vrijwilligers plegen is vaak behoorlijk en de ervaring is veelal dat de grens nu wel bereikt is. De grens van de eigen en sociale kracht ligt verder bij de financiën. Beheerders moeten geen financiële verantwoordelijkheid dragen.

Verbeterpunten en (ondersteunings)suggesties

- Meer participatie bewerkstelligen kost tijd. Er zijn heel veel investeringen in het begin met nog maar weinig resultaat. "Dan moet je doorzetten". Laat initiatieven "organisch" groeien. Niet alles is vooraf te plannen.
- Initiatieven als het beheer door cliënten van 's Heerenloo werken als ze kleinschalig en overzichtelijk worden gehouden. De gewenste ondersteuning van de gemeente richting 's Heerenloo ligt ook in het uiten van waardering en het tonen van betrokkenheid: "Laat beleidsmakers ook eens binnenwandelen en zien wat we doen".
- Groenbeheer als daginvulling kan ook voor andere doelgroepen dan verstandelijk gehandicapten heel zinvol zijn. Bijvoorbeeld voor langdurig werklozen of voor mensen die moeten integreren. "Ga op zoek naar kansen en probeer die op een laagdrempelige manier uit te voeren".



- In plaats van subsidie, zou de gemeente een dorpsbudget kunnen geven. Met de gemeente wordt dan afgesproken welke 'taken' het dorp zelf verzorgt. Dan is er meer vrijheid om te bepalen hoe het wordt uitgevoerd. De verwachting is dat je dan meer kwaliteit en betrokkenheid krijgt voor minder geld. De basis voor dit soort participatie is dat mensen elkaar kennen.
- Een idee dat is meegegeven: wijs één contactpersoon binnen de gemeente aan die 'alles' weet van een kern.
- Het contact met de gemeente wordt op zich als goed aangemerkt, maar het zou wellicht minder stroperig kunnen. In een enkel geval is er de wens dat de gemeente sneller reageert op meldingen die de vrijwilligers doen.
- De gemeente, maar ook de overheid in het algemeen, moet vrijwilligers ondersteunen bij hun werk. Gemeente moet financiële verantwoordelijkheid nemen en reserveringen doen voor het beheer.
- Zet als gemeente communicatie richting scholen en buurtverenigingen bovenaan de lijst. Bezuinig niet verder op 'sociaal welzijn'. "De samenhang verdwijnt dan in de samenleving en dan werkt deze aanpak niet meer".

4.4 Oldebroek

A. Sociaal domein

Context

Vanuit *welzijnsinstelling Stimenz* worden zorgvrijwilligers en mantelzorgers ondersteund. Er wordt een team opgezet van gastheren en gastvrouwen die cliënten ontvangen die zich bij het sociaal team melden. Dit team krijgt ondersteuning via scholing en coaching.

Stimenz maakt deel uit van sociale wijkteams die keukentafelgesprekken doen.

De *Adviesraad Sociaal Domein Oldebroek* is per 1 januari 2015 gestart en is een vervolg op de Wmo-raad. De Adviesraad is tot nu toe vooral bezig geweest met de gemeente te adviseren bij de betreffende beleidsplannen. De gemeente stemt het af met de Adviesraad. Het opbouwen van contacten met de achterban is momenteel in ontwikkeling. Er zijn daardoor nog weinig signalen vanuit 'het veld'. Doel van de Adviesraad is het geluid uit de samenleving te betrekken bij de beleidsvorming en daar een brug in zijn. Hiertoe worden doelgroepen in kaart gebracht en het plan is met hun vertegenwoordigers om tafel te gaan.

Bekendheid met participatiebeleid en kwaliteit informatievoorziening

Er zijn nog best veel vragen en onduidelijkheden over het participatiebeleid, ook bij de professionals. Zo is onzekerheid over de vergoeding en onder welke wetgeving het valt. Ook zijn er zorgen over PGB's die niet uitbetaald worden en weten mensen niet altijd bij wie ze moeten zijn voor welke vragen. Ook bij Wmo-clienten is het beleid nog grotendeels onbekend. Er is veel onrust, omdat mensen bang zijn dat hun situatie verslechtert.

Er wordt een veranderende houding vanuit de burger verwacht. Maar: "dat heeft tijd nodig om te landen".

Gemeente Oldebroek heeft veel gedaan aan informatievoorziening via informatiebijeenkomsten, huis-aan-huisbladen, website enzovoort. De ervaring vanuit mantelzorgondersteuning is dat er goed contact en overleg is met de gemeente.

Successen van de nieuwe aanpak

Het uitgaan van 'eigen' en 'sociale' kracht is goed: kijken wat mensen wél kunnen. De basis voor deze uitgangspunten is er ook wel. De ervaring is dat de mensen al veel omzien naar elkaar. Het "zit wel in de genen", ook vanuit de kerkelijke achtergrond (noaberhulp). Mensen gaan meer naar hun eigen omgeving kijken, gaan meer steun bij elkaar zoeken en vinden dat voor een deel ook wel. Ze kunnen zo ook meer ervaringen delen, uitwisselen.

"Als professionals moeten we ons werk anders gaan bekijken en anders omgaan met de hulpvraag van cliënten". In de nieuwe aanpak is er een belangrijke rol weggelegd voor de sociale wijkteams. De teams zijn gewend 'breed' te kijken naar cliënten en betrekken de mantelzorg direct. De teamleden stemmen af met de collega's van de andere disciplines.

Er zijn nog weinig concrete ervaringen met effecten van het nieuwe beleid: de keukentafelgesprekken komen nu goed op gang. Er zijn echter "geen geluiden van problemen".

Door het nieuwe beleid ontstaan initiatieven als de PKN pilot waarbij zorgmaatjes worden gezocht. Door het nieuwe beleid ontstaan ook nieuwe samenwerkingsvormen zoals het Diaconaal platform die ook weer eigen initiatieven (bijvoorbeeld: schuldhulpmaatje) nemen.

Ervaren knelpunten en risico's van de nieuwe aanpak

Algemene knelpunten

- Sommige mensen zijn bang voor het keukentafelgesprek, omdat ze niet weten hoe het henzelf zal raken. Ze horen dingen uit de media. In nieuwe zorgsituaties kennen mensen de weg naar ondersteuning nog niet.
- Er is wel een basis van burenhulp, maar tegelijk is de situatie veranderd: kinderen wonen ver weg en zijn druk met gezin en baan. Omzien naar elkaar wordt daardoor lastiger. Knelpunten kunnen lastig in beeld worden gebracht omdat er nog weinig ervaringen zijn. Dit komt ook omdat Oldebroek 'zachte landing' heeft: alle zorg wordt in principe gecontinueerd. Alleen voor nieuwe gevallen verandert het, maar dat zijn er nog niet zoveel.
- Er is maar een kleine groep mantelzorgers in beeld. Onduidelijk is hoe het met de rest gaat, wellicht is daar ook een hulpvraag.
- De structuur van de sociale wijkteams moet goed zijn, is die niet goed dan is er het risico dat de nieuwe aanpak niet werkt.

Knelpunten bij specifieke doelgroepen

- Er is angst om ondersteuning kwijt te raken waardoor de mantelzorg zwaarder belast zal worden. Zorgen zijn er over mensen die hulpbehoevend maar niet zo assertief zijn, dat die buiten beeld blijven. Andere kwetsbare groepen zijn mensen met psychiatrische problematiek en mensen met klein sociaal netwerk.

Grenzen eigen en sociale kracht

- Het is individueel sterk verschillend waar de grenzen van eigen en sociale kracht liggen. Kwetsbare groepen zijn mantelzorgers met een baan en/of een gezin naast de zorg. Gezinnen met meerdere kinderen met een beperking of met een partner die 24-uur toezicht nodig heeft, zijn wel de zwaarste situaties.
- Aan de ene kant kan er best meer vanuit de 'eigen' en 'sociale' kracht. Bijvoorbeeld: boodschappen doen, mee naar de dokter. Aan de andere kant kan de belasting te zwaar zijn, "kan het best een tandje minder", waar het gaat om structurele ondersteuning. Daarvoor is continuïteit nodig.



Verbeterpunten en (ondersteunings)suggesties

- Om de 'eigen' en 'sociale' kracht te versterken zijn nog meer nieuwe netwerken en structuren nodig. De diaconie zou daar een nog grotere rol in kunnen spelen.
- Ook is het belangrijk dat mensen zelf met oplossingen komen, creatief zijn.
- Vanuit mantelzorgondersteuning ligt de ambitie bij preventief werken: voorkomen dat mensen overbelast raken. Hiervoor moeten mantelzorgers tijdig in beeld komen. Het zou goed zijn als er contact tussen Stimenz en de Adviesraad Sociaal Domein tot stand wordt gebracht en de Belangengroep Mantelzorgers wordt opgericht.
- Het samenwerken in teams met een brede blik op de cliënten is cruciaal en dit moet gecontinueerd worden.
- Er is enerzijds meer vrijwilligersondersteuning nodig en anderzijds is er een andere vrijwilligersondersteuning nodig (een hulpdienst). De vraag uit de doelgroepen GGZ en LVB sluiten niet goed aan bij aanbod van organisaties als Zonnebloem en Rode Kruis. Dat aanbod is nog niet zo vraaggericht.
- Er is meer flexibele ondersteuning (bijvoorbeeld via maatjes) nodig die verder gaat dan wat huidige organisaties bieden.
- De bekendheid en de informatievoorziening rond de decentralisaties kan nog beter. De taal hierbij mag minder ambtelijk.
- Kijk ook of het financieel mogelijk is hulp zelf te betalen door de hulpvrager of zijn familie.
- Organiseer gericht thuisbezoek in samenwerking met gemeente, thuiszorg en kerken.



B. Ruimtelijk domein

Context

Om de ervaring met 'eigen' en 'sociale' kracht op het ruimtelijke domein in Oldebroek in beeld te brengen, zijn interviews gehouden met vertegenwoordigers van dorpsraad Oosterwolde, het dorpshuis in Hattemerbroek en Klankbordgroep 't Loo. Ook is gesproken met een beheerder van de speelterreinen in Oldebroek.

Dorpsraad Oosterwolde

De dorpsraad is al opgericht in de jaren 90, maar werd in 2005 nieuw leven ingeblazen. Sinds januari heeft de Stichting Dorpsraad het volledig groenbeheer en het onderhoud van de begraafplaats overgenomen van de gemeente. Dit tegen de kosten die de gemeente voorheen kwijt was. Dit is een pilot voor drie jaar.

Dorpshuis Hattemerbroek

In Hattemerbroek is dorpshuis "De Bouwakker" gevestigd. De vereniging "Dorpshuis" beheert en onderhoudt de gymzaal naast het dorpshuis. Het dorpshuis is 46 jaar geleden door de inwoners zelf opgericht en bekostigd. Vijf jaar later heeft het dorpshuis er een gymzaal naast laten bouwen. De exploitatie van het dorpshuis gaat prima, maar de gymzaal draaide verlies. Daarom heeft de vereniging de gymzaal jaren geleden voor een symbolisch bedrag aan de gemeente overgedaan. Nu wil de gemeente in het kader van 'Oldebroek voor Mekoar' de exploitatie weer door de vereniging laten doen. De vraag is of het haalbaar is om de exploitatie rond te krijgen. De vereniging wil/kan dit financiële risico niet dragen.

Daarom is met de gemeente afgesproken dat de vereniging in 5 jaar tijd probeert de exploitatie weer kostenneutraal te krijgen. In de tussentijd dekt de gemeente nog het exploitatietekort. Lukt het niet om de exploitatie weer positief te krijgen, dan zal de gymzaal worden gesloopt.

Klankbordgroep 't Loo

Op initiatief van de gemeente Oldebroek is het groenbeheer in 't Loo overgegaan naar de Klankbordgroep 't Loo. Rond deze groep vrijwilligers is eind 2014 stichting KBG-'t Loo opgericht die het beheer en budget van het groenonderhoud in 't Loo volledig op zich heeft genomen. Met hetzelfde budget als voorheen voert de KBG-stichting nu het groenbeheer van 't Loo uit en houdt dan nog geld over voor verschillende (ook sociale) doelen in het dorp. De "werkpakketten" zijn uitbesteed aan het buurtgebouw, een vereniging en een ondernemer.

De Stichting zet zich ook in op het sociale vlak en houdt zich bijvoorbeeld bezig met buurtbemiddeling.

Beheer speelterreinen

Ten tijde van het rekenkameronderzoek zijn veel ontwikkelingen rondom het al dan niet in eigen beheer hebben van speelterreinen in Oldebroek. De afgelopen jaren was sprake van een succesvol traject waarbij oorspronkelijk per speelplek een coördinator was. Ook was er een budget voor kleine dingen. De werkgroep beheer speelplekken heeft bereikt dat er nu een behoorlijk budget per jaar is. De laatste jaren ging de gemeente weer zelf meer doen en werd er minder vaak overleg georganiseerd. Daarna ging de beweging de andere kant op: de gemeente stelde voor het beheer geheel over te doen naar een stichting of vereniging van bewoners. Volgens de betrokken bewoners bleek dit echter financieel en juridisch onhaalbaar en ongewenst. De risico's op die terreinen zouden bij de gemeente moeten liggen. De betrokken bewoners zien hun rol in toezicht houden en het beheer voeren maar met de verantwoordelijkheid liggend bij de gemeente. Op het moment van schrijven van dit rapport is nog niet bekend hoe het beheer van de speelterreinen in Oldebroek geregeld gaat worden.

