

Verdiepende bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis



Inwoner- & cliëntparticipatie – 3 december 2019

“Inwoner- & cliëntparticipatie betekent dat iedereen menswaardig kan deelnemen aan het leven.”

In welke context vond deze bijeenkomst plaats?

Significant Public organiseerde in 2019 in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: ministerie van VWS) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (hierna: VNG) 12 regionale werkbijeenkomsten in het kader van Merkbaar Beter Thuis. Hierin zijn vanuit verschillende perspectieven oplossingsrichtingen geformuleerd voor uiteenlopende knelpunten die cliënten in de zorg en ondersteuning thuis ervaren. In verdiepende bijeenkomsten (dec 2019-feb 2020) zijn deelnemers vervolgens aan de slag gegaan met de mogelijke uitwerking van deze oplossingsrichtingen. Op 3 december 2019 vond de verdiepende bijeenkomst Inwoner- & cliëntparticipatie plaats. Dit is het verslag van deze bijeenkomst. De bevindingen en opbrengsten van deze bijeenkomst verwerken wij eveneens in de eindrapportage van Merkbaar Beter Thuis aan het ministerie van VWS en de VNG.

Om ook in de toekomst een samenleving te hebben waarin iedereen menswaardig kan deelnemen, is samenwerken mét de inwoner essentieel. Dit gaat verder dan een cliëntenklankbord of het ophalen van ervaringen van inwoners; het gaat over echt samen zorg en welzijn vormgeven. Maar hoe doe je dat, samen vormgeven? In deze landelijke bijeenkomst kregen deelnemers hier inspiratie en praktische handvatten voor. Aanwezig waren afgevaardigden van cliëntbelangenorganisaties, zorg- en welzijnsorganisaties, buurtcoöperaties, adviesraden, het ministerie van VWS en ervaringsdeskundigen.

Op dinsdag 11 februari 2020 zal deze bijeenkomst nogmaals plaatsvinden van 9.00-13.00u in de Social Impact Factory in Utrecht. De buurtcoöperatie Apeldoorn-Zuid is dan nogmaals aanwezig om een workshop te verzorgen. Verder zal ook Movisie een workshop geven over de waarde van klantreizen in het sociaal domein. Zie www.merkbaarbeterthuis.nl voor aanmelding en meer informatie over de andere verdiepende bijeenkomsten.

Wat is er tijdens de bijeenkomst gedaan en geleerd?

De bijeenkomst startte met een **plenaire opening** waarbij een viertal experts werd gevraagd wat zij doen rondom het thema inwoner- & cliëntparticipatie, ook wel burgerparticipatie genoemd.

Henk Beltman van **Zorgbelang Inclusief** gaf aan dat burgerparticipatie volgens hem betekent dat men aan burgers invloed geeft om hun levensomstandigheden te beïnvloeden. Dit geldt voor zowel client- en adviesraden als burgerinitiatieven. Als belangenorganisatie van de burger ondersteunt Zorgbelang zowel deze partijen als gemeenten om daar samen vorm aan te geven.

Maaïke Jongerius van **Significant Public**, expert op het gebied van de methodiek Klantreizen, legde uit hoe je deze methodiek kan inzetten voor inwoner- & cliëntparticipatie. Het is een structurele manier om in gesprek te gaan over de beleving van inwoner of cliënt van een bepaald proces en het geeft zicht op wie er vanuit de keten betrokken zijn bij dit proces.

Petra van der Horst van **De Koepel Adviesraden Sociaal Domein** gelooft dat adviesraden gemeenten kunnen ondersteunen in de grote maatschappelijke vraagstukken in het sociaal domein die er momenteel op gemeentelijk niveau liggen. Burgers zijn als gemeenschap onderdeel van de oplossing en moeten meer eigenaarschap willen en krijgen. De koepel adviseert hierin zowel de adviesraden als gemeenten en stimuleert een betere samenwerking tussen beiden.

Gerjan van Engelenhoven van **Buurtcoöperatie Apeldoorn-Zuid** vertelde tenslotte enthousiast over hoe zij vijf jaar geleden een burgerinitiatief zijn gestart en met het programma ‘Zuid Doet Samen’ burgerparticipatie in de praktijk vorm geven. Met 750 leden en zes opgeleide buurtassistenten is het centrale doel om het omzien naar elkaar te bevorderen. Zij hebben inmiddels ook een eigen buurthuis, wijkleerbedrijf en een buurtacademie.

Na de plenaire introductie op het thema zijn de deelnemers in **twee verschillende workshops** verdiepend aan de slag gegaan. Hoe werkt dat, de inzet van adviesraden of een buurtcoöperatie? Tijdens de workshops was er ruimte voor kennis- en expertiseontwikkeling en het delen van ervaringen.

In beide workshops kwam naar voren dat inwoners en gemeenten (nog) niet altijd dezelfde taal spreken. Het samen vormgeven van zorg en welzijn is soms lastig in de praktijk, maar desalniettemin wel mogelijk én nodig! Zoek elkaar op en leer van elkaar, dan kan men samen een heel eind komen.



Wat is er tijdens de bijeenkomst gedaan en geleerd? Workshop I

"Grote uitdagingen vragen om verandering van perspectief; hoe de gemeentelijke adviesraad daarin cruciaal is".

