

Almere juli 2019

Vijf jaar burgerkracht

ter lering en vermaak



Evaluatie Burgerkracht
COMPLETE TEKST



Gemeente Almere



Vijf jaar burgerkracht **sociaal domein**
ter lering en vermaak

Almere juli 2019

Inhoud

Voorwoord	4
Opzet van de evaluatie	4
Het verhaal	5
1. Het begrip burgerkracht	6
1.1. Het formele verhaal.....	6
1.2. Het eigenlijke verhaal.....	6
2. Wat en waarom	7
2.1 Burgerkracht volgens burgers	7
2.2 Burgerkracht en overheid.....	7
3. De uitgangspunten bij burgerkracht als basis	8
3.1. Vertrouwen	8
3.2. Gelijkwaardigheid en zeggenschap	8
3.3. Het is én én: collectief en individueel	8
3.4. De beoogde resultaten	9
4. De werkwijze ‘Methode Jet’	10
5. Burgerkracht als basis: de eerste resultaten	11
5.1. Onderzoek naar belemmeringen bij burgerkracht en mogelijke oplossingen	11
5.2. Uitgangspunten burgerkracht en methode Jet in de praktijk.	14
5.3. Analyseren gelijksoortige initiatieven binnen de gemeente en conclusies daarbij.	16
6. Conclusies en aanbevelingen	20
6.1 Conclusies.....	20
6.2 Aanbevelingen.....	21
Bijlage 1 Het Verhaal.....	24
Bijlage 2 De projectbladen.....	43
2.1 Projecten rond Belemmeringen bij Burgerkracht	44
2.2 Projecten op basis van uitgangspunten en methodiek.....	52
2.3 Projecten vanuit derden.....	61
Bijlage 3 Publicaties en Kaders.....	68

Voorwoord

Een evaluatie over burgerkracht. Is dat niet hetzelfde als een fotootje uit een film knippen en dan het fotootje beschrijven? Er is immers altijd burgerkracht; geen begin geen einde. Hoe kan je dan evalueren? En toch willen we dat. We willen nagaan of de andere manier van werken, de andere accenten die we de afgelopen vijf jaar hebben gelegd, zin hebben gehad. We willen laten zien wat we in die periode hebben bereikt, wat mislukt is, waar we plezier aan hebben beleefd, verontwaardigd over zijn geweest en waar we trots op zijn. 'Wij' is de werkgroep Burgerkracht; een plukje burgers en een paar ambtenaren¹, voortgekomen uit de werkgroep integrale advisering. 'Wij' zijn echter ook veel andere burgers die ons beïnvloedden, meedachten en -deden, en de ambtenaren en professionals die om een of andere manier betrokken waren bij 'het project' Burgerkracht.

Het perspectief van waaruit we deze evaluatie schrijven is echter dat van de werkgroep Burgerkracht. Dat kan ook niet anders; het zijn onze ideeën en onze ervaring. We hopen dat er een paar nuttige conclusies zijn te trekken en denken dat we een paar mooie en zinvolle verhalen hebben. Vandaar 'ter lering en vermaak'.

Opzet van de evaluatie

We willen de evaluatie beginnen met een verhaal over het ontstaan van de werkgroep Burgerkracht. Een werkgroep die voortkwam uit de zoektocht van een aantal Almeerders naar een betere integrale advisering. Deze groep mensen ontdekte dat invloed van bewoners vaak afhankelijk was van toeval en de ontvankelijkheid van politici en ambtenaren en die ervaring inspireerde hen om verder na te denken over burgerkracht en de positie van bewoners in alle fasen van beleidsontwikkeling.

Na het verhaal, hieronder vindt u de eerste bladzijde (de rest staat in bijlage 1), vertellen we over de uitgangspunten en de werkwijze die de werkgroep op basis van zijn ervaring is gaan ontwikkelen. Deze uitgangspunten en de werkwijze hebben we daarna getoetst in de praktijk via een aantal projecten. (zie ook bijlage 2) We leerden daarvan. We vonden oplossingen en we ontdekten dilemma's. Op grond van dit alles kunnen we een aantal conclusies trekken en aanbevelingen geven.

Er kwamen ook landelijke reacties op dit experiment. Deze vindt u in bijlage 3.

¹ De ambtenaren en bewoners hebben wel een andere rol en taak. Ambtenaren zijn vooral faciliterend en leggen de verbinding met de formele beleidskaders. Bewoners hebben vaak zitting in vrijwilligersorganisaties als Abri, belangenorganisaties als het Breed Overleg plus maar acteren vooral vanuit hun persoonlijke passie het leven in Almere beter te maken.

Het verhaal

Mei: de bijeenkomst in de witte kamer

Ruim tachtig mensen waren aanwezig in de Witte kamer. Veel meer dan verwacht. Ze werden er een beetje zenuwachtig van. Dat dit onderwerp zoveel mensen kon trekken!

“Het is allemaal eigenbelang”, zei Piet, “ze zijn hier allemaal om gezien te worden, om invloed uit te kunnen oefenen”. Ach dacht ze, het is Piet maar.

Je zag groepjes ontstaan en je zag de ‘usual suspects’ volgens Piet. ‘Het Leger des Heils, de SOGA, Horatio Linkel.