Bekendheid met participatiebeleid en kwaliteit informatievoorziening

Bij velen is het besef geland dat de gemeente minder zelf aan onderhoud gaat doen. Het beleid is voor Oosterwolde niet nieuw: "de participatiemaatschappij zit de bewoners van nature in het bloed". Er wordt al veel zelf gedaan zoals het beheren van het dorps huis en het maken van een tribune voor de voetbalclub.

In Hattemerbroek leeft het beleid minder. Het dorp kampt met vergrijzing.

De nieuwe situatie rond het groenonderhoud in t' Loo begint te leven dankzij inspanningen van de Stichting die het budget beheert. Er is onder andere een lokale film gemaakt en er zijn dorpsgesprekken georganiseerd.

Successen van de aanpak

Er wordt door het eigen beheer in Oosterwolde meer bereikt met hetzelfde budget. De kwaliteit van het groen is verhoogd en het dorp houdt ook nog geld over voor een extra project. In Oosterwolde wordt de aard van de bevolking ('aanpakken, niet zeuren') als succesfactor voor participatie genoemd.

Ook de Inclusiefgroep (Sociale werkvoorziening) wordt in Oosterwolde bij het beheer betrokken voor het maaien en er is een stageproject met werkervaringsplaatsen voor minder bedeelde jongeren. Tot slot: bij de uitvoering worden ook lokale bedrijven betrokken.

Dorpsvereniging Hattemerbroek gaat een plan maken om in de komende 5 jaar de exploitatie van de gymzaal te verbeteren door de bezettingsgraad van de zaal te verhogen. Het voordeel van eigen beheer is dat het gebruik rechtstreeks gaat: nu moet er toestemming bij de gemeente worden aangevraagd.

Er zijn heel veel mensen bereid om zich in te zetten voor de speelplekken in de gemeente. Er zijn veel leuke initiatieven geboren en vrijwilligers geworven. Door eigen beheer neemt betrokkenheid met de leefomgeving toe. Mensen ervaren de eigen regie als een groot succes: "je houdt je hand niet op, maar doet het zelf". Het hebben van een adviserende rol richting de gemeente wordt ook als positief ervaren.

Ervaren knelpunten en risico's van de aanpak

- De burger wil de 'handen uit de mouwen steken'. Financiële en juridische verantwoordelijkheid dragen is veel minder aantrekkelijk voor burgers.
- Dat er steeds meer in eigen beheer wordt gedaan kan gevolgen hebben voor de werkvoorraad bij de gemeente. Dit kan leiden tot het verdwijnen van betaalde functies.
- Er zijn risico's die afgedekt moeten zijn, bijvoorbeeld: iemand kan gewond raken tijdens snoeiwerk. Juridische aansprakelijkheid rondom beheer is een mogelijk knelpunt. "Mensen willen niet verantwoordelijk zijn als een kind hersenletsel oploopt omdat de schommel stuk is". Er is vaak ook een financieel risico bij volledig beheer: is er geld er als zaken vervangen moeten worden?
- Het is een risico als een vrijwilligersorganisatie teveel van de 'leidende' persoon afhangt. Belangrijk is dat deze spin in het web wel delegeert en overdraagt zodat de continuïteit niet in gevaar komt.
- Soms wordt er door bewoners meer geredeneerd vanuit het eigen belang dan vanuit het overstijgende, algemene belang. Dan is het lastig zaken te regelen.



Grenzen eigen en sociale kracht

- De actieve mensen zijn veel tijd kwijt aan hun vrijwilligerstaken. Er moeten voldoende vrijwilligers zijn om bepaalde beheertaken te kunnen blijven uitvoeren. In Hattemerbroek zijn er mede door de vergrijzing te weinig vrijwilligers.
- Vrijwilligers kunnen/willen geen financieel en juridisch risico dragen.

Verbeterpunten en (ondersteunings)suggesties

- In Oosterwolde wordt gewerkt aan "uitbreiding van zelfwerkzaamheid" door bewoners zelf een stukje openbaar groen voor hun deur te laten onderhouden; dan houdt de dorpsraad nog meer geld over voor het dorp.
- Er moet een oplossing komen voor het BTW-probleem: compensatie kan nu nog alleen als het geld bij de gemeente blijft staan.
- De gemeente zou bij het opzetten van nieuwe beheerconstructies in een vroeg stadium met de (toekomstige) vrijwilligers om de tafel moeten gaan. Op deze manier kan een door beide partijen gedragen voorstel worden ontworpen.
- Gemeente moet ook zelf loslaten en echt samen met bewoners iets durven doen, echt "open staan".
- Zorg voor ondersteuning en het delen van deskundigheid vanuit gemeente, ook op juridisch en financieel vlak. Er dient een contactpersoon bij de gemeente te zijn die een schakel kan vormen tussen gemeente en beheerders/vrijwilligers.
- De ervaring is dat er vanuit de gemeente nog veel regels zijn en de samenwerking nog wat stroperig is. Er is wel vertrouwen dat dit kan worden omgebogen naar een "vloeiende samenwerking" door van elkaar te leren. En verder: ga voor de kleine resultaten. Betrek vooral iedereen (ook 'dwarsliggers') erbij en zorg dat je weet wat de bevolking wil. Ga snel en efficiënt te werk: "Niet ellenlang vergaderen maar aanpakken".
- Beloon de vrijwilligers die al jarenlang inzet plegen.

4.5 Putten

A. Sociaal domein

Context

Bij *Stichting Welzijn Putten* worden onder andere mantelzorgers, vrijwilligers en ouderen ondersteund. Voor vrijwilligers is een vacaturebank. Werkzaamheden die de stichting uitvoert: informeren van mantelzorgers, het geven van advies en begeleiding en van emotionele steun. Het uitleenpunt voor hulpmiddelen is op dezelfde locatie als de Stichting gehuisvest, dat geeft ook een contactlijn met mantelzorgers.

Het *Steunpunt Mantelzorg Putten* heeft geen zitting in het sociaal team en ook niet in het zorg-loket bij de gemeente. Er is wel regelmatig contact met de medewerkers, maar niet regulier.

De *Wmo-raad Putten* heeft als achterban burgers, en meer specifiek de cliëntenraad van de Wmo-middelen (die aan het gemeenteloket worden aangevraagd). In die cliëntenraad zit specifieke "voeding" voor de Wmo-raad. In de Wmo-raad zitten ook mensen vanuit Jeugdwerk, zij komen van de werkvloer. Het jaar 2014 is voor de Wmo-raad een heel hectisch jaar geweest met alle voorbereidingen voor de decentralisaties. Het contact met de gemeente loopt via een beleidsmedewerker. Daarnaast is er afgelopen jaren veel overleg geweest met vaste beleidsmedewerkers per beleidsterrein. De gemeente houdt de Wmo-raad op de hoogte, andersom brengt de raad gevraagd en ongevraagd advies uit.

Overigens gaan de cliëntenraden Wmo-middelen en WMO-WWB verdwijnen. In plaats daarvan komt waarschijnlijk een burgerplatform. Feitelijk is dit tevens een cliëntenplatform omdat er ook vertegenwoordigers vanuit de voormalige cliëntenraden in komen.

Bekendheid met participatiebeleid en kwaliteit informatievoorziening

Er zou vanuit de gemeente richting mantelzorgers meer aandacht aan het nieuwe beleid kunnen worden besteed. Steunpunt Mantelzorg moet het vaak uitleggen aan de mensen met wie zij gesprekken voeren. De mensen zijn verbaasd dat je de 'eigen' en 'sociale' kracht bespreekt. De informatievoorziening richting mantelzorgers zou je vorm kunnen geven via informatiebijeenkomsten. Probleem bij het geven van gerichte informatie is dat de doelgroep eigenlijk niet goed in beeld is. "Mantelzorgers herkennen zich vaak niet in de term".

Er heerst nog onzekerheid over de gevolgen van het nieuwe beleid bij Wmo-clënten. Men voelt meer eigen inzet wel aankomen maar vraagt zich wel af: wat gaat er gebeuren? Sommigen zijn wanhopig.

Het direct informeren van burgers over de gevolgen van de decentralisaties is onder meer gebeurd op twee bijeenkomsten eind 2014. Gemeente Putten heeft die bijeenkomsten georganiseerd. Hierbij zijn ook Wmo-clënten geïnformeerd. Er waren veel vragen op de bijeenkomsten. Het tijdstip waarop de communicatie richting de burger op gang is gekomen, wordt als laat gezien. Uiteindelijk heeft de gemeente via eigen informatiepagina's in het plaatselijk weekblad weergegeven wat gaat veranderen.

Het contact met de gemeente wordt door de Wmo-raad als goed ervaren. Er is ook een visie 'eigen kracht' ontwikkeld vanuit de gemeente waarvan de Wmo-raad op de hoogte is gehouden.

Successen van de nieuwe aanpak

Er is begrip voor de nieuwe aanpak, hoewel er in eerste instantie verbazing is bij hulpvragers en hun mantelzorgers als je vraagt wat ze zelf kunnen en wat hun netwerk kan doen. Er wordt meegedacht door hulpvragers over de 'eigen' en 'sociale' kracht en er blijken vaak wel mogelijkheden in het netwerk te zitten. Positief is verder dat de kerken veel doen.

De informatie vanuit Wmo/Jeugd/Participatie is gebundeld in een gemeentelijke kwartaalrapportage op verzoek van de Wmo-raad. Tot nu toe is het beeld na het eerste kwartaal van de decentralisaties positief. Hierbij dient wel de aantekening te worden gemaakt dat de indicaties in de loop van 2015 plaats vinden. De tevredenheid kan dan afnemen.

Ervaren knelpunten en risico's van de nieuwe aanpak

Algemene knelpunten

- De communicatie over de zorgaanvragen verloopt tussen zorgaanbieder en Steunpunt Mantelzorg. Er is geen reguliere overlegstructuur met de gemeente. Signalen vanuit de mantelzorgondersteuning worden wel aan de gemeente doorgegeven maar er is geen terugkoppeling over wat er met die signalen is gebeurd. Mensen onderschatten vaak hun eigen hulpbehoefte, zeggen "dat kan ik nog wel".
- *Knelpunten bij specifieke doelgroepen*
- Het probleem bij mantelzorgers: "we hebben slechts het topje van de ijsberg in beeld. We kennen de mantelzorgers niet voldoende". Mantelzorgers 'doen het vaak gewoon' en komen vaak pas bij Steunpunt Mantelzorg terecht voor hulp als ze al overbelast zijn. "De mantelzorger en de ook zorgvrager zijn het kind van de rekening". Oudermishandeling is een risico bij overbelasting van de mantelzorger.
- Behalve bij mantelzorgers zijn er knelpunten bij 'hulp bij huishouden': sommige mensen zijn wanhopig dat het verdwijnt. Er wordt ook een financieel risico m.b.t. 'hulp bij huishouden' gesignaleerd. "Er zal geld tekort komen". De vraag is dan of nog iets geregeld kan worden voor mensen die het echt nodig hebben. Dit komt op de gemeenten af.
- Voor mensen die afwachtend zijn kan het moeilijker worden goede hulp te krijgen. Voor mensen met verstandelijke beperkingen is het helemaal lastig om hulpbehoefte aan te geven.

Grenzen eigen en sociale kracht

- Soms is het netwerk van mensen heel klein en kun je niet binnen het netwerk aan de hulpbehoefte voldoen. Soms biedt de kerk, de Zonnebloem of het Rode Kruis dan uitkomst.
- Er is een duidelijke grens m.b.t. inzet van vrijwilligers: bij kleinere kinderen met een diagnose of bij heel kwetsbare ouderen moet je geen onbekende ongeschoolde vrijwilligers inzetten, dat is een te kwetsbare situatie. Ze missen kennis en deskundigheid. Daar wordt vanuit de professionele organisaties en gemeente wel eens te licht over gedacht.
- Mantelzorgers gaan soms 'te ver' in hun zorgtaak. Dit gaat dan ten koste van hun eigen welbevinden. Goed aan de nieuwe uitgangspunten van 'eigen' en 'sociale' kracht is dat men zich afvraagt: "wat kan ik zelf". Maar er wordt dan ook snel gezegd: "u moet het nu ook zelf doen". Men vraagt zich af: "als ik het nou niet kan, word ik dan wel geholpen"? Met andere woorden: er is geen vertrouwen dat er een vangnet is.

Verbeterpunten en (ondersteunings)suggesties

- Belangrijk is om de 'eigen' kracht bespreekbaar te maken. Hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor Stichting Welzijn Putten. De sociale kracht wordt versterkt door activiteiten in wijken te ontwikkelen. Bijvoorbeeld bijeenkomsten in verzorgingshuizen, kantines open stellen voor andere bewoners, het inloophuis.
- Zowel welzijnsorganisaties als vrijwilligersorganisaties hebben een functie in het versterken van de kracht. Ook de gemeente moet faciliteren. Bijvoorbeeld bij het verbeteren van de 'match' tussen vraag en aanbod van vrijwilligerswerk.
- Er moet meer begrip en kennis komen landelijk gezien voor mantelzorg. Dan kunnen mensen zich beter voorbereiden. De stap naar formele zorg is dan misschien niet of later nodig.
- Er zal meer gedacht moeten worden vanuit oplossingen voor de hulpvrager in plaats vanuit regels. Die omslag moet nog gemaakt worden. "Kruip in de huid van de cliënt".
- Belangrijk blijft: informatie geven, zowel landelijk als lokaal. "Als je de burger informeert, zijn ze zich bewust zijn van zichzelf, zien ze ook eerder van anderen hun hulpbehoefte". De gemeente kan hier invulling aan geven, via het weekblad en via huis-aan-huis bladen. Belangrijk is ook de informatie steeds te herhalen. "Gemeente moet zorgen dat informatie top is, open en duidelijk". Maak de informatie over de nieuwe maatregelen in het sociaal domein op de gemeentelijke website beter vindbaar.
- Maak van de Wmo-raad een Participatieraad zodat de raad het hele sociale domein kan bestrijken. Er zijn meer gemeenten die dat al doen.
- Gemeente Putten zou de mantelzorgondersteuning verder kunnen helpen door meer geld ter beschikking te stellen. Met de huidige uren kunnen alleen de basisfuncties worden uitgevoerd zo is de ervaring. "We hebben geen ruimte om innovatief bezig te zijn, te organiseren, te onderzoeken, voor scholing voor onszelf".
- Vanuit de mantelzorgondersteuning is er tevens de behoefte aan overleg met de gemeente en om meer rechtstreeks betrokken te zijn bij het gemeentelijk beleid. De klachtenprocedure m.b.t. de Wmo zou verbeterd kunnen worden. Belangrijk is verder om frequent (jaarlijks) een klanttevredenheidsonderzoek Wmo te houden.