Petra van der Horst, directeur van de Koepel Adviesraden en trainer/adviseur van advies/cliëntraden, heeft in de workshop een inkijkje in haar laatste bevindingen en inzichten met betrekking tot de lokale uitdagingen binnen het sociaal domein en de rol van adviesraden en gemeenten daarin gegeven. Centraal in het verhaal van Petra staat de 'gap' tussen de verwachtingen die inwoners bij de gemeente en overheid hebben en hetgeen feitelijk geleverd wordt. Door verschillende uitdagingen in de participatiemaatschappij dreigt dit spanningsveld alleen maar groter te worden. Denk bijvoorbeeld aan de personeelstekorten in de zorg en het onderwijs, de dubbele vergrijzing, het langer thuis blijven wonen van ouderen en de financiële tekorten bij gemeenten. Een onhoudbare situatie die vraagt om een doorkanteling binnen het sociaal domein. **Een doorkanteling waarin de balans opnieuw wordt opgemaakt in wat inwoners kunnen en willen betekenen voor hun medemens.** "We gaan van gemeente naar gemeenschap", aldus Petra.

Maar die ontwikkeling gaat niet vanzelf. Met elkaar werd geconcludeerd dat het essentieel is dat er bewustzijn ontstaat over de noodzakelijke verschuiving van taken van professionals naar inwoners en daarmee het belang van burgerinitiatieven, burenhulp en een zorgzame samenleving. Een zorgzame samenleving waarin nieuwsgierigheid naar elkaar en het in elkaar verplaatsen vanzelfsprekend is. Gemeenten (maar niet uitsluitend) hebben hier een belangrijke rol in. En de rol van de adviesraad? Als thermometer van de samenleving optreden en vanuit een breder inwonersperspectief deze vraagstukken op de agenda zetten!



Wat is er tijdens de bijeenkomst gedaan en geleerd? Workshop II

"We zorgen hier voor elkaar en hebben er de grootste lol in!" Hoe buurtbewoners in een buurtcoöperatie hun eigen kracht vinden en omzien naar elkaar.

Sinds 5 jaar is de buurtcoöperatie Apeldoorn-Zuid met veel bevoegenheid actief om welzijn in brede zin te vergroten. Opgeleide buurtassistenten bellen huis-aan-huis aan en gaan het gesprek aan; een open gesprek over hoe iemands leven eruit ziet. Gerjan van Engelenhoven van de buurtcoöperatie nam de deelnemers op interactieve wijze mee in een andere denkwereld. **Een wereld van mogelijkheden, van oprecht contact, niet voor, niet met, maar door de inwoners zelf.**

De deelnemers werden in de rol van buurtassistent gezet en gingen gezamenlijk aan de slag met vier persona's. Lodewijk die alleen woont en vooral heel druk is met zijn eigen loodgietersbedrijf of Anna, een jonge alleenstaande moeder die net haar baan is verloren zijn voorbeelden hiervan. De vraag die bij deze persona's werd gesteld is 'Wie zou zelf hulp gaan zoeken? En waar?'. Vervolgens werd gevraagd anders naar deze persona's te kijken: wat is hun achtergrond? Op welke wijze zouden ze kunnen bijdragen aan het welzijn in de wijk? Hoe kunnen zij iets betekenen voor elkaar? Er werd door de deelnemers beaamt dat dit in de praktijk niet zomaar vanzelf ontstaat, men moet weer aanleren om voor elkaar te zorgen. En daar komen de buurtassistenten van de buurtcoöperatie in beeld. Zij helpen regelen dat een inwoner de juiste hulp krijgt, waar mogelijk van een medewijkbewoner. **Het basisprincipe is wederkerigheid, waarbij de buurtassistenten wel voortdurend blijven evalueren hoe het met de inwoner(s) gaat.**

Na dit stukje praktijksimulatie werd er aandacht besteed aan het bestuurlijk gemeentelijk perspectief; **hoe ruimte te geven aan initiatieven als een buurtcoöperatie, maar wel met "(be)grip"**. In de samenwerking tussen gemeente en buurtcoöperatie spelen de kaders van het bestel van het sociaal domein mee waarbinnen ook de buurtcoöperatie dient te functioneren. De gemeente stelt bijvoorbeeld opleidingseisen en vraagt om een resultaatmeting in subsidieaanvragen. Hoe ga je daar als buurtcoöperatie mee om? Gerjan legt uit dat de kracht van de buurtassistenten juist in andere vaardigheden ligt dan in de reguliere opleiding geleerd wordt. Het gaat er om dat ze goed kunnen luisteren, laagdrempelig in contact kunnen treden met inwoners en kleine succesjes weten te boeken. En wanneer nodig verwijzen ze door naar de juiste zorgprofessionals. In dialoog met de gemeente zoeken ze hierin naar de mogelijkheden binnen de gemeentelijke kaders. **Want uiteindelijk heb je elkaar nodig en moeten beide werelden bij elkaar komen.**



Meer informatie over of ondersteuning bij dit thema? Kijk op www.zorgbelang-nederland.nl, www.movisie.nl of www.koepeladviesradensociaaldomein.nl.



merkbaar**beter**thuis