Je zag dat ze elkaar, gemeend en minder gemeend, begroetten. “Jij ook hier... wat een verrassing”.

Het was allemaal nogal schimmig voor haar. Ze werkte pas kort in Almere en had geen idee van de verhoudingen. Wie was nu de beroemde buurtbobo, de invloedrijke directeur, wie zit in de Wmo-raad en wie had politiek zo zijn lijntjes. Misschien maar goed ook. Nieuw ambtenaartje uit Amsterdam, dat was ze.

De wethouder kwam binnen, een rond lief gezicht met krulletjeshaar, maar.... een wethouder en die zijn niet zo lief. Ze keek rond, zelfverzekerd, gaf Liesbeth een knipoog en zei: “wat fijn dat jullie in zo’n groten getale zijn op komen dagen”.

Annelie zat in een van de groepen. Groepen die uit moesten zoeken hoe bewoners meer en gezamenlijk invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente. Ja, ja dacht ze, alsof we daar nog in kunnen geloven. Als er al bewoners zijn die invloed hebben dan zijn het de bobo’s en die denken bijna hetzelfde als die politici en die ambtenaren. Dat ze toch was ze gekomen had te maken met haar gevoel van rechtvaardigheid. Ze zou vechten voor wat ze waard was. Haar ideeën en die van de haren waren net zo veel waard.

In een andere groep zat Bart. Gepokt en gemazeld in zijn eigen organisatie, had hij maar één doel: de gemeente te leren dat de oplossing niet zat in een ander structuurtje. Als ze echt wilde dat de mensen mee kunnen denken dan moest ze zelf veranderen, echt open staan voor andere ideeën, andere zienswijzen en andere oplossingen. We zullen het zien dacht hij. Ik kan er in ieder geval voor zorgen dat mijn mensen een stem hebben.

De managers keken elkaar aan. Hoe belangrijk is het dat we invloed hebben op de uitkomst? “Weet je”, zei een van hen “voor mij is het belangrijk dat de gemeente weet dat ik van goeden wille ben. Inhoudelijk is het natuurlijk mooi maar uiteindelijk kijkt de gemeente toch naar de resultaten van mijn club. Of die aanpak integraal is zal ze een worst wezen. Ik denk niet dat ik een van mijn mensen ga vragen om verder mee te denken, zonde van de tijd.”

Karin, Maarten en Louise bekeken de uitkomst² van de groepsbesprekingen. Louise als altijd relativerend en wat afstandelijk “Het had slechter gekund”. “Ja”, zei Maarten “het had slechter gekund”. “Gaan jullie trouwens meedoen aan die vervolgsessies?” Karin keek hem aan. “Heb je het niet gehoord? Die nieuwe ambtenaar, Liesbeth heet ze geloof ik heeft iedereen uitgenodigd om mee te doen aan vervolgsessies. “Concretiseren van deze uitkomst, zei ze”. (Zie verder bijlage 1.)

1. Veel gaat al goed. Neem dat als uitgangspunt.

2. Begin bij de mens, de cliënt (ervaringsdeskundigheid)

3. Maak advisering gemakkelijk en toegankelijk

4. Doe recht aan eigenheid van alle organisaties

5. Het sociale domein is complex: houd daar rekening mee.

6. De gemeente is gehouden aan de formele functies van advisering: namelijk belangenbehartiging breed, advisering op beleidsontwikkeling en toetsing op de (beleids)uitvoering.

1. Het begrip burgerkracht

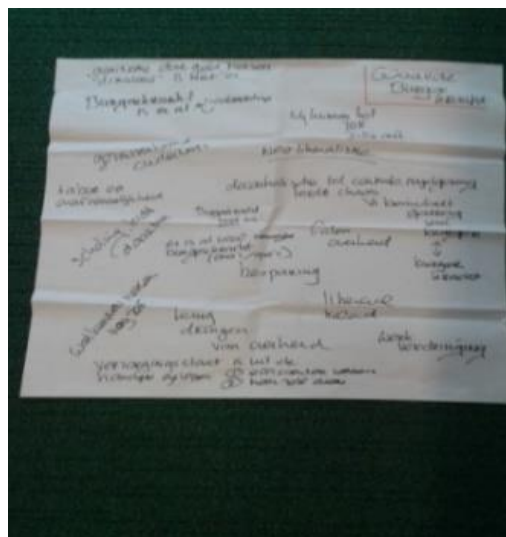
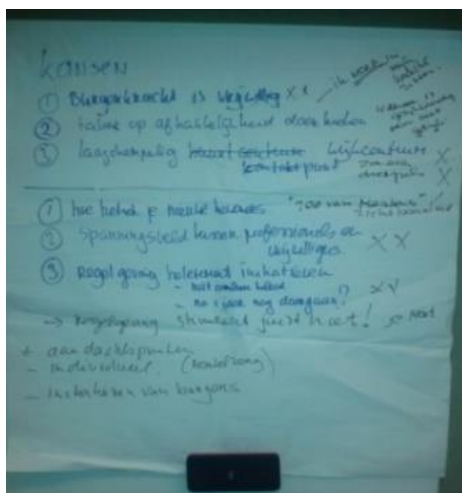
1.1. Het formele verhaal