B. Ruimtelijk domein

Context

In de gemeente Putten heeft één interview in het ruimtelijk domein plaatsgevonden: met een vrijwilliger van kinderboerderij De Groene Scheg. De kinderboerderij ligt in het gelijknamige park en is circa 30 jaar geleden al opgezet door gemeente en vrijwilligers. Sinds de start wordt de boerderij al beheerd door vrijwilligers. Het park wordt ook (deels) door vrijwilligers onderhouden.

Bekendheid met participatiebeleid en kwaliteit informatievoorziening

Het is bekend dat de gemeente beheer vaker uitbesteed en kostenbesparend wil werken, aldus de informant. Er zijn goede contacten met gemeente, er is vertrouwen richting de vrijwilligers.

Successen van de aanpak

Voor de Groene Scheg geldt dat er geen sprake is van een 'nieuwe' aanpak vanuit de gemeente. De uitgangspunten van 'eigen' en 'sociale' kracht worden gesteund. "Mensen kunnen veel zelf, je hoeft niet alles op gemeente af te wentelen. Rommel opruimen bijvoorbeeld, je kunt ook zelf handen uit de mouwen steken".

Het werken met een beperkt aantal vaste contactpersonen bij de gemeente zorgt ervoor dat je de mensen kent die met de kinderboerderij te maken hebben: "één telefoontje en je bent klaar". De korte lijnen met de gemeente zijn een duidelijk positief punt van de samenwerking en het goed zijn als die blijven.

Ervaren knelpunten en risico's van de aanpak

- Knelpunten worden niet verwacht. Gemeente is eindverantwoordelijk en regelt de zaken die vanuit De Groene Scheg worden aangegeven. De boerderij heeft zelf geen budget. "We kunnen altijd de gemeente bellen en zij regelen het dan".

Grenzen eigen en sociale kracht

- Ieder voor zich bepaalt de grenzen van de eigen en sociale kracht. "De één is hier handig in, de ander daarin".

Verbeterpunten en (ondersteunings)suggesties

- Er is vanuit de Groene Scheg geen behoefte aan extra ondersteuning door de gemeente.



5

HOOFDSTUK

Resultaten op hoofdlijnen



5. Resultaten op hoofdlijnen

5.1 Inleiding

Burenhulp is een aloude begrip in de gemeenten van Noord-West Veluwe. De recente hervormingen in het sociaal en het ruimtelijk domein vragen om meer inzet en verantwoordelijkheid vanuit burgers: meer omzien naar elkaar en meer betrokkenheid bij hun woonomgeving. In hoeverre is deze beleidslijn bij de burgers geland, realistisch en gewenst? En in hoeverre is de gemeentelijke organisatie en het gemeentelijk beleid 'er klaar voor'?

Deze vragen staan centraal in het onderzoek dat is uitgevoerd in de gemeenten Putten, Nunspeet, Elburg en Oldebroek, dat werd uitgevoerd in opdracht van de vier rekenkamercommissies. Het onderzoek belicht het thema sociale en eigen kracht achtereenvolgens vanuit de invalshoeken van beleid, vanuit de inwoners en vanuit betrokken vrijwilligers en professionals. Voor het onderzoek is deskresearch uitgevoerd, werd een enquête gehouden onder ruim duizend inwoners en zijn bijna twintig burgervrijwilligers en professionals rondom de Wmo en mantelzorg geïnterviewd.

Dit afsluitende hoofdstuk biedt een samenvatting van de belangrijkste resultaten vanuit de verschillende invalshoeken, waarbij we steeds het sociaal en het ruimtelijk domein bespreken. Vervolgens bespreken we de conclusies aan de hand van de onderzoeksvragen. Tot slot geven we enkele aanbevelingen voor beleid.

5.2 Samenvatting deskresearch: sociale en eigen kracht gezien vanuit beleid

Sociaal domein

In hoeverre staan de begrippen sociale en eigen kracht in de beleidsstukken van de vier gemeenten beschreven en hoe zijn zij gedefinieerd? Hoewel in alle gemeenten de term 'eigen kracht' in het beleid genoemd wordt, ontbreekt in alle vier gemeenten een exacte definitie hiervan. Wel worden overall synoniemen gehanteerd, zoals 'zelfredzaamheid' (Putten en Oldebroek), 'participatie' (Oldebroek), 'meedoen' (Elburg). In Oldebroek en Putten staat de eigen kracht expliciet als speerpunt van beleid genoemd, maar ook in de andere gemeenten is het een veelgenoemde term.

De term sociale kracht komt in de beleidsstukken minder vaak voor. Er wordt aan gerefereerd in relatie tot verschillende begrippen. Het gaat dan (vooral) om: 'sociale samenhang' (Putten), 'informele zorg' (Oldebroek), 'verantwoordelijkheid nemen in de buurt' (Elburg) en 'mantelzorg en vrijwilligers' (Nunspeet). Hoewel alle vier de gemeenten zich in hun beleidsstukken bewust tonen van de grenzen en risico's van het inzetten op eigen en sociale kracht, en verschillende factoren benoemen die een rol spelen in het slagen ervan, is er alleen in Putten tot nu toe expliciet onderliggend onderzoek gedaan naar de daadwerkelijke aanwezige sociale en eigen kracht in de gemeente. Oldebroek inventariseert momenteel de (mogelijkheden rond) vrijwilligersorganisaties. In de beleidsstukken van Putten staat expliciet te lezen dat men inzet op monitoring (klanttevredenheid) om knelpunten en risico's tijdig te signaleren.

In de stukken van alle vier de gemeenten is in zekere mate oog voor de haalbaarheid van het beleid. Dat niet alle burgers over voldoende eigen en sociale kracht beschikken, wordt in de beleidsstukken van alle vier gemeenten genoemd, met daarbij een opsomming van de doelgroepen die het betreft. Ook wordt daaraan de conclusie verbonden dat er tijd nodig is en een mentaliteitsverandering, zowel bij de gemeente zelf als bij de burger.

Als de eigen kracht ontoereikend is, kan er teruggevallen worden op maatwerkvoorzieningen. Naast de risico's voor personen, is er ook oog voor financiële risico's van de gemeente.

Ruimtelijk domein

In het ruimtelijk domein spreekt men veelal over eigen kracht in termen van 'zelfstandigheid in wonen' (Nunspeet en Elburg), 'verantwoordelijkheid voor elkaar' (Putten) en 'samenwerking' (Oldebroek). Met name de gemeente Oldebroek geeft hieraan al concrete invulling door specifiek beleid en inwonersprojecten op gebied van zelfbeheer.

Randvoorwaarden voor succes van burgerparticipatie in het ruimtelijk domein zijn volgens alle gemeenten: betrokkenheid, initiatief, actief zijn van bewoners, communicatie, vertrouwen en tijd. De gemeente Elburg wijst expliciet op het risico van te weinig vrijwillige inzet en benoemt ook de voorwaarden voor burgerparticipatie duidelijk. Oldebroek benoemt de risico's en randvoorwaarden voor zelfregie heel duidelijk en uitgebreid en noemt hierbij ook het belang van communicatie en informatie expliciet. Zij wijst hierbij ook nadrukkelijk op het belang van duidelijke voorlichting. In de stukken van Nunspeet wordt weinig aandacht aan haalbaarheid en risico's besteed. Het belang van de (veranderende) rol en opstelling van de gemeente zelf, is in de stukken van Oldebroek het meest uitgewerkt.

5.3 Samenvatting burger enquête: sociale en eigen kracht vanuit de inwoners

Ruim 1.000 inwoners vanuit de vier gemeenten vulden de vragenlijst in. De respons is 25%.

Bekendheid beleid

Bij de meerderheid van de inwoners is bekend dat de gemeente wil dat burgers meer zelf gaan doen. Voor het sociaal domein is dit iets bekender dan op het ruimtelijk domein. Ongeveer een kwart van de inwoners zegt er niet van op de hoogte te zijn dat de gemeente inwoners een grotere rol wil geven bij onderhoud en beheer van de openbare ruimte. De gedroomde rol van de actieve burger in het sociaal domein is bij 13 tot 23 procent van de inwoners niet bekend.

Inwoners van Nunspeet zijn iets bekender dan inwoners van de andere gemeenten met de nieuwe beleidslijn in het sociaal domein.

Draagvlak beleid

De meningen van de inwoners over de nieuwe beleidslijn zijn verdeeld. In alle vier de gemeenten staan meer inwoners hier positief tegenover dan negatief. De meeste inwoners zien duidelijk de voordelen van het nieuwe beleid: een mooiere woonomgeving en een betere leefbaarheid. De gemeente moet wel waken voor teveel verantwoordelijkheid bij inwoners, waardoor het risico bestaat dat de leefbaarheid in buurten achteruitgaat, evenals de zorg voor kwetsbaren.

Inwoners van Oldebroek zien deze risico's iets meer dan inwoners van de andere gemeenten.

Ruimtelijk domein: Eigen kracht

De inwoners van de vier gemeenten zijn honkvast: de meesten wonen al jarenlang in hun huidige buurt (gemiddeld 18-20 jaar). De meerderheid van de burgers (ruim driekwart) voelt zich dan ook in enige of sterke mate betrokken bij de woonbuurt. Ongeveer een derde deel was het afgelopen jaar actief om de leefbaarheid of veiligheid te vergroten en bijna drie op de tien was actief om sfeer en onderling contact te vergroten. Er is nog aardig wat potentieel om de eigen kracht in het ruimtelijk domein uit te breiden. Tussen de 20 en 30 procent van de inwoners was afgelopen jaar niet actief voor de leefbaarheid in hun woonomgeving, maar wil dit (misschien tot zeker) wel.

Inwoners van Nunspeet zijn in vergelijking met inwoners van de andere gemeenten iets minder actief en zijn ook minder voornemens om de sfeer en onderling contact in hun buurt te vergroten.



Ruimtelijk domein: Sociale kracht

Inwoners die zich inzetten voor hun buurt, zijn daarbij meestal gericht op de sociale samenhang in de buurt (één op de zes à zeven) en op het onderhoud van sport- en recreatieterrein (één op de tien). Op alle terreinen is in de vier gemeenten nog aardig wat groeipotentieel in de vrijwillige inzet: een relatief groot deel van de inwoners die op deze terreinen nog niet actief is, geeft aan dit wel te willen. Er is de meeste interesse om actief te worden op het gebied van veiligheid in de woonomgeving en om (bijvoorbeeld) lid te worden van een buurtpreventieteam: ongeveer een kwart van de inwoners heeft hiervoor belangstelling. Het beheer van sport- of recreatieterreinen in de woonomgeving kent het minst grote potentieel aan vrijwilligers. Hiervoor lijkt dus een kern aan vrijwilligers beschikbaar voor te zijn, maar hierin is geen (grote) uitbreidingsmogelijkheid. Het potentieel aan vrijwilligers kan benut worden als mensen worden geïnformeerd en benaderd en de werkzaamheden een niet te verplichtend karakter hebben en liefst projectmatig (met begin en eind) van aard zijn. Het meeste animo is er voor praktische werkzaamheden die niet te veel tijd per week vragen. Kortom: vele handen maken licht werk.

Inwoners van Nunspeet zetten zich in vergelijking met inwoners van andere gemeenten iets minder vaak in voor buurtfeesten, buurtbijeenkomsten of bewonersverenigingen en hebben hiervoor ook minder interesse. Verder valt op dat inwoners van Oldebroek zich iets vaker dan inwoners van de drie andere gemeenten inzetten voor het groen en de natuur in de omgeving.

Sociaal Domein: Eigen kracht

Tien tot zeventien procent van de inwoners ervaart een sterke belemmering om deel te nemen aan het maatschappelijk leven door lichamelijke, sociale en/of geestelijke problemen. Dit is waarschijnlijk een onderschatting, aangezien de meest beperkte personen waarschijnlijk ook minder mogelijkheid tot deelname aan de enquête hebben. De grootste belemmeringen vormen de lichamelijke gezondheid en de eigen financiële situatie. De meeste inwoners (meer dan negen op de tien) hebben een voldoende sociaal netwerk om op terug te kunnen vallen en vallen hier ook bij voorkeur als eerste op terug. Lang niet iedereen weet echter waar of bij wie ze terecht kunnen bij problemen. Vijf tot vijftien procent weet dit niet. Mensen die minder zelfredzaam zijn, weten vaker niet waar ze terecht kunnen. Tussen de 16 en 24 procent van de inwoners vindt dat ze hierover onvoldoende informatie krijgen.

Oldebroek kent het grootste aandeel inwoners dat zich in grote mate belemmerd voelt om deel te nemen aan de maatschappij (17 procent). Nunspeet de kleinste (10 procent). Inwoners van Nunspeet voelen zich ook het minst vaak eenzaam. Inwoners van Putten weten aanzienlijk veel vaker niet waar ze terecht kunnen bij problemen (15 procent) dan inwoners van de andere gemeenten (5 of 6 procent). In Putten en Oldebroek vindt men vaker dan in Nunspeet en Elburg dat men onvoldoende informatie krijgt over het ondersteuningsaanbod van de gemeente.

Sociaal Domein: Sociale kracht

De sociale kracht in het 'omzien naar elkaar' is in alle vier gemeenten groot. Tweederde van de inwoners is het eens met de stelling 'we moeten toe naar een samenleving waarin mensen elkaar meer helpen'. Iets meer dan de helft tot bijna tweederde is bereid mensen met een hulpvraag af en toe te helpen, bijvoorbeeld met boodschappen doen, vervoer, klusjes in en om huis of samen wandelen of fietsen. Bijna de helft van de inwoners doet aan vrijwilligerswerk en er is ook nog aardig wat potentieel om de vrijwilligerscapaciteit uit te breiden. Bijna één op de tien inwoners wil in de toekomst zeker wel (meer) vrijwilligerswerk doen. Nog eens 43 tot 51 procent is hier misschien toe bereid. Ongeveer de helft van deze vrijwilligerscapaciteit bestaat uit 'vers bloed' (mensen die nu nog geen vrijwilligerswerk doen). Inwoners die te maken hebben met een naaste die langdurig ziek of gehandicapt is, verlenen in meer dan 80 procent van de gevallen mantelzorg aan deze naaste. Hierin wordt dus al een groot deel van het potentieel benut.

Van de inwoners zegt 30 tot 40 procent dat het realistisch is om meer zorg van familieleden te vragen voor hun zorgbehoevende naaste. Een ongeveer even groot deel vindt dit niet realistisch. In totaal verricht een kwart tot ruim een derde van de inwoners mantelzorg. Ongeveer één op de tien mantelzorgers valt het zorgen vaak zwaar.

In Putten is de hulpbereidheid iets minder groot dan in de andere gemeenten. Inwoners van Nunspeet weten vaker dan inwoners van de andere drie gemeenten hoe ze met hulpvragers in contact kunnen komen. In Elburg zijn er in verhouding veel mantelzorgers (36 procent). Dit komt omdat relatief meer inwoners te maken hebben met een langdurig ziek of gehandicapt familielid én omdat de inwoners die er mee te maken hebben iets vaker mantelzorg verlenen dan in de andere gemeenten. Inwoners van Oldebroek zijn iets kritischer dan inwoners van de andere gemeenten over hoe realistisch het is om meer zorg van familieleden te vragen voor een zorgbehoevende naaste.

5.4 Samenvatting interviews: sociale en eigen kracht vanuit vrijwilligers en professionals

Uit de interviews met vrijwilligers en professionals in het ruimtelijk domein en met leden van Wmo-raden en mantelzorgondersteuners, blijkt dat er weliswaar overeenkomsten maar vooral veel verschillen zijn in de ervaringen met het participatiebeleid in het Sociaal en het Ruimtelijk domein. Wat opvalt is dat de relatie en communicatie met de gemeente door het gros van de betrokken vrijwilligers en professionals als positief wordt gewaardeerd. De geïnterviewde voelen zich over het algemeen door de beleidsmakers vanuit de gemeente 'gehoord'. Desalniettemin zien zij ook verbeterpunten. We geven de resultaten apart per domein weer.

Bekendheid participatiebeleid

Professionals zijn over het algemeen goed bekend met het participatiebeleid en de gevolgen daarvan, hoewel er uitzonderingen zijn. De bekendheid van het beleid onder zorgvragers en mantelzorgers wisselt. In grote lijnen weet men dat er veranderingen aankomen, maar bij velen dringt nog niet door wat het nieuwe participatiebeleid voor hen betekent. Er heerst onrust, met name onder Wmo-cliënten. Opgemerkt wordt dat er een veranderende houding vanuit de bevolking wordt verwacht, maar dat dit tijd nodig heeft om te landen.

Informatievoorziening

Om de burgers over het nieuwe beleid te informeren zijn in de gemeenten onder andere informatiebijeenkomsten gehouden en is informatie opgenomen in huis-aan-huisbladen en op de gemeentelijke websites. De kwaliteit van de informatievoorziening richting de burgers wordt wisselend beoordeeld. In Putten wordt de communicatie als 'laat' gezien en in Nunspeet richting Wmo-cliënten als 'weinig pro-actief'. In Oldebroek en Putten kunnen mantelzorgers (nog) beter worden geïnformeerd dan tot nu toe is gebeurd.

Het is een uitdaging om de groep mantelzorgers te bereiken. Het is lastig hen in beeld te krijgen en dat komt vooral omdat mantelzorgers zichzelf (vooral in de eerste fase) niet als zodanig herkennen en aanduiden.

Successen van de nieuwe aanpak

Het is goed dat burgers zich in toenemende mate afvragen wat ze zelf kunnen doen en/of wat hun netwerk kan doen. Men zoekt meer steun bij elkaar en deels wordt die ook gevonden. Het nieuwe beleid zorgt voor meer (particuliere) initiatieven en samenwerkingsvormen. Ook zorgt het voor meer samenhang, bijvoorbeeld in buurten. Dit staat nog wel in de kinderschoenen.



Het participatiebeleid zorgt voor een meer integrale aanpak van hulpvragen en van problematiek op het terrein zorg, welzijn en werk, bijvoorbeeld via sociale (wijk)teams.

Knelpunten

- De basis van de burenhulp wordt smaller omdat veel kinderen van de oudere hulpbehoevende ver weg wonen en/of druk zijn met gezin en werk. Mensen onderschatten vaak hun eigen hulpbehoefte of durven niet om hulp te vragen.
- Als mensen langer thuis blijven wonen, neemt de kans op medische behandelingen thuis toe. Maar de thuiszorg wordt minder inzetbaar, hier zit dus spanning. Vrijwilligers kunnen de professionele zorg niet overnemen en er dient aansturing en begeleiding voor hen te zijn. Dat ontbreekt nu nog vaak. Bovendien is het niet altijd eenvoudig om voldoende en geschikte vrijwilligers te vinden en vast te houden.
- Een grote groep mantelzorgers is bij gemeente en mantelzorgondersteuning niet bekend, waardoor zij niet geïnformeerd en/of geholpen kunnen worden. Zorgaanbieders richten zich nog te weinig op mantelzorgers en werken nog te weinig vanuit eigen kracht en eigen regie van de hulpvragers. Veel mantelzorgers die zich melden voor ondersteuning zijn al overbelast, onder andere als gevolg van een 'verschaald' netwerk. Overbelasting van mantelzorgers brengt diverse veiligheidsrisico's met zich mee.
- Bezuinigingen bij de wooninstellingen leiden tot verminderde aanwezigheid van beroepskrachten en tot problemen met vervoer naar dagbesteding.
- Naast mantelzorgers noemen de gesprekspartners de volgende kwetsbare groepen: hulpbehoevenden die niet zo assertief zijn; mensen met psychiatrische problematiek; mensen met een klein sociaal netwerk; mensen met verstandelijke beperkingen (zij kunnen bijvoorbeeld hun hulpbehoefte niet goed aangeven); mensen die echt niet zonder hulp bij het huishouden kunnen; mensen met een sluimerende hulpvraag of met een gering ziektebesef; mensen met afstand tot de arbeidsmarkt; bezoekers van de dagbesteding.

Grenzen eigen en sociale kracht

- Het is een vraagstuk waar de grenzen liggen van vrijwilligerswerk: wat is nog leuk, wat is nog verantwoord? Soms is er onbegrip doordat niet duidelijk is waar de grenzen liggen. Er ligt veel op de schouders van een beperkte groep vrijwilligers: dit zijn vooral ouderen. Er is behoefte aan jonge vrijwilligers maar die hebben vaak geen tijd. Veel vrijwilligers vinden dat zij aan hun grenzen zitten qua inzet.
- Veel mensen doen al lang aan 'zorgondersteuning' en willen het zoveel mogelijk zelf doen maar men loopt dan tegen grenzen aan. Ook een complexere wordende zorgsituatie kan ervoor zorgen dat de (ook emotionele) grenzen van de mantelzorger worden overschreden. De ervaring is dat de sociale kring afkalft bij langdurige of complexe mantelzorg.
- Er zijn zorgen om mensen die de weg in de zorg niet kunnen vinden en om mensen zonder netwerk.

Ruimtelijk domein

Bekendheid participatiebeleid

De beleidsontwikkeling naar meer 'eigen' en 'sociale' kracht van mensen en minder onderhoud door de gemeente, is goed bekend. Er is ook draagvlak voor dit beleid, mits aan een aantal voorwaarden wordt voldaan.

Het participatiebeleid in het ruimtelijk domein wordt duidelijk als 'niet nieuw' en als 'vanzelfsprekend' aangemerkt. In alle gemeenten en kernen leeft het principe van het participeren door burgers in het beheer van groen, sportaccommodaties, dorpshuizen enzovoort al veel langer.



Informatievoorziening

De samenwerking tussen de vrijwilligers en de gemeente, al dan niet via een stichting of vereniging, wordt over het algemeen als positief bestempeld. Wel werden enkele suggesties voor verdere verbetering van de samenwerking gedaan. Korte lijnen met de gemeente en het betrokken worden in overleg zijn belangrijke succesfactoren voor de projecten van de vrijwilligers.

Successen van de nieuwe aanpak

De ervaring is dat je met minder kosten meer kwaliteit kunt bereiken als je als bewoners iets met elkaar in eigen beheer uitvoert. Succesfactoren daarbij: een mentaliteit van 'aanpakken', verbondenheid tussen mensen, de mensen dát laten doen waar hun interesses liggen.

De participatie leidt tot meer betrokkenheid bij de leefomgeving, tot een gevoel van trots om te kunnen adviseren en meedenken of meebeslissen. Gezamenlijk invulling geven aan beheeractiviteiten is ook goed voor de gemeenschapszin.

Cliënten van Stichting 's Heerenloo die groenonderhoud plegen of op de zorgboerderij werken, hebben op vele vlakken voordeel van deze inzet. Hierbij kan gedacht worden aan het met plezier en voldoening werken, het opdoen van sociale contacten en het zich verder ontwikkelen. Voor de gemeenten is dit een win-winsituatie.

De projecten zorgen in meer of mindere mate voor (meer) samenwerking tussen lokale partijen.

Knelpunten

- Er zijn veel vrijwilligers voor beheer, maar een groot deel van hen is ouder en zit aan de grens van hun inzet. Er zijn meer en vooral jonge vrijwilligers nodig.
- Als in een vrijwilligersorganisatie teveel van een 'leidende' persoon afhangt, is dit een gevaar voor de continuïteit. Belangrijk is daarom dat de aanvoerder delegeert en overdraagt. Daarbij bestaat evenwel een zeker risico met betrekking tot de continuïteit: vrijwilligerswerk blijft een vrijblijvende tijdsinvestering.
- Als er vanuit een gemeente (nog) geen afgerond beleid is rondom subsidiering in dit nieuwe participatietijdperk, leidt dit tot onzekere financiële situaties bij het beheer. Dit leidt mogelijk tot continuïteitsproblemen.
- Door meerder gesprekspartners worden de juridische en financiële aansprakelijkheid bij beheerconstructies als knelpunt aangemerkt. Burgers willen de 'handen uit de mouwen' steken maar vinden dat de juridische en financiële (eind)verantwoordelijkheid bij de gemeente moet blijven.

Grenzen eigen en sociale kracht

Het voeren van beheer vanuit 'eigen' en 'sociale' kracht kan alleen als er voldoende vrijwilligers zijn. Daarvoor moeten er ook steeds nieuwe en jonge vrijwilligers worden aangetrokken. De huidige actieve burgers zijn veel tijd kwijt aan hun vrijwilligerstaken en de ervaring is veelal dat de grens nu wel is bereikt, zo geven de betrokkenen aan.

Sommige doelgroepen (zoals verstandelijk gehandicapten) werken vanuit hun 'eigen' kracht aan bijvoorbeeld groenbeheer maar zullen hier altijd professionele begeleiding bij nodig hebben. Dit zal gefaciliteerd en gefinancierd moeten worden.



5.5 Conclusies

We bespreken de conclusies aan de hand van de hoofdonderzoeksvragen.

Hoe is de eigen kracht en sociale kracht van de inwoners? Wat zijn de ervaringen en knelpunten?

De inwoners van Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten zijn van oudsher bekend met het begrip nabuurschap. Zowel voor wat betreft het zorgen voor elkaar als het zorgdragen voor de (voorzieningen in de) woonomgeving is in alle vier de gemeenten beslist geen nieuwe trend. Ruim de helft tot tweederde deel van de burgers is bereid mensen met een hulpvraag een helpende hand te bieden. Vooral boodschappen, vervoer, gezelschap en klusjes worden gemakkelijk opgepakt. Het verenigingsleven is bloeiend, er zijn veel vrijwilligers en bijna alle mensen met een kwetsbare naaste, verlenen ook mantelzorg. Zo'n 80% voelt zich betrokken bij de leefomgeving en ruim een derde zet zich daarvoor ook zelf actief in.

De eigen en sociale kracht heeft zeker nog groeipotentieel: naast de gemiddeld een kwart tot een derde deel van de inwoners die concrete activiteiten ontplooit, staat steeds zo'n kwart dat hiervoor wel belangstelling heeft. Qua vrijwilligerswerk zit er vooral groeipotenties in het handhaven van de veiligheid in de buurt.

Daartegenover staat steeds gemiddeld 40 tot 55% van de burgers die niet actief is in de sociale omgeving en voor anderen, en daarvoor ook geen belangstelling heeft. De belangrijkste redenen daarvoor zijn: 'geen tijd' en 'men wil zich niet verplichten'.