Zoveel mensen, zoveel meningen over burgerkracht. In de praktijk bestaat veel onduidelijkheid over dit begrip. Die onduidelijkheid maakt het lastig om als overheid je rol te bepalen. Als het accent bij burgerkracht bijvoorbeeld op vrije keuze en eigen verantwoordelijkheid ligt, zal de rol van de overheid redelijk passief zijn. Gaat het echter over het stimuleren van zorg voor elkaar of eigen kracht bij kwetsbare mensen, dan ben je als overheid veel actiever." Zo begonnen we ons memo in 2015 over Burgerkracht binnen het sociaal domein van Almere en de rol van de overheid daarbij. (bijlage 4)

In 'Almere aan zet', het beleidsplan van de gemeente over het sociale domein 2013 – 2018, staat dat burgerkracht vergroot moet worden. Meer eigen initiatief, regie en zelfredzaamheid van bewoners en meer informele hulp. Maar hoe doe je dat? Burgerkracht vergroot niet uit zichzelf als we de uitkomst van het onderzoek van Evelien Tonkens c.s. ter harte nemen. "Onbevlekt burgerschap bestaat niet. Niets ontstaat vanuit het niets. Het wordt gemaakt!" Om toch een idee te krijgen vroegen we een aantal bewoners die elkaar nog kenden uit de werkgroep integrale advisering om advies: wat verstaan jullie nu onder burgerkracht en wat moet een overheid daarmee? We vroegen hen om commentaar, om uitgangspunten en ideeën. Die kregen we en...nog veel meer!

1.2. Het eigenlijke verhaal

Deze groep bewoners, de werkgroep Burgerkracht dacht in vier sessies na over het 'wat' en het 'waarom' van burgerkracht. Wat is burgerkracht eigenlijk en waarom is het belangrijk? En over het hoe. Hoe zorg je ervoor dat burgerkracht tot zijn recht komt en hoe vertaal je dat naar de praktijk?



2. Wat en waarom

2.1 Burgerkracht volgens burgers

Burgerkracht zegt de werkgroep gaat vooral om zelfsturing, om de kracht van bewoners om iets voor zichzelf en voor anderen te doen. Burgerkracht zie je in het vervoeren van kinderen naar voetbalwedstrijden, het zorgen voor een dementerende ouder, het protesteren tegen het uitzetten van gezinnen en het organiseren van een buurfeest. Burgerkracht gaat ook om waarden. Mensen krijgen meer zelfvertrouwen door dingen zelf te doen, vinden het prettig iets voor anderen te betekenen en fijn dat anderen hen zien staan.

2.2 Burgerkracht en overheid

De werkgroep merkt op dat voor de overheid burgerkracht ook iets anders is gaan betekenen. De overheid heeft het over het vermogen van burgers om dingen zelf op te lossen zonder of met minder inmenging van de overheid. Iets waar de overheid graag een beroep op doet, soms dwingend (wat kan je dochter voor jou doen?) soms stimulerend (wat hebben jullie nodig om de buurt gezellig te maken?). Dat maakt de rol van de overheid ingewikkeld bij burgerkracht. Maar burgers en overheid zijn het wel eens. Burgerkracht (what's in a name) is een groot goed en moet gekoesterd worden.

3. De uitgangspunten bij burgerkracht als basis

Als burgerkracht dus nodig is, hoe moet het dan georganiseerd worden vroeg de werkgroep zich af. Hoe zorg je ervoor dat burgerkracht opbloeit en tot oplossingen leidt waar iedereen content mee is. Er zijn drie uitgangspunten onderscheiden, welke achtereenvolgens worden toegelicht:

- Vertrouwen (3.1),
- Gelijkwaardigheid en Zeggenschap (3.2),
- En collectief én individueel (3.3.).

3.1. Vertrouwen

De belangrijkste voorwaarde is vertrouwen. De werkgroep Burgerkracht kwam tot de conclusie dat de overheid weer vertrouwen moet krijgen in haar bewoners en vice versa.

Volgens hen lijkt het nu - zwart-wit uitgedrukt- of de gemeente zoveel mogelijk wil besparen en daarom een appèl doet op 'burgerkracht'. De gemeente op haar beurt meent dat elke bewoner haar ziet als onuitputtelijke geldbron die elke activiteit hoort te ondersteunen.

Om dit vertrouwen te herstellen zal de gemeente een eerste stap moet doen, al is het maar omdat er 200.000 Almeerders zijn en maar één gemeente. Volgens de werkgroep vraagt dat om een cultuurverandering bij de gemeente:

- de gemeente zegt geen nee meer; bij goed meedenken is er (bijna) altijd een oplossing te vinden.
- de gemeente neemt de tijd, het gewenste vertrouwen zal niet gemakkelijk ontstaan.
- de professionals moeten faciliteren, stimuleren en belemmeringen wegnemen.
- de initiatieven worden waar mogelijk dicht bij de bewoners georganiseerd en centraal waar nodig.

3.2. Gelijkwaardigheid en zeggenschap

Na vertrouwen, maar even belangrijk, is de zeggenschap over de eigen situatie. De bewoner weet als beste of iets gaat werken of niet. Hij/zij kent misschien niet alle oplossingen maar weet wel of een oplossing draagvlak heeft. Hij/zij kent niet alle regels maar denkt graag mee als regels een belemmering vormen. Hij/zij weet dat hij niet alles kan en zeker niet in zijn eentje, maar het is zijn situatie dus zijn inbreng en zijn mening zijn doorslaggevend.