Het nieuwe beleid is bekend bij de meeste inwoners. Over het algemeen zijn de inwoners het eens met het uitgangspunt van 'eerst kijken wat kun je zelf doen' en leven ze daar ook al naar. 90 tot 95% lost problemen het liefst eerst zelf op, in eigen kring. Mensen die zelf ondersteuning nodig hebben, verkeren nog wel vaak in onzekerheid over wat de veranderingen voor hen zelf betekenen. Het verschilt per gemeente, maar 5 tot 15 procent van de burgers weet niet waar zij met vragen of problemen terecht kan en dat geldt voor de minder zelfredzame groep het sterkst. 16 tot 24% van de inwoners vindt dan ook dat zij onvoldoende informatie over het ondersteuningsaanbod krijgen. Ongeveer twee derde deel van de inwoners kent het Wmo-loket niet. Hier ligt dus nog wel een verbeterpunt.

Meer burgers zijn bereid anderen (meer) te helpen – ongeveer de helft-, dan dat er burgers zijn die (meer) willen doen in hun fysieke woonomgeving: ongeveer een derde deel is hiertoe bereid. Ook vindt een derde deel dat de gemeente de grens al heeft bereikt in wat aan verantwoordelijkheden en taken bij de burger neergelegd kan worden. Datzelfde vindt ook bijna de helft van de burgers voor wat betreft het helpen en ondersteunen van anderen.

Als positieve effecten van meer inzet op eigen en sociale kracht zien inwoners – zowel in theorie als in de praktijk – mooie dingen ontstaan: mensen gaan meer met elkaar om, er blijkt ineens veel mogelijk en zowel de woon- als de sociale omgeving knapt van deze extra aandacht op. Ruim tweederde van de burgers verwacht een toename van de leefbaarheid 'als mensen elkaar meer ondersteunen'. En soms wordt daarbij ook nog geld bespaard waarvoor leuke dingen gedaan kunnen worden, waarvan de sociale samenhang tegelijk ook weer opknapt. Het inzetten van kwetsbare burgers in het onderhoud en de verbetering van het ruimtelijk domein, levert eenzelfde win-win situatie op.



Een ander positief punt van de nadruk op eigen en sociale kracht is dat de samenwerking tussen organisaties – formeel en informeel – toeneemt.

Grenzen van zelfbeheer in het ruimtelijk domein worden al vrij snel bereikt: veel mensen zijn bereid de handen uit de mouwen te steken, maar het aanvaarden van juridische of zelf financiële verantwoordelijkheid en aansprakelijk is voor burgers veelal een brug te ver. Een eenvoudige grens is ook de rek in het aantal vrijwilligers en hun belastbaarheid. Het vrijwilligersleger vergrijsst, dus dat levert zorgen op voor de toekomst. De 'nieuwe vrijwilliger' wil bovendien vooral projectmatig werken, of anderszins oproep. Vaste dagen zijn voor de meeste potentiële vrijwilliger niet aantrekkelijk en meer dan een dagdeel per week mag het ook niet kosten.

Er zijn ook risico's. Als buurtbeheer teveel steunt op een kleine groep actieve bewoners, levert dat een kwetsbaarheid op voor de continuïteit, maar ook het gevaar dat de vrijwilligers het eigen belang voorop stellen. Ruim de helft van de burgers is bang voor een achteruitgang van hun woonomgeving als de gemeente meer taken bij burgers neerlegt. En ruim twee derde van de burgers voorziet een verslechtering van de zorg voor kwetsbare burgers. Van de mensen die mantelzorgen, redt ongeveer de helft het goed, maar even zoveel mantelzorgers vinden het soms of vaak te zwaar. Een klein percentage is overbelast. Toch is hulp aanvaarden niet gemakkelijk, zo blijkt ook uit de cijfers, want slechts een minderheid van de mantelzorgers geeft aan (meer) hulp nodig te hebben. Het steunpunt mantelzorg is bij ongeveer de helft van de inwoners en twee derde tot driekwart van de mantelzorgers bekend.

Is het bevorderen van de leefbaarheid in het sociaal en ruimtelijk domein dan wel een gemeentelijke taak? Ja, zo vindt ruim de helft tot tweederde van de burgers. Een kwart tot een derde heeft hierover geen mening en slechts 8 tot 14% ziet hierin geen rol voor de gemeente weggelegd.

In welke mate is in de gemeentelijke beleidsontwikkeling uitgegaan van de juiste veronderstellingen over de haalbaarheid, grenzen, risico's van de aanwezige eigen en sociale draagkracht?

Eigen kracht en sociale kracht zijn veelgebruikte termen in het sociaal beleid van de vier gemeenten. Dat geldt het sterkst voor de eigen kracht: het aanspreken en inzetten van zelfoplossend vermogen, eigen initiatief en vindingrijk omgaan met problematiek is een bijzonder actueel thema in de stukken aangaande het sociaal domein en lijkt soms bijna een mantra. Tot echte definities komen de gemeenten daarbij niet, maar het is duidelijk dat bedoeld wordt dat het heft primair bij de burger ligt in geval van problematiek. Aan sociale kracht wordt in de beleidsstukken minder vaak gerefereerd. Het gaat dan soms om informele zorg en soms om participatie in het ruimtelijk domein.

Er is in het beleid oog voor de haalbaarheid van inzet van eigen en sociale kracht in het sociaal beleid. Daarbij wordt vooral gerefereerd aan het risico dat kwetsbare burgers tussen wal en schip vallen, omdat de eigen kracht juist bij hen het minst sterk is en zij ook minder deel uitmaken van sociale verbanden. Dit blijkt ook uit de enquête: juist mensen die minder zelfredzaam zijn, weten ook minder goed de weg te vinden en zijn minder maatschappelijk ingebed. Het beleid benoemt expliciet dat er een vangnet dient te zijn voor de kwetsbare doelgroepen. Ook wordt gewezen op het belang van signalering van deze groepen, aangezien zij zichzelf meestal niet zelf melden of zelfs 'zorg mijden'.

Wat er gedaan moet worden als er individuen of groepen tussen wal en schip dreigen te belanden en hoe het voorkomen kan worden, wordt in de beleidsstukken niet erg concreet gemaakt.

Er kan in voorkomende gevallen een beroep gedaan worden op ondersteuning vanuit collectief of maatwerk aanbod, zo staat te lezen. Daarbij wordt ook wel gewezen op de financiële risico's van een te groot beroep hierop voor de gemeente.

Het risico dat burgers zich vanuit teruggedrongen verwachtingen op voorhand al niet meer melden in geval van vragen of problemen, wordt niet in de stukken benoemd. Dit is wel een gevaar dat vanuit professionals en vrijwilligers wordt gezien.

Dat er meer op de mantelzorger terecht zal komen, wordt eveneens in het beleid voorzien en benoemd. Voor de (vroeg)signalering van de mantelzorger zijn bijzondere inspanningen nodig. En dat geldt voor een vinger aan de pols aangaande de grenzen van de belastbaarheid en een goed toegankelijk aanbod van respijtzorg. In het beleid van de vier gemeenten staan al deze zaken aangestipt en het voorziet daarmee in een kader voor beleid.

Minder ver uitgewerkt is het 'hoe en wat': de handen en voeten aan het beleid. Dit is voor de toekomst wel nodig. Als vorm van risicomanagement en resultaatmeting wordt verdere monitoring en onderzoek genoemd (met name in de gemeente Putten).

Al met al mag worden geconcludeerd dat de voorwaarden en kaders voor het nieuwe beleid in het sociaal en ruimtelijk domein in de beleidstukken wel zijn geschetst. Daarbij geldt, zo staat ook te lezen en geven de betrokken vrijwilligers en professionals veelvuldig aan: het nieuwe beleid moet indalen, dat heeft tijd nodig. Vanuit de professionals wordt aangegeven dat de samenwerking en uitwisseling met de gemeente over het algemeen goed is. Zij voelen zich betrokken bij de nadere ontwikkeling van het beleid.

5.6 Aanbevelingen

Vanuit deze resultaten kunnen de volgende aanbevelingen worden geformuleerd:

Informatievoorziening

- De bekendheid en de informatievoorziening rond de decentralisaties vanuit de gemeentelijke organisatie kan nog beter, onder andere door burgers proactief te informeren en de informatie steeds te herhalen. De taal hierbij zou minder ambtelijk en minder 'ouderwets' moeten zijn.
- Het is van groot belang dat de gemeentelijke organisatie ook belangrijke tussenpersonen goed meeneemt in het informeren, zoals huisartsen, praktijkondersteuners en apotheken, maar ook kerkelijke en (andere) vrijwilligersorganisaties.
- Er zijn veel particuliere initiatieven in het sociaal en ruimtelijke domein (bijvoorbeeld voor inkomensondersteuning en maatjesdiensten vanuit kerken), maar die zijn als gevolg van de gemengde achtergronden, sterk versnipperd. Er zou meer synergie in moeten worden gebracht en meer samenwerking kunnen plaatsvinden. Dit vergt een cultuuromslag en dus ook tijd. Deze verschillende initiatieven moeten in ieder geval voor iedereen goed vindbaar zijn: daarbij is een up to date en goed toegankelijke sociale kaart onmisbaar, die zowel door de gemeente als door de informele en formele organisaties wordt gevuld en onderhouden.

Samenwerking in het aanbod

- Om de eigen en sociale kracht te versterken is het nodig (meer) nieuwe netwerken en structuren te ontwikkelen, omdat nog veel organisaties in de zorgdienstverlening nog 'eilandjes' zijn en het aanbod door deze grote versnippering voor de burger een woud van moeilijk vindbaar aanbod vormt. Het handhaven van een grote variëteit in aanbod is wel raadzaam: hoe meer kleuren, des te meer kans op aansluiting van vraag en aanbod en hoe minder mensen tussen wal en schip vallen. Maar in kaart brengen en ontsluiten van het aanbod is van belang.

- Met name in het verknopen van de informele hulp en de formele zorg dient door zowel de gemeente als door de organisaties en instellingen te worden geïnvesteerd. Hier moeten werelden en culturen elkaar leren kennen en vertrouwen. Naast tijd vereist dit gelegenheid: door middel van 'markten' en gezamenlijke activiteiten kunnen de verschillende partijen zich aan elkaar presenteren, leren samenwerken en van elkaars aanbod en aanpak leren.

Activeren en binden van vrijwilligers

- De gemeente kan een activerende en faciliterende rol spelen bij het verbeteren van de 'match' tussen vraag en aanbod van vrijwilligerswerk. Er zijn veel burgers die wel meer willen doen voor naasten en in de woonomgeving, maar 'het komt er niet van'. Persoonlijk aanspreken is daarbij het devies: gedacht kan worden aan concrete en herhaalde '(aan) belacties'. Ook gaan er stemmen op voor 'een vrijwilligerspool'. De gemeente kan dit – in nauwe samenwerking met de organisaties – initiëren en faciliteren.
- De vrijwilliger wil ook graag iets terugzien van zijn inspanningen: waardering in de vorm van een feest, thema-avond of een jaarlijks 'incentive' helpt om de vrijwilliger te binden. Laten de gemeente en de formele en informele ondersteuningsaanbieders hierin samen optrekken en plannen bedenken, daarbij gebruik makend van elkaars ervaring, faciliteiten en middelen.
- Het is van belang ideeën te ontwikkelen om het vrijwilligerswerk op maat te maken voor mensen die niet op traditionele wijze als vrijwilliger willen werken: bijvoorbeeld projectmatig en op afroep, in plaats van 'de vaste avond in de week'. Ook hierin is gezamenlijk optrekken het devies.
- Daarbij dient de discussie gevoerd te worden voor de grenzen van vrijwilligerswerk: waar houdt het werk van de vrijwilliger op? Wat is realistisch en wat is verantwoord? Een 'helpdesk' voor zorgvrijwilligers kan deze grenzen nog wat oprekken door ondersteuning vanuit expertise te bieden, maar de discussie over de grenzen moet gevoerd blijven worden en daaruit dient de gemeente ook in haar beleid consequenties te trekken.
- Een regelmatig overleg waarbij knelpunten en grenzen in kaart worden gebracht, is hierbij behulpzaam.
- Vanuit de gemeenten kan – in eerste instantie – een regierol worden verwacht. Later kunnen de rollen herverdeeld worden en kan er meer vanuit de inhoud worden geleid.
- Welzijns- en vrijwilligersorganisaties hebben een belangrijke functie in het versterken van de sociale en eigen kracht in wijken: het buurtwerk betaalt zich op vele wijzen uit en heeft vaak slechts een klein steuntje nodig.

Versterken van de mantelzorg(er)

- Bij het keukentafelgesprek met de cliënt zou de mantelzorger altijd onderwerp van gesprek moeten zijn. En niet alleen vanuit zijn rol als verzorger van de cliënt, maar vanuit alle aspecten van zijn persoon. Het helpt als de mantelzorgondersteuning deel uitmaakt van het kernteam, of als er in ieder geval een sterke en korte lijn bestaat.
- Het valt op dat veel minder mantelzorgers aangeven (extra) ondersteuning nodig te hebben dan het percentage dat zich belast voelt. Dat kan samenhangen met een cultuur van 'dat doe je gewoon' (al dan niet vanuit religieuze overtuiging), maar het kan ook duiden op geringe aansluiting van vraag en aanbod. Mantelzorgers maken een (verlies en acceptatie-)proces mee. Ondersteuners zouden daarvan op de hoogte moeten zijn en rekening moeten houden met de fase waarin de mantelzorger verkeert, zodat de juiste ondersteuning in de juiste fase van het proces wordt geboden. De ondersteuning zal dan beter aansluiten en beter geaccepteerd worden.
- Mantelzorgondersteuners wijzen er verder op dat voor zwaar belaste mantelzorgers geldt dat zij eerst de formele ondersteuning rond de cliënt op orde moeten weten, voordat er ook maar ruimte is om mogelijkheden vanuit het sociale netwerk te kunnen verkennen.

Daarvoor is eerst rust en zekerheid nodig, zo geven geïnterviewden aan. Dat is 'andersom' dan de insteek die het keukentafelgesprek nu meestal heeft (1. wat kunt u zelf, 2. wat kan uw omgeving en 3. wat is er eventueel aanvullend nodig).

- Er zijn vele drempels in het gebruik van respijtzorg: een goede voorlichting, soms warme overdracht een breed en gevarieerd aanbod vanuit de aanbieders (locaties, 'kleur', inhoud) garandeert een goede aansluiting, waardoor de mantelzorger er vaker gebruik van zal maken en werkelijk ontlast wordt.
- De rol van de gemeente richting aanbieders van zorg en ondersteuning is ook: sturen op werkdoelen en taakstellingen.

Omslag in visie

- Er zal meer gedacht moeten worden vanuit oplossingen voor de hulpvrager in plaats vanuit regels. Die omslag moet nog gemaakt worden, ook bij de gemeente en zorgaanbieder.
- De verscheidenheid van de gemeenten en hun kernen en de daarmee samenhangende verscheidenheid waarmee lokaal met het nieuwe beleid wordt omgegaan, vraagt om oplossingen die daarbij passen. Kijk per gemeente en kern wat nodig is.

In de wijken

- Welzijns- en vrijwilligersorganisaties hebben een belangrijke functie in het versterken van de sociale en eigen kracht in wijken: het buurtwerk betaalt zich op vele wijzen uit en heeft vaak slechts een klein steuntje nodig.
- De sociale kracht in het ruimtelijk domein kan worden versterkt door eenvoudige evenementen als een buurtbarbecue of een speeltuindag. Dit enthousiasmeert mensen zelf ook actief te worden.

Aansprakelijkheid

- Vrijwilligers in het ruimtelijk domein hebben deskundige ondersteuning nodig in juridische en financiële zaken. De gemeente zou hierin verantwoordelijkheid kunnen (blijven) nemen, bijvoorbeeld door het doen van reserveringen.
- Het zou goed zijn als gemeenten (meer) structuur geven met betrekking tot de lange termijn zaken in beheerconstructies zoals de financiering en lange termijn-investeringen. Er moeten bijvoorbeeld overgangsregelingen komen voor het onderhoud van gebouwen.
- Er zou ook een oplossing moeten komen voor het zogenaamde BTW-probleem: compensatie van BTW kan nu nog alleen als het budget bij de gemeente blijft staan.
- Het zou goed zijn als er een contactpersoon bij de gemeente is die een schakel kan vormen tussen gemeente en beheerders/vrijwilligers. En dat dit iemand is die 'alles' weet van de betreffende kern.

Afstemming met de gemeente

- Gemeenten zouden bij het opzetten van nieuwe beheerconstructies in een vroeg stadium met de (toekomstige) vrijwilligers om de tafel moeten gaan. Op deze manier kan een door beide partijen gedragen voorstel worden ontworpen.
- De ervaring van sommige vrijwilligers is dat de samenwerking met de gemeente soms wat stroperig is. De gemeente dient de hand in eigen boezem te steken en te onderzoeken of bepaalde regelingen kunnen worden versoepeld of wellicht zelfs afgeschaft om zelfbeheer makkelijker en lichter te maken. De gemeentelijke organisatie dient zich ervan bewust te worden dat er ook in eigen gelederen een kanteling plaatsvindt die – behalve tijd – wellicht ook coaching, training en evaluatie behoeft. En waarbij de gemeentelijke organisatie – mits zij hiervoor openstaat – ook van burgers kan leren.
- Geef als gemeente prioriteit aan het informeren van (buurt)verenigingen, stichtingen en scholen die zich met participatie bezig houden.



- Ga voor de kleinschaligheid. En: meer participatie bewerkstelligen kost tijd en doorzettingsvermogen.
- Sommige situaties zijn er juist bij gebaat als er snel en efficiënt te werk wordt gegaan. Andere initiatieven kun je het beste 'organisch' laten groeien.
- Waardeer de vrijwilligers die al jarenlang inzet plegen en toon betrokkenheid.
- Belangrijk is tot slot ook voor de gemeentelijke organisatie om goed samen te werken met andere organisaties (formeel en informeel) en optimaal gebruik te maken van elkaars mogelijkheden.



BIJLAGE

Overzicht interviews sociaal en ruimtelijk domein

Bijlage 1. Overzicht interviews sociaal en ruimtelijk domein

Sociaal domein	Putten	Elburg	Nunspeet	Oldebroek
Mantelzorgers	Consulent Steunpunt mantelzorg Putten	Consulent Steunpunt Mantelzorg	Consulent Steunpunt Mantelzorg	Consulent mantelzorg-ondersteuning Stimenz
Wmo-cliënten	Lid Wmo-raad Putten	Lid Wmo-raad	Lid adviesraad maatschappelijke ondersteuning	Lid adviesraad sociaal domein Oldebroek
Ruimtelijk domein	Putten	Elburg	Nunspeet	Oldebroek
Project groen-onderhoud		Vrijwilliger groenbeheer Hanzestraat	Vrijwilliger kunstgrasveld Hulshorst	Vrijwilliger klankbordgroep 't Loo
Project zelfbeheer	Vrijwilliger Kinderboerderij de Groene Scheg	Vrijwilliger Speeltuin de Wildebras	Vrijwilliger dorps huis Vierhouten	Vrijwilliger dorps huis Hattemerbroek Vrijwilliger dorps huis Oosterwolde Vrijwilliger beheer speelterreinen
Project met inzet van doelgroep		Werkbegeleider Zorgboerderij Elburg	Werkbegeleider en cliënten 's Heerenloo	



BIJLAGE

Vragenlijsten

Enquête

Gemeente Elburg, Nunspeet en Oldebroek

Uitleg bij het invullen

Allereerst hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Het is belangrijk dat de enquête door de **juiste persoon** wordt ingevuld: dat is de persoon aan wie de bijgaande brief is gericht. Neem de tijd om de instructies bij de vragen te lezen. Er zijn geen 'goede' of 'foute' antwoorden. Als u twijfelt over het antwoord op een vraag, probeer dan het antwoord te geven dat het meest op u van toepassing is.

U kunt meedoen via internet of met de papieren vragenlijst.

Invullen via Internet?

- Ga naar **www.startvragenlijst.nl/kracht**
- Vul uw inlogcode in, deze vindt u op de brief bij deze vragenlijst.

Schriftelijk invullen?

- Wilt u de vragenlijst invullen met een *zwarte* of *blauwe* balpen?
- Zet in het hokje van uw keuze een kruisje: ☒.
- Corrigeren? Maak het *foute* hokje zwart: ■ en zet een kruisje in het *goede* hokje: ☒.
- Bij invullen van getallen of andere tekst s.v.p. niet buiten de hokjes schrijven.
- Graag bij iedere vraag maar één antwoord aankruisen. Wanneer u meer dan één antwoord mag aankruisen dan staat dit bij de vraag.
- Soms kunt u één of meer vragen **overslaan**. In dat geval staat achter een antwoord bijvoorbeeld het volgende vermeld: → **ga naar vraag 6**
- U kunt de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvelop of in een eigen envelop naar Antwoordnummer 1104, 7500 VB Enschede. Een postzegel is niet nodig.

Hulp nodig?

Heeft u nog vragen over uw deelname aan het onderzoek of de vragenlijst, neemt u dan contact op met onze informatielijn, telefoon: 0800 4050602.

Betrokkenheid bij de wijk

1. Hoe lang woont u al in uw wijk/buurt?

jaar

2. Hoe betrokken voelt u zich bij uw buurt?

<input type="checkbox"/>	heel betrokken
<input type="checkbox"/>	enigszins betrokken
<input type="checkbox"/>	nauwelijks betrokken
<input type="checkbox"/>	niet betrokken

3. Bent u het afgelopen jaar actief geweest in uw buurt...

	ja	nee, en heb hier ook <u>geen</u> belangstelling voor	nee, maar heb hier <u>wel</u> belangstelling voor	weet niet
om de leefbaarheid en/of veiligheid te verbeteren (denk aan schoonmaakacties, buurtpreventie, veilig verkeer actie, zwerfvuil opruimen en sneeuwruimen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
om de sfeer en het onderling contact in uw buurt te vergroten (denk aan het organiseren van bewonersbijeenkomsten, buurtfeesten, BBQ, braderieën, fancy fairs en fietstochten)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
door deel te nemen aan leuke activiteiten in de buurt (denk aan braderieën, buurtfeesten en BBQ)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Heeft u ideeën om de onderlinge betrokkenheid tussen bewoners in uw buurt te vergroten?

<input type="checkbox"/>	ja, namelijk:
<input type="checkbox"/>	nee

5. Wat is uw totaaloordeel over uw woonomgeving uitgedrukt in een rapportcijfer? U mag een cijfer geven tussen 1 (zeer slecht) en 10 (uitstekend)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Verenigingsleven

6. Bent u betrokken bij een vereniging of club in uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

<input type="checkbox"/>	ja, door lid te zijn van een vereniging of club
<input type="checkbox"/>	ja, door bestuurslid te zijn van een vereniging of club
<input type="checkbox"/>	ja, door vrijwilligerswerk te doen voor een vereniging of club
<input type="checkbox"/>	ja, door een vereniging of club financieel te steunen
<input type="checkbox"/>	ja, op een andere manier, namelijk: _____
<input type="checkbox"/>	nee, niet betrokken bij een vereniging of club
<input type="checkbox"/>	weet niet / geen mening

Vrijwilligerswerk

7. Verricht u één of andere vorm van vrijwilligerswerk?

Toelichting: vrijwilligerswerk kan van alles zijn, als het maar:

- onbetaald is
- niet verplicht
- ten goede komt aan anderen of aan de samenleving
- een zekere mate van organisatie kent

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | ja, ik ben actief als vrijwilliger |
| <input type="checkbox"/> | nee, ik ben niet actief als vrijwilliger |

8. Zou u in de toekomst (meer) vrijwilligerswerk willen doen?

- | | |
|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | ja, zeker |
| <input type="checkbox"/> | ja, misschien |
| <input type="checkbox"/> | nee |

9. Bent u bekend met de mogelijkheden voor vrijwilligerswerkondersteuning in uw gemeente? (bv. Servicepunt vrijwilligers of de consulent informele ondersteuning?)

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | helemaal niet |
| <input type="checkbox"/> | wel eens van gehoord, maar nooit gebruik van gemaakt |
| <input type="checkbox"/> | wel eens gebruik van gemaakt |

Mantelzorg

10. Heeft u te maken met een familielid of andere naaste/verwante (in uw directe omgeving) die langdurig ziek en/of gehandicapt is, of psychische klachten heeft, of om een andere reden langere tijd zorg of ondersteuning nodig heeft?

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ja |
| <input type="checkbox"/> | nee → ga naar vraag 17 |

11. Biedt u aan deze persoon regelmatig zorg of ondersteuning?

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ja |
| <input type="checkbox"/> | nee → ga naar vraag 17 |

12. Hoeveel uur geeft u deze hulp/zorg gemiddeld per week?

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 0 tot en met 4 uur |
| <input type="checkbox"/> | 5 tot en met 8 uur |
| <input type="checkbox"/> | 9 tot en met 16 uur |
| <input type="checkbox"/> | 17 tot en met 24 uur |
| <input type="checkbox"/> | 25 uur of meer |

13. Hoe lang geeft u deze hulp (ongeveer) al?

<input type="checkbox"/>	minder dan 3 maanden
<input type="checkbox"/>	3 maanden tot een jaar
<input type="checkbox"/>	1 tot 2 jaar
<input type="checkbox"/>	2 tot 5 jaar
<input type="checkbox"/>	5 jaar of langer

14. Hoe belastend vindt u het bieden van zorg of hulp? Wilt u aangeven welke situatie het meest op u van toepassing is?

<input type="checkbox"/>	ik vind het geen belasting / ik kan het goed aan
<input type="checkbox"/>	ik vind het soms wel zwaar, maar ik kan het volhouden
<input type="checkbox"/>	ik vind het vaak te zwaar
<input type="checkbox"/>	ik voel me overbelast

15. Heeft u behoefte aan extra ondersteuning of hulp bij het uitvoeren of regelen van uw zorgtaken?

<input type="checkbox"/>	ja → ga naar vraag 17
<input type="checkbox"/>	misschien → ga naar vraag 17
<input type="checkbox"/>	nee

16. Kunt u de belangrijkste reden aangeven waarom u geen behoefte heeft aan extra ondersteuning of hulp bij het uitvoeren van uw zorgtaken?

<input type="checkbox"/>	ik kan het nu nog allemaal aan
<input type="checkbox"/>	ik heb voldoende ondersteuning
<input type="checkbox"/>	ik regel het liever zelf
<input type="checkbox"/>	de hulpbehoevende wil geen hulp van anderen
<input type="checkbox"/>	anders, namelijk _____

17. Bent u bekend met het Steunpunt Mantelzorg of de consulent informele ondersteuning in uw gemeente?

<input type="checkbox"/>	helemaal niet
<input type="checkbox"/>	wel eens van gehoord, maar nooit gebruik van gemaakt
<input type="checkbox"/>	wel eens gebruik van gemaakt

Hulpbereidheid

18. Het kan zijn dat mensen in uw buurt (tijdelijk) advies of hulp nodig hebben (bijvoorbeeld af en toe helpen bij een klusje, boodschappen doen, gezelschap bieden, vervoer bieden etc.). Zou u bereid zijn om mensen met een hulpvraag af en toe de helpende hand te bieden?