3.3. Het is én én: collectief en individueel

Opgenomen in een gezellige bende én individueel erkend. Daar gaat het om. (Jos van der Lans)

Burgerkracht gaat om individuen, om mensen die iets vrijwillig voor zichzelf of voor een ander doen. Het gaat ook om collectieven. Groepen mensen die zich rond een onderwerp organiseren. De gemeente heeft een poging gedaan dit met voorbeelden te illustreren (zie figuur hieronder). Belangrijk is dus te beseffen dat burgerkracht niet alleen een Wmo-verhaal, een individueel zorgverhaal is. Het gaat zeker zo vaak om leuke en gezamenlijke dingen als het opzetten van een koor.

Ontspanning		Zorg			Maatschappelijk betrokken	
	Kort	Lang	Kort	Lang	Kort	Lang
individueel	Wandelen met iemand in een rolstoel	Maatjes-project	Administratie op orde brengen	Vormen van mantelzorg	Openlijk ageren tegen schelden	Taalles aan analfabeten
individueel aan groep	Kinderen naar zwembad brengen	Schilderles aan mensen met beperking	Op zomerkamp met verstandelijk beperkte kinderen	Lid van bestuur huiskamer-project i.k.v. psychiatrie	Collecteren voor Greenpeace	Meedenken over wederkerigheid en burgerplicht
groep aan individuen	Surprise-party bejaarde buurman	Sportlessen voor specifiek kind	Om de beurt koken voor zieke vriendin	Buren helpen met het opvoeden	Tijdelijk onderdak aan dak- en thuislozen	Werken bij de voedselbank
groep aan groep	Inzamelactie voor bankjes op plein	Buurtbus	eigen kracht-conferentie voor gezinnen	Vrijwilligers in een ziekenhuis	Protest tegen het afbreken van buurtvoorzieningen	Vrijwilligers Green Peace

Uitspraken over collectief, opgespoord door bewoners

“Want je staat in verband met andere mensen, en dus verander je zelf de hele tijd”.

"Die steeds verder uitdijende markt houdt ons voor dat we onszelf moeten kneden tot een genietend, positief en evenwichtig individu. Maar die extreme focus op eigen verantwoordelijkheid maakt ons intussen hartstikke eenzaam. Het draait er altijd om 'Happy Me' en nooit om 'Happy Us'."

“Kijk, ik snap wel dat een yogaklas of meditatiegroep geen babbelclub is, maar wat mensen ernaar drijft, de onvrede, zowel lichamelijk als geestelijk, kun je beter op een andere manier oplossen. Door echt contact te maken met andere mensen."

'Echt contact'?

"Ja. Dat je iemands problemen er ook bijneemt. Ik heb veel bewondering voor wat de psychoanalyticus Paul Verhaeghe heeft geschreven over het zorgtekort in de westerse maatschappij. Je wordt ongelukkig als je jezelf ziet als geïsoleerd individu”.

3.4. De beoogde resultaten

De werkgroep benoemde ook resultaten waar burgerkracht als basis toe moest leiden:

- meer zeggenschap over- en betekenis voor je eigen omgeving
- een beroep kunnen doen op je eigen omgeving én formele zorg als het nodig is.
- mensen kennen elkaar, kijken naar elkaar om en wonen in inclusieve buurten, waar iedereen meedoet en waar eigen initiatieven op een vruchtbare bodem vallen.

4. De werkwijze ‘Methode Jet’

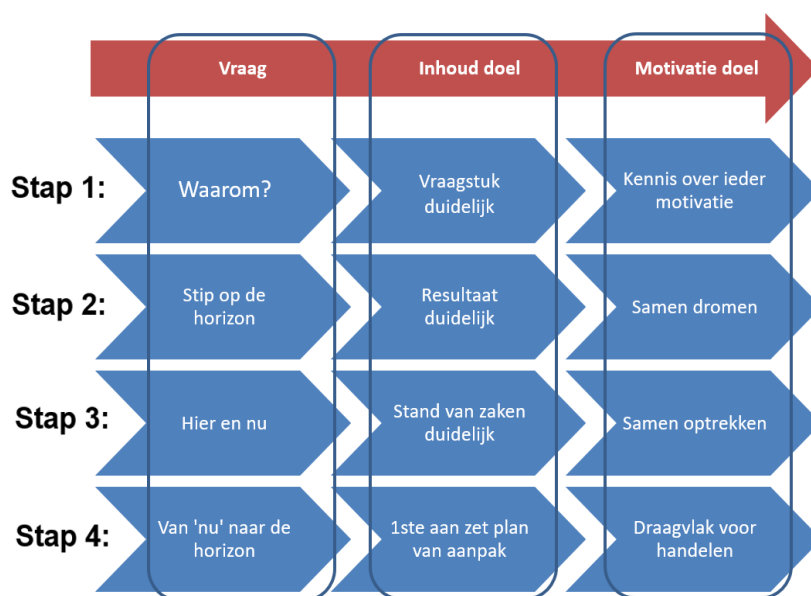
De werkgroep Burgerkracht creëerde al werkende weg een methode om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan het uitgangspunten van burgerkracht met name aan: *gelijkwaardigheid en zeggenschap*. Deze methode, die in de loop van de tijd methode Jet is gaan heten, begint altijd met de vraag: waarom zitten we hier? (is er wel sprake van een vraagstuk) en waarom zitten juist WIJ (direct betrokkenen³) aan tafel?

De Methode Jet vlecht twee processen ineen:

Op inhoud: waarom willen we iets? Wat is het doel? Hoe ver staan we nu van het doel? En wat moeten we doen om dichterbij het doel te komen?

Op motivatie en inzet: wat is een ieders belang? Wat is ieders droom? Waar zit de allergie? En wat kan iedereen bijdragen aan het doel?

Hiervoor worden met de betrokkenen in een twee tot vier bijeenkomsten een aantal stappen doorlopen. In het processchema hieronder zijn deze stappen weergegeven.



Figuur 1

Volgens de werkgroep geeft deze methode bewoners de mogelijkheid hun ervaring en hun ideeën over het onderwerp op een gelijkwaardige manier in te brengen in de beleidsproces: ‘Inwoners worden op een actieve manier betrokken bij het maken van beleid. Ik maak vaak mee dat de gemeente inwoners laat meedenken als er al een beleidsplan of een concept daarvoor op tafel ligt. In dat geval hebben wij als inwoners een reactieve rol. Met de methode Jet wordt vanaf het begin gebruik gemaakt van onze ervaringskennis en worden inwoners ontwerpers van het beleid, eigenlijk als een soort ‘beleidsmedewerker-plus’.” (Bijlage 3 Artikel van Movisie over de methode in 2016) ⁴

³ Dit geldt niet alleen voor de bewoners maar dus ook voor professionals en ambtenaren.

⁴ Deze methode is ook gebruikt bij onderwerpen die niet direct samenhangen met Burgerkracht zoals ‘basisscholen en gezondheid’; ‘armoedebestrijding op een andere manier’; ‘de doorontwikkeling van expertteams gezinsondersteuning en respijtzorg. Bij al die vraagstukken hebben professionals en bewoners de stappen doorgenomen en zijn ze tot reële oplossingen gekomen.

5. Burgerkracht als basis: de eerste resultaten

Uitgangspunten formuleren bij burgerkracht en een methodiek uitwerken is mooi maar het gaat natuurlijk om de praktijk. De werkgroep besloot daarom zelf aan de slag te gaan. Ze deed dat op verschillende manieren.

- [Onderzoek naar belemmeringen bij burgerkracht en mogelijke oplossingen \(5.1\).](#)
- [Hanteren van uitgangspunten en methode Jet bij het concretiseren van burgerkrachtvraagstukken en lessen daaruit \(5.2\).](#)
- [Analyseren van gelijksoortige initiatieven binnen de gemeente en conclusies daarbij \(5.3\).](#)

Bovenstaande aandachtspunten hebben we uitgewerkt in (deel)projecten ook al is er soms sprake van een onderzoek dan wel een bestaande situatie. Dit is onder andere gedaan om de resultaten te kunnen vergelijken.

Hieronder vindt u de belangrijkste conclusies en aanbevelingen en in bijlage drie vindt u een uitgebreide beschrijving per project.

5.1. Onderzoek naar belemmeringen bij burgerkracht en mogelijke oplossingen

Tijdens de discussies over burgerkracht stuitte de werkgroep op een paar hardnekkige vraagstukken die het vergroten van burgerkracht leken te belemmeren. De gemeente onderschreef deze problematiek. De werkgroep besloot daarom onderzoek te doen naar de oorzaak van drie van deze vraagstukken en mogelijk met oplossingen te komen.

Deze vraagstukken zijn:

- A. hoe lastig of juist stimulerend is de wet- en regelgeving voor het realiseren van burgerinitiatieven en hoe kunnen mogelijke belemmeringen weggehaald worden;
- B. is er een spanningsveld tussen professionals en vrijwilligers bij burgerinitiatieven en zo ja hoe kan dat worden opgelost;
- C. hoe stimuleren we vrijwilligerswerk, ook voor de meer 'kwetsbare' bewoners.

De vraagstukken 'wet en regelgeving' en 'spanningsveld professionals en vrijwilligers' zijn getoetst door aan te sluiten bij al bestaande bewonersinitiatieven, respectievelijk het initiatief Servicepunt Stedenwijk en het project Client Service Centrum.

De inzet van meer 'kwetsbare' bewoners als vrijwilligers werd onderzocht met behulp van een inventarisatie van vragen/wensen van de doelgroep en betrokken organisaties en getoetst via een aantal eigen initiatieven.

5.1.A. Wet en regelgeving onderzocht via het initiatief Servicepunt Stedenwijk (zie ook bijlage 2)



Belangrijke uitkomsten:

- De wet en regelgeving werkt belemmerend bij burgerinitiatieven omdat bewonersinitiatieven zich bewegen op verschillende terreinen van het openbaar bestuur met elk een eigen regelgeving en eigen besluitvorming. (bijv. openbare ruimte, sociaal domein, Arbo-wetgeving, concurrentiebeding) Deze zijn niet afgestemd op elkaar en vaak ontoegankelijk voor leken.
- De regelgeving werkt belemmerend voor samenwerkings- en ondersteuningsverbanden tussen burgerinitiatieven en professionele organisaties omdat deze verbanden buiten de subsidieafspraken van de organisaties met de gemeente vallen.
- Bewonersinitiatieven zijn per definitie uniek. Afhankelijk van participanten, de omgeving en de zwaarte van het vraagstuk, komen er andere initiatieven. De beoogde resultaten zijn daardoor bijna niet te kwantificeren. De huidige subsidiesystematiek vraagt echter om objectief meetbare resultaten waardoor initiatieven moeilijk aan de benodigde (financiële) ondersteuning komen.
- Initiatieven worden vaak gedragen door enkelen. Dat maakt ze kwetsbaar.