<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nee, ik heb daar geen tijd voor → ga naar vraag 21
<input type="checkbox"/>	nee, ik heb zelf hulp nodig → ga naar vraag 21
<input type="checkbox"/>	nee, om een andere reden namelijk _____ → ga naar vraag 21

19. Kunt u van de volgende vormen van ondersteuning aangeven of u (kosteloos) hulp zou willen bieden aan iemand die daaraan behoefte heeft en bij u in de buurt woont?

	nee, ik zou hierin <u>geen</u> hulp willen bieden	ik zou hierin <u>misschien</u> hulp willen bieden	ja, ik zou hierin <u>zeker</u> hulp willen bieden	n.v.t. / geen mening
advies of hulp bij geldkwesties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
advies of hulp bij psychische problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
advies of hulp bij vinden van werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
advies of hulp bij huiselijk geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vervoer bieden (iemand brengen en/of halen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
klusjes in en om het huis doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
helpen met boodschappen doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
helpen met huishouding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
meegaan/begeleiden bij lichamelijke beweging (zoals samen wandelen/fietsen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gezelschap bieden (maatje voor iemand zijn, bv samen naar de film)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
steun bieden aan een gezin bij de opvoeding van kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
voor iemand koken of samen eten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iets anders, namelijk: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. U heeft aangegeven dat u (misschien) bereid bent om anderen te helpen die (tijdelijk) advies of hulp nodig hebben. Weet u hoe u in contact kunt komen met mensen die hulp nodig hebben?

<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nee

21. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?						
	zeer mee eens	mee eens	niet eens/ niet oneens	oneens	zeer oneens	weet niet
We moeten toe naar een samenleving waarin mensen elkaar meer gaan helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind het niet erg om een deel van mijn hulp en ondersteuning zelf te betalen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind het goed als vrijwilligers ingezet worden om mij te helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het is realistisch om meer zorg van familieleden te vragen voor hun zorgbehoevende naaste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente heeft een rol in het bevorderen van contacten tussen mensen onderling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zelfredzaamheid

22. In hoeverre beperken onderstaande aspecten uw mogelijkheden om aan het maatschappelijk leven deel te nemen?				
	geen belemmering	lichte belemmering	grote belemmering	weet niet
uw lichamelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw geestelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw mobiliteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw sociale netwerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw financiële situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. In hoeverre heeft u behoefte aan de volgende vormen van hulp of ondersteuning? (meerdere antwoorden mogelijk)	
<input type="checkbox"/>	advies of hulp bij geldkwesties
<input type="checkbox"/>	advies of hulp bij psychische problemen
<input type="checkbox"/>	advies of hulp bij vinden van werk
<input type="checkbox"/>	advies of hulp bij huiselijk geweld
<input type="checkbox"/>	vervoer (laten brengen en/of halen)
<input type="checkbox"/>	klusjes in en om het huis doen
<input type="checkbox"/>	boodschappen doen
<input type="checkbox"/>	huishoudelijk werk
<input type="checkbox"/>	meegaan/begeleiden bij lichamelijke beweging (zoals samen wandelen/fietsen)
<input type="checkbox"/>	gezelschap / iemand om iets mee te ondernemen
<input type="checkbox"/>	opvoedondersteuning
<input type="checkbox"/>	koken of samen eten
<input type="checkbox"/>	ja, namelijk _____
<input type="checkbox"/>	nee, ik heb bij geen van bovenstaande activiteiten ondersteuning nodig

24. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	zeker	ja	min of meer	nee	zeker niet	weet niet
Ik ervaar een leegte om me heen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb veel mensen met wie ik me nauw verbonden voel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er zijn genoeg mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik mis mensen om me heen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaak voel ik me in de steek gelaten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Welk cijfer geeft u aan de mate waarin u zichzelf redt? U mag een cijfer geven tussen 1 (zeer slecht) en 10 (uitstekend)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bekendheid en gebruik ondersteuningsaanbod
26. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	zeer mee eens	eens	niet mee eens/niet mee oneens	oneens	zeer mee oneens	weet niet
Ik los vragen of problemen bij voorkeur in eigen kring op.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik weet goed waar ik terecht kan voor het bespreken vragen of problemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik krijg voldoende informatie over het ondersteuning- en zorgaanbod in mijn gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Elkaar helpen
27. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen

	zeer mee eens	eens	niet mee eens/niet mee oneens	oneens	zeer mee oneens	weet niet
Ik ben er van op de hoogte dat mijn gemeente inwoners een grotere rol wil geven in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het is een goede zaak dat inwoners een grotere rol krijgen in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als mensen elkaar meer ondersteunen / helpen, zal dit de leefbaarheid vergroten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente legt teveel verantwoordelijkheid en taken bij burgers voor wat betreft het helpen en ondersteunen van anderen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De zorg voor kwetsbare burgers zal achteruit gaan als de gemeente meer taken en verantwoordelijkheden bij de inwoners neerlegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Bent u bekend met het Wmo-loket van uw gemeente?

<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nee

29. Heeft u in 2014 of 2015 een melding gedaan of een vraag gesteld bij het Wmo-loket van uw gemeente voor advies, hulp of ondersteuning? Dit kan bijvoorbeeld gaan over hulp bij het huishouden, aanpassingen van uw woning, aanvragen van een vervoersvoorziening, rolstoelvoorziening, persoonlijke begeleiding, dagbesteding of een andere hulpvraag.

<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nee → ga naar vraag 33
<input type="checkbox"/>	weet niet → ga naar vraag 33

30. Heeft u een keukentafelgesprek gehad met een medewerker van de gemeente over uw melding of vraag?

<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nee
<input type="checkbox"/>	weet niet / loopt nog

31. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de volgende aspecten van uw contact met de Wmo-consulent van uw gemeente?

	heel slecht										heel goed	weet niet
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
de deskundigheid van de medewerker van de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verloop keukentafelgesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
eigen inbreng bij de oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de mate waarin de oplossing van het gesprek overeen komt met uw verwachting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Kunt u, alles bij elkaar genomen, in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van uw melding/(aan)vraag bij het Wmo-loket?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Wat zou de gemeente kunnen verbeteren in haar Wmo-dienstverlening?

--

Meedoen in de woonomgeving

34. Op welke van onderstaande terreinen bent u zelf (vrijwillig/onbetaald) actief in het beheer, opruimen of mooier maken van uw (woon)omgeving, of op welke terreinen zou u dat (ook nog) willen zijn?

	doe ik al	doe ik niet maar wil ik wel doen	doe ik niet en wil ik ook niet doen
Beheer sport of recreatieterrein in uw woonomgeving (bv. beheer, onderhoud of schoonhouden terrein bij (sport)vereniging)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociale samenhang in uw woonomgeving (bv. organiseren van buurtfeesten, buurtbijeenkomsten, bewonersvereniging)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beheer natuur, milieu in uw woonomgeving (bv. beheer van dierenweide, kinderboerderij of natuurtuin in uw buurt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiligheid in uw woonomgeving (bv lid van buurtpreventieteam)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beheer openbare voorzieningen (bv onderhoud speeltuinen, openbaar groen, opruimacties in de buurt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ik zet mij op een andere manier actief in voor de fysieke woonomgeving, namelijk:			

35. Indien u niet actief bent in het beheer, opruimen of mooier maken van uw (woon)omgeving. Wat weerhoudt u om zich actief in te zetten? MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

<input type="checkbox"/>	onvoldoende interesse
<input type="checkbox"/>	geen tijd
<input type="checkbox"/>	wil mij niet verplichten
<input type="checkbox"/>	gezondheidsredenen
<input type="checkbox"/>	ik word niet gevraagd
<input type="checkbox"/>	ik weet niet waar / bij wie ik daarvoor moet zijn
<input type="checkbox"/>	gebrek aan juiste kennis/vaardigheden
<input type="checkbox"/>	iets anders, namelijk:

36. Wat voor taken zou u (vrijwillig) willen verrichten in het beheer, onderhoud of mooier maken van uw woonomgeving? MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

<input type="checkbox"/>	uitvoerende, praktische taken (bv. bardienst, koffie zetten, kleine klussen, opruimen)
<input type="checkbox"/>	organiserende of coördinerende taken (bv. bedenken en organiseren feest, coördineren activiteiten)
<input type="checkbox"/>	bestuurlijke taken (bv. voorzitter van wijkraad of penningmeester bij sportvereniging)
<input type="checkbox"/>	iets anders, namelijk _____

37. Hoeveel tijd zou u per week willen besteden aan het beheer, onderhoud of mooier maken van uw woonomgeving?

	uur per week
<input type="checkbox"/>	weet niet

38. Hoe zou u bij voorkeur uw tijd hieraan willen besteden?

<input type="checkbox"/>	ik werk het liefst mee aan een vrijwilligersproject met een duidelijk begin en einde
<input type="checkbox"/>	ik werk bij voorkeur op oproepbasis
<input type="checkbox"/>	mijn voorkeur gaat uit naar vaste werkdagen
<input type="checkbox"/>	iets anders, namelijk _____

39. Kunt u van elk van de onderstaande aspecten aangeven wie volgens u hiervoor het meest verantwoordelijk is: gemeente of bewoners?

Hierbij leggen we bij elk aspect een schaal van 5 mogelijkheden aan u voor met als uitersten:

1 = gemeente volledig verantwoordelijk en 5 = bewoners volledig verantwoordelijk

	Gemeente			Bewoners	
	1	2	3	4	5
groenonderhoud in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
onderhoud van de weg, straat, stoep, lantaarnpalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
opruimen zwerfafval / vervuiling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer / onderhoud van speeltuintje, speeltoestellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
organisatie buurtactiviteiten (bijv. buurtfeest, kerstboom kopen en plaatsen, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer / onderhoud van dierenweides, kinderboerderij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer / onderhoud van wijkcentrum/dorpshuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer / onderhoud van trapveldjes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer / onderhoud van sportvoorziening (voetbalveld, terrein sportvereniging, sporthal, zwembad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

	zeer mee eens	eens	niet mee eens/niet mee oneens	oneens	zeer mee oneens	weet niet
Ik ben er van op de hoogte dat mijn gemeente inwoners een grotere rol wil geven in het beheer en onderhoud van de woonomgeving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het is een goede zaak dat inwoners een grotere rol krijgen in het beheer en onderhoud van hun woonomgeving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als (meer) buurtbewoners samenwerken om hun buurt te verbeteren, zal dit het woonplezier vergroten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als (meer) buurtbewoners samenwerken om hun buurt te verbeteren, zal dit ertoe leiden dat buurtbewoners ook meer naar elkaar zullen omzien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente legt teveel verantwoordelijkheid en taken bij burgers voor wat betreft hun woonomgeving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De leefbaarheid in de woonomgeving zal achteruit gaan als de gemeente meer taken en verantwoordelijkheden voor beheer en onderhoud bij de inwoners neerlegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Achtergrondvragen

41. Wat is uw geslacht?

<input type="checkbox"/>	man
<input type="checkbox"/>	vrouw

42. Wat is uw leeftijd?

	jaar
--	------

43. Wat is uw postcode?

--	--	--	--	--	--

44. Wat is uw hoofdbezigheid?

<input type="checkbox"/>	ik heb een betaalde baan voor 12 uur of meer per week
<input type="checkbox"/>	ik heb een betaalde baan voor minder dan 12 uur per week
<input type="checkbox"/>	ik ben scholier / student
<input type="checkbox"/>	ik ben huisvrouw / huisman
<input type="checkbox"/>	ik ben werkzoekend / heb een AWW-uitkering / WAO-uitkering / WWB uitkering
<input type="checkbox"/>	ik ben gepensioneerd /ontvang AOW / pensioen
<input type="checkbox"/>	anders, namelijk _____
<input type="checkbox"/>	weet niet / wil niet zeggen

45. Welke situatie is voor u van toepassing?

<input type="checkbox"/>	ik woon alleen
<input type="checkbox"/>	ik woon met partner en 1 of meer thuiswonende kinderen
<input type="checkbox"/>	ik woon met partner zonder thuiswonende kinderen
<input type="checkbox"/>	ik woon met 1 of meer kinderen, maar zonder partner
<input type="checkbox"/>	ik woon in bij ouder(s), verzorger(s) / bij broer(s) of zuster(s) / bij andere familie
<input type="checkbox"/>	andere woonsituatie

46. Bewoont u een huur of een koopwoning?

<input type="checkbox"/>	huurwoning
<input type="checkbox"/>	koopwoning
<input type="checkbox"/>	weet niet / dat zeg ik liever niet

47. Is uw woning geschikt om tot op hoge leeftijd te bewonen, ook als uw mobiliteit (of die van een andere bewoner) beperkt zou zijn?

<input type="checkbox"/>	ja, daar is mijn woning absoluut geschikt voor
<input type="checkbox"/>	ja, maar er zouden wat kleine aanpassingen gedaan moeten worden
<input type="checkbox"/>	nee, tenzij er veel wordt aangepast
<input type="checkbox"/>	nee, daar is mijn woning absoluut niet geschikt voor
<input type="checkbox"/>	weet niet

48. Wat is de hoogte van uw netto gezinsinkomen?

<input type="checkbox"/>	minder dan € 950,- per maand
<input type="checkbox"/>	tussen de € 951,- en € 1.300,- per maand
<input type="checkbox"/>	tussen de € 1.301,- en € 1.900,- per maand
<input type="checkbox"/>	tussen de € 1.901,- en € 2.500,- per maand
<input type="checkbox"/>	tussen de € 2.501,- en € 3.150,- per maand
<input type="checkbox"/>	meer dan € 3.150,- per maand
<input type="checkbox"/>	weet niet / dat zeg ik liever niet

49. Prijsverloting en deelname online burgerpanel

Uw gemeente overweegt om in de toekomst eventueel vaker online onderzoek te gaan doen. Indien de gemeente besluit om daar inderdaad gebruik van te maken, wilt u dan vaker meedenken en meepraten over de gemeente via online onderzoek?