Conclusies/aanbevelingen:

1. Er is de steun van een ambtenaar/professional nodig om de wet en regelgeving te ontrafelen en de benodigde beslissingen af te dwingen.
2. Accepteer dat resultaten achteraf zichtbaar en meetbaar worden gemaakt. Maak gebruik van tussentijdse evaluatiemomenten en accepteer dat initiatieven kunnen mislukken.
3. Zorg voor achtervang, opvolging en een goed netwerk rondom het initiatief en de ondersteuning.

5.1.B. Spanningsveld tussen professionals en vrijwilligers binnen het project Client Service Centrum (bijlage 2)



Als ik nu Piet was, zei de dokter

Belangrijke uitkomsten zijn:

- De professionele organisatie zag geen mogelijkheden tot daadwerkelijke samenwerking. Het is onvoldoende duidelijk wat precies de oorzaak was maar het leverde spanning op tussen professionele organisatie en de vrijwilligers.
- Het project kon ook zonder deze ondersteuning resultaten halen. Dat vroeg wel om een substantieel grotere inzet van de vrijwillige begeleiding, in dit geval het bestuur.
- Kwetsbaarheid is geen belemmering voor zeggenschap. De initiatiefnemers (ex-psychiatrische patiënten) bepaalden de onderwerpen en de uitvoering.

Conclusies/aanbevelingen:

1. Geef organisaties de ruimte om mee te bewegen met bewonersinitiatieven in geld en in tijd.
2. Geef organisaties de opdracht hun medewerkers te scholen in een faciliterende werkwijze maar vooral geef organisaties de opdracht het bewonersbelang net zo belangrijk te vinden als het organisatiebelang. Het gaat tenslotte om gemeenschapsgeld.
3. Wees niet te bang voor initiatieven zonder professionele kennis, ook al gaat het om kwetsbare groepen. Houd wel de vinger aan de pols.

5.1.C. Inzet van meer 'kwetsbare' vrijwilligers/onderzoek naar motivatie en mogelijkheden (bijlage 2)



Belangrijke uitkomsten zijn:

- Organisaties hebben moeite met zogenaamde kwetsbare vrijwilligers. Het beeld is dat ze veel tijd kosten en minder betrouwbaar zijn.
- Ook de vrijwilligersorganisaties als VMCA en Humanitas geven aan dat speciale groepen ingewikkeld zijn. Niet alleen omdat de 'vrager' er moeite mee heeft. Zij zelf hebben vaak niet de tijd en/of kunde om hen goed te begeleiden.
- De werkwijze (wijze van matches tussen vraag en aanbod) van vrijwilligersorganisaties sluit onvoldoende aan bij de behoefte (aan maatwerk) van deze groep vrijwilligers

Conclusies/aanbevelingen:

1. Zorg voor een makelpunt of 'uitzendbureau' in de stad waar men terecht kan met vragen en verzoeken voor vrijwilligerswerk en ondersteuning.
2. Maak de bestaande vrijwilligersvacaturebank eenvoudiger .
3. Zorg voor voldoende begeleiding/maatjes. Al is het maar een vertrouwenspersoon van de organisatie waarvoor het vrijwilligerswerk gedaan wordt .
4. Maatwerk is essentieel. Elk mens is anders en heeft binnen zijn of haar kwetsbaarheden een andere aanpak nodig.

5.2. Uitgangspunten burgerkracht en methode Jet in de praktijk.

De werkgroep of een aantal leden daarvan is de afgelopen jaren gevraagd om vraagstukken op te pakken die betrekking hadden op burgerkracht. Het ging daarbij om beleidsissues maar ook om een financieringsvraagstuk of een nieuwe opdracht uit Den Haag. Bij het behandelen van deze vraagstukken werd zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de uitgangspunten en de werkwijze van de werkgroep. Aan de hand van drie vraagstukken willen we laten zien hoe dat in de praktijk uitwerkte.

- A. Het realiseren van een onafhankelijke clientondersteuning, een wettelijke taak;
- B. Almere meer inclusief maken in opdracht van het VN verdrag.
- C. Handen en voeten geven aan de uitvoering van het Samensterk budget, een budget dat ingezet wordt voor het steunen van burgerinitiatieven door en voor de meer kwetsbare groepen.

5.2.A. Onafhankelijke clientondersteuning (Bijlage 2)



Belangrijke uitkomsten zijn:

- Het is gelukt de betrokken bewoners (vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties en ervaringsdeskundigen) in de lead te houden. Zij bepaalden voor een groot deel het proces en de uitkomsten.
- De betrokken professionals hadden een adviserende rol en de gemeente was faciliterend.
- Het project/initiatief haalde de vooraf besproken resultaten. Najaar 2018 startte de pilot
- Er waren veel discussies over 'kennis van zaken' (wel of niet inzetten ervaringsdeskundigen, budgetmogelijkheden, werkgeverschap enz.). Uiteindelijk zijn de discussies geëindigd in oplossingen die tot ieders tevredenheid waren. De burgerkrachtmethode kost dus relatief veel tijd zeker in het begin maar is volledig en heeft groot draagvlak.

Conclusies/aanbevelingen:

1. Het blijft een valkuil om de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuners te laten professionaliseren; en dus een uitdaging om de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid goed zichtbaar te maken
2. Daar tegenover staat dat ervaringsdeskundigen de neiging hebben zich overal 'mee te bemoeien' ook als het echt de rol en de kennis van de professional betreft. Trainingen en intervisie zijn noodzakelijk om vrijwilligers/ ervaringsdeskundigen goed te laten aansluiten op de systeemwereld
3. Het vergt continu aandacht om de relatie met de ondersteunende vrijwilligersorganisaties te behouden.

4. Formele projecten/initiatieven die 'drijven' op informele inzet bij de planontwikkeling en de uitvoering, zijn beduidend goedkoper en hebben vaak meer draagvlak. Wel is er een vorm van coördinatie nodig om de continuïteit en kwaliteit te waarborgen. Deze inzet gaat wel gepaard met kosten.

5.2.B. Lokale Inclusie Agenda (Bijlage 2)



Belangrijke uitkomsten zijn:

- Vertegenwoordigers van cliëntenplatforms en ervaringsdeskundigen bepaalden de inclusieagenda. De 'zeggen-schap' is dus gelukt
- De politiek is geïnteresseerd in burgerkracht zeker bij dit soort onderwerpen. Deze aandacht kan het succes enorm verhogen.
- Inclusie is een doorlopend proces, een onderwerp waar constant aan gewerkt moet worden. Dat vraagt om vasthoudendheid, om een relatief grote groep enthousiastelingen die van elkaar het stokje kunnen overnemen.
- Dat vraagt ook om commitment van de ambtelijke organisatie. Ambtenaren zouden inclusie als een logisch item moeten meenemen in hun voorstellen en hun werkwijze.
- En het vraagt om successen, op de korte en langere termijn.

Conclusies/aanbevelingen:

1. Er bestaat een risico van eenzijdigheid als niet alle vormen van beperking zijn vertegenwoordigd. Zorg voor een brede vertegenwoordiging.
2. Het is belangrijk om te blijven onderstrepen dat het een bewustwordingsproces betreft en niet een eigenstandig programma, want het doel is om de reguliere processen te beïnvloeden en niet om werk over te nemen.
3. Pas op voor het beperkt beleggen van het onderwerp. Werk bijvoorbeeld niet alleen met een contactambtenaar, maar zorg dat alle ambtenaren op alle domeinen inclusief denken en werken.
4. Neem dus voorwaarden of criteria voor inclusie op in aanbestedingen en subsidies. Het VN-verdrag geldt voor iedereen.
5. Kom als burger met eigen initiatieven en wegen om daar te komen en wacht niet op de gemeente. Dit vraagt van de gemeente om alert te zijn op initiatieven van burgers en deze te stimuleren.

5.2.C. Samen sterk (bijlage 2)



Belangrijke uitkomsten zijn:

- Het is heel lastig criteria te ontwikkelen voor burgerinitiatieven, juist omdat ze allemaal verschillend zijn.
- Open budgetten (budgetten zonder harde criteria) worden een 'oplossing' voor politieke prioriteiten, financiële tegenvallers en zeggenschapsperikelen tussen organisaties en diensten.
- Het blijft lastig om kwetsbare mensen te bereiken en als het lukt blijft het bereik vaak op een expertise 'hangen'. De zorg bereikt mensen maar zorgt alleen; de gemeente bereikt mensen maar regelt alleen de financiën; wijkwerkers (opbouwwerk) bereiken mensen soms maar alleen voor een korte periode.
- Desondanks werkt een open en klein budget per initiatief enorm stimulerend. Totaal zijn in drie jaar 85 initiatieven gesteund waarvan meer dan driekwart het beoogde resultaat heeft gehaald.

Conclusies/aanbevelingen:

1. Zorg voor een duidelijke en een concrete resultaatbeschrijving in plaats van enkel vooraf benoemde criteria.
2. Evalueer tussentijd, ga op bezoek en vraag om een verantwoording achteraf.
3. Organiseer voldoende ruimte in tijd en geld voor vrijwilligers en wijkwerkers (in welke soort dan ook) om mensen te bereiken en als nodig vast te houden.
4. Laat het budget heel. Grote inzet en goede initiatieven verdienen het om tot bloei te komen.
5. En ook hier maatwerk, maatwerk, maatwerk.
6. Regel van te voren de zeggenschap en verander die niet meer (tenzij.....natuurlijk)

5.3. Analyseren gelijksoortige initiatieven binnen de gemeente en conclusies daarbij.

Er gebeurt natuurlijk heel veel in Almere; initiatieven waar de gemeente slechts zijdelings of helemaal niet mee te maken krijgt. Dat geldt ook voor ons. Met elkaar probeer je een nieuwe gedachtelijn uit en dan kom je projecten of initiatieven tegen die niet alleen parallel lopen in tijd maar ook in uitgangspunten en werkwijze. Twee daarvan willen we als voorbeelden meenemen in deze evaluatie. We eindigen met de opzet voor een integrale advisering voor het sociaal domein, waar alles mee begonnen is.