Ook kunt u hieronder aangeven of u kans wilt maken op één van de vijf VVV-bonnen van elk €20,-

Wij gaan vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens om. Uw persoonlijke gegevens worden niet gekoppeld aan uw antwoorden op de overige vragen.

ik doe mee aan de prijsverloting	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
Als de gemeente besluit om gebruik te maken van een online burgerpanel, wilt u dan vaker meedenken en meepraten over de gemeente via online onderzoek?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
naam		
telefoonnummer		
e-mailadres		

50. Heeft u nog iets op te merken naar aanleiding van deze vragenlijst?

--

Enquête

Gemeente Putten

Uitleg bij het invullen

Allereerst hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Het is belangrijk dat de enquête door de **juiste persoon** wordt ingevuld: dat is de persoon aan wie de bijgaande brief is gericht. Neem de tijd om de instructies bij de vragen te lezen. Er zijn geen 'goede' of 'foute' antwoorden. Als u twijfelt over het antwoord op een vraag, probeer dan het antwoord te geven dat het meest op u van toepassing is.

U kunt meedoen via internet of met de papieren vragenlijst.

Invullen via Internet?

- Ga naar **www.startvragenlijst.nl/kracht**
- Vul uw inlogcode in, deze vindt u op de brief bij deze vragenlijst.

Schriftelijk invullen?

- Wilt u de vragenlijst invullen met een *zwarte* of *blauwe* balpen?
- Zet in het hokje van uw keuze een kruisje: ☒.
- Corrigeren? Maak het *foute* hokje zwart: ■ en zet een kruisje in het *goede* hokje: ☒.
- Bij invullen van getallen of andere tekst s.v.p. niet buiten de hokjes schrijven.
- Graag bij iedere vraag maar één antwoord aankruisen. Wanneer u meer dan één antwoord mag aankruisen dan staat dit bij de vraag.
- Soms kunt u één of meer vragen **overslaan**. In dat geval staat achter een antwoord bijvoorbeeld het volgende vermeld: → **ga naar vraag 6**
- U kunt de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvelop of in een eigen envelop naar Antwoordnummer 1104, 7500 VB Enschede. Een postzegel is niet nodig.

Hulp nodig?

Heeft u nog vragen over uw deelname aan het onderzoek of de vragenlijst, neemt u dan contact op met onze informatielijn, telefoon: 0800 4050602.

Meedoen in de woonomgeving

1. Op welke van onderstaande terreinen bent u zelf (vrijwillig/onbetaald) actief in het beheer, opruimen of mooier maken van uw (woon)omgeving, of op welke terreinen zou u dat (ook nog) willen zijn?			
	Doe ik al	Doe ik niet maar wil ik wel doen	Doe ik niet en wil ik ook niet doen
Beheer sport of recreatieterrein in uw woonomgeving (bv. beheer, onderhoud of schoonhouden terrein bij (sport)vereniging)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociale samenhang in uw woonomgeving (bv. organiseren van buurtfeesten, buurtbijeenkomsten, bewonersvereniging)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beheer natuur, milieu in uw woonomgeving (bv. beheer van dierenweide, kinderboerderij of natuurtuin in uw buurt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiligheid in uw woonomgeving (bv lid van buurtpreventieteam)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beheer openbare voorzieningen (bv onderhoud speeltuinen, openbaar groen, opruimacties in de buurt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ik zet mij op een andere manier actief in voor de fysieke woonomgeving, namelijk:			

2. Indien u niet actief bent in het beheer, opruimen of mooier maken van uw (woon)omgeving. Wat weerhoudt u om zich actief in te zetten? MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK	
<input type="checkbox"/>	onvoldoende interesse
<input type="checkbox"/>	geen tijd
<input type="checkbox"/>	wil mij niet verplichten
<input type="checkbox"/>	gezondheidsredenen
<input type="checkbox"/>	ik word niet gevraagd
<input type="checkbox"/>	ik weet niet waar / bij wie ik daarvoor moet zijn
<input type="checkbox"/>	gebrek aan juiste kennis/vaardigheden
<input type="checkbox"/>	iets anders, namelijk:

3. Wat voor taken zou u (vrijwillig) willen verrichten in het beheer, onderhoud of mooier maken van uw woonomgeving? MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK	
<input type="checkbox"/>	uitvoerende, praktische taken (bv. bardienst, koffie zetten, kleine klussen, opruimen)
<input type="checkbox"/>	organiserende of coördinerende taken (bv. bedenken en organiseren feest, coördineren activiteiten)
<input type="checkbox"/>	bestuurlijke taken (bv. voorzitter van wijkraad of penningmeester bij sportvereniging)
<input type="checkbox"/>	iets anders, namelijk _____

4. Hoeveel tijd zou u per week willen besteden aan het beheer, onderhoud of mooier maken van uw woonomgeving?	
	uur per week
<input type="checkbox"/>	weet niet

5. Hoe zou u bij voorkeur uw tijd hieraan willen besteden?

<input type="checkbox"/>	ik werk het liefst mee aan een vrijwilligersproject met een duidelijk begin en einde
<input type="checkbox"/>	ik werk bij voorkeur op oproepbasis
<input type="checkbox"/>	mijn voorkeur gaat uit naar vaste werkdagen
<input type="checkbox"/>	iets anders, namelijk _____

6. Kunt u van elk van de onderstaande aspecten aangeven wie volgens u hiervoor het meest verantwoordelijk is: gemeente of bewoners?

Hierbij leggen we bij elk aspect een schaal van 5 mogelijkheden aan u voor met als uitersten:

1 = gemeente volledig verantwoordelijk en 5 = bewoners volledig verantwoordelijk

	Gemeente			Bewoners	
	1	2	3	4	5
groenonderhoud in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
onderhoud van de weg, straat, stoep, lantaarnpalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
opruimen zwerfafval/vervuiling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer/onderhoud van speeltuintje, speeltoestellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
organisatie buurtactiviteiten (bijv. buurtfeest, kerstboom kopen en plaatsen, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer/onderhoud van dierenweides, kinderboerderij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer/onderhoud van wijkcentrum/dorps huis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer/onderhoud van trapveldjes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheer/onderhoud van sportvoorziening (voetbalveld, terrein sportvereniging, sporthal, zwembad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bekendheid met beleid en opinies over participatie

7. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

	zeer mee eens	eens	niet mee eens/niet mee oneens	oneens	zeer mee oneens	weet niet
Ik ben er van op de hoogte dat mijn gemeente inwoners een grotere rol wil geven in het beheer en onderhoud van de woonomgeving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het is een goede zaak dat inwoners een grotere rol krijgen in het beheer en onderhoud van hun woonomgeving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als (meer) buurtbewoners samenwerken om hun buurt te verbeteren, zal dit het woonplezier vergroten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als (meer) buurtbewoners samenwerken om hun buurt te verbeteren, zal dit ertoe leiden dat buurtbewoners ook meer naar elkaar zullen omzien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente legt teveel verantwoordelijkheid en taken bij burgers voor wat betreft hun woonomgeving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De leefbaarheid in de woonomgeving zal achteruit gaan als de gemeente meer taken en verantwoordelijkheden voor beheer en onderhoud bij de inwoners neerlegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Bent u bekend met het Wmo-loket van uw gemeente?	
<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nee

9. Heeft u in <u>2014 of 2015</u> een melding gedaan of een vraag gesteld bij het Wmo-loket van uw gemeente voor advies, hulp of ondersteuning? Dit kan bijvoorbeeld gaan over hulp bij het huishouden, aanpassingen van uw woning, aanvragen van een vervoersvoorziening, rolstoelvoorziening, persoonlijke begeleiding, dagbesteding of een andere hulpvraag.	
<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nee → ga naar vraag 14
<input type="checkbox"/>	weet niet → ga naar vraag 14

10. Heeft u een keukentafelgesprek gehad met een medewerker van de gemeente over uw melding of vraag?	
<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nee
<input type="checkbox"/>	weet niet / loopt nog

11. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de volgende aspecten van uw contact met de Wmo-consulent van uw gemeente?												
	heel slecht										heel goed	weet niet
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
de deskundigheid van de medewerker van de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verloop keukentafelgesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
eigen inbreng bij de oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de mate waarin de oplossing van het gesprek overeen komt met uw verwachting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Kunt u, alles bij elkaar genomen, in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van uw melding/(aan)vraag bij het Wmo-loket?										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Wat zou de gemeente kunnen verbeteren in haar Wmo-dienstverlening?

Bekendheid en gebruik ondersteuningsaanbod

14. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?						
	zeer mee eens	eens	niet mee eens/niet mee oneens	oneens	zeer mee oneens	weet niet
Ik los vragen of problemen bij voorkeur in eigen kring op.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik weet goed waar ik terecht kan voor het bespreken vragen of problemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik krijg voldoende informatie over het ondersteuning- en zorgaanbod in mijn gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Elkaar helpen

15. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen						
	zeer mee eens	eens	niet mee eens/niet mee oneens	oneens	zeer mee oneens	weet niet
Ik ben er van op de hoogte dat mijn gemeente inwoners een grotere rol wil geven in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het is een goede zaak dat inwoners een grotere rol krijgen in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als mensen elkaar meer ondersteunen / helpen, zal dit de leefbaarheid vergroten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente legt teveel verantwoordelijkheid en taken bij burgers voor wat betreft het helpen en ondersteunen van anderen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De zorg voor kwetsbare burgers zal achteruit gaan als de gemeente meer taken en verantwoordelijkheden bij de inwoners neerlegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Achtergrondvragen

16. Wat is uw geslacht?	
<input type="checkbox"/>	man
<input type="checkbox"/>	vrouw

17. Wat is uw leeftijd?	
	jaar

18. Wat is uw postcode?					

19. Wat is uw hoofdbezigheid?	
<input type="checkbox"/>	ik heb een betaalde baan voor 12 uur of meer per week
<input type="checkbox"/>	ik heb een betaalde baan voor minder dan 12 uur per week
<input type="checkbox"/>	ik ben scholier / student
<input type="checkbox"/>	ik ben huisvrouw / huisman
<input type="checkbox"/>	ik ben werkzoekend / heb een AWW-uitkering / WAO-uitkering / WWB uitkering
<input type="checkbox"/>	ik ben gepensioneerd /ontvang AOW / pensioen
<input type="checkbox"/>	anders, namelijk _____
<input type="checkbox"/>	weet niet / wil niet zeggen

20. Welke situatie is voor u van toepassing?	
<input type="checkbox"/>	ik woon alleen
<input type="checkbox"/>	ik woon met partner en 1 of meer thuiswonende kinderen
<input type="checkbox"/>	ik woon met partner zonder thuiswonende kinderen
<input type="checkbox"/>	ik woon met 1 of meer kinderen, maar zonder partner
<input type="checkbox"/>	ik woon in bij ouder(s), verzorger(s) / bij broer(s) of zuster(s) / bij andere familie
<input type="checkbox"/>	andere woonsituatie

21. Bewoont u een huur of een koopwoning?	
<input type="checkbox"/>	huurwoning
<input type="checkbox"/>	koopwoning
<input type="checkbox"/>	weet niet / dat zeg ik liever niet

22. Is uw woning geschikt om tot op hoge leeftijd te bewonen, ook als uw mobiliteit (of die van een andere bewoner) beperkt zou zijn?	
<input type="checkbox"/>	ja, daar is mijn woning absoluut geschikt voor
<input type="checkbox"/>	ja, maar er zouden wat kleine aanpassingen gedaan moeten worden
<input type="checkbox"/>	nee, tenzij er veel wordt aangepast
<input type="checkbox"/>	nee, daar is mijn woning absoluut niet geschikt voor
<input type="checkbox"/>	weet niet

23. Wat is de hoogte van uw netto gezinsinkomen?	
<input type="checkbox"/>	minder dan € 950,- per maand
<input type="checkbox"/>	tussen de € 951,- en € 1.300,- per maand
<input type="checkbox"/>	tussen de € 1.301,- en € 1.900,- per maand
<input type="checkbox"/>	tussen de € 1.901,- en € 2.500,- per maand
<input type="checkbox"/>	tussen de € 2.501,- en € 3.150,- per maand
<input type="checkbox"/>	meer dan € 3.150,-per maand
<input type="checkbox"/>	weet niet / dat zeg ik liever niet

24. Prijsverloting en deelname online burgerpanel

Uw gemeente overweegt om in de toekomst eventueel vaker online onderzoek te gaan doen. Indien de gemeente besluit om daar inderdaad gebruik van te maken, wilt u dan vaker meedenken en meepraten over de gemeente via online onderzoek?

Ook kunt u hieronder aangeven of u kans wilt maken op één van de vijf VVV-bonnen van elk €20,-

Wij gaan vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens om. Uw persoonlijke gegevens worden niet gekoppeld aan uw antwoorden op de overige vragen.

ik doe mee aan de prijsverloting	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
Als de gemeente besluit om gebruik te maken van een online burgerpanel, wilt u dan vaker meedenken en meepraten over de gemeente via online onderzoek?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
naam		
telefoonnummer		
e-mailadres		

25. Heeft u nog iets op te merken naar aanleiding van deze vragenlijst?