5.3.A. Kwaliteitsgarantie in regelgeving en uitvoering (bijlage 2)

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) stuurde in 2015 een kwaliteitsmanifest naar de gemeente om na te denken over praktische kaders voor beleid en uitvoering binnen het sociaal domein. Doel was dat het manifest zou dienen als een inspirerende leidraad. B&W heeft het belang hiervan onderkend en mede op basis van dit manifest heeft de Dienst Sociaal Domein (DSD) zelf een 'meetlat' ontwikkeld.

Kwaliteitsmanifest (samenvatting)

De mens staat centraal

We denken en handelen vanuit het perspectief van de bewoners/betrokkenen

We geven en vragen vertrouwen

We krijgen en geven de ruimte binnen het werk om te 'doen wat nodig' is

De invloed van de praktijk en het beleid zijn gelijkwaardig

Beleid en uitvoering nemen gelijkwaardig de verantwoordelijkheid voor beleids-ontwikkeling en uitvoering

We baseren ons op feiten en onderzoek

We maken gebruik van onderzoek en ervaring van anderen om tot vraagduiding te komen.

We werken resultaatgericht

We benoemen vooraf het gewenste effect en werken toe na concrete resultaten.

We onderbouwen onze keuzen. .

We leren en verbeteren

We reflecteren op de uitkomst en op het proces en gebruiken deze input voor het vervolg.

Belangrijke uitkomsten zijn:

- Het kwaliteitsmanifest is benoemd in de uitgangspunten van het Sociaal Domein. De meetlat is opgenomen in het dienstplan 2016- 2018. Beiden hebben tot nu toe geen zichtbare verandering teweeg gebracht in het handelen binnen de dienst of de gemeente.
- Het kwaliteitsmanifest is door leden van de adviesraad toegelicht bij de wijkwerkers. Er was herkenning en instemming over de uitgangspunten bij de professionals. Tegelijk gaven ze aan dat er geen of weinig ruimte was om de uitgangspunten structureel in praktijk te brengen.

Conclusies/aanbevelingen:

1. De ASD heeft een duidelijke rol in het beleidsproces. Zijn advies wordt altijd gevraagd en meegenomen in de besluitvorming van de gemeente. Daadwerkelijk en ongevraagd meedenken in oplossingen lijkt echter nog een stap te ver. Op zijn minst zou de ASD een antwoord horen te krijgen waarom hun oplossing niet is meegenomen. Meer in het algemeen zou elk (ongevraagd) advies na enige tijd geëvalueerd moeten worden. Vaak worden er in een antwoord beloften gedaan, uitleg gegeven waar later niet op teruggekomen wordt.
2. Het kwaliteitsmanifest en de meetlat gaan over cultuurverandering en bewustwording. Langzame processen, zeker als het niet door iedereen onderschreven wordt. Als dat laatste wel het geval is kunnen er eigenaren voor langere tijd aangesteld worden, ambtenaren/professionals en bewoners die de implementatie van het gedachtegoed mogelijk maken en 'bewaken'.
3. Ongevraagde adviezen zijn welkom. Ze laten een urgentie zien die niet altijd wordt herkend binnen het stadhuis. Om deze adviezen te stimuleren zou de gemeente meer uitnodigend kunnen zijn maar ook de afhandeling van het advies verbeteren via een aanspreekpunt voor langere tijd.
4. Pak de processen aan. De meetlat bij elk besluit geeft een handvat om na te gaan of er nagedacht is over de ideeën en uitgangspunten van de bewoners.

5.3.B. Digitale Communicatie (bijlage 2)

Niet alleen binnen het sociale domein zijn initiatieven van bewoners en faciliterende ambtenaren, die ervan overtuigd zijn dat het samen en gelijk optrekken tot betere resultaten leidt. Een van de opvallendste initiatieven daarbij was het project digitale communicatie (DICO). Hierin dachten en werkten bewoners van allerlei pluimage mee aan het verder ontwikkelen en verbeteren van de gemeentelijke communicatie.

**DE GEMEENTE ALMERE WIL GRAAG
JOUW MENING HOREN..**

Wat vind jij van de gemeente Almere website?
Wat moet de gemeente doen via social media?

Gemeente Almere is op zoek naar vrijwilligers die mee willen doen in een Werkgroep Digitale Communicatie. De werkgroepleden zullen elke 6 weken ca. 2 uurjes bijeen komen om de digitale communicatie van Almere (website, social media) te toetsen, te bespreken en te beoordelen. Hoe werkt het op de website(s), hoe goed kun je iets vinden, zijn de teksten logisch etc, maar ook, hoe zou je social media verder willen zien....

De precieze invulling van deze bijeenkomsten zullen we als startgroep vorm gaan geven en de data/tijden moeten (deels in overleg met deelnemers) nog worden bepaald. Daarnaast vragen we leden ook enigszins actief de digitale communicatie thuis te testen en te beoordelen. Het tijdstip (overdag, vroege avond?) is nader te bepalen.

Er wordt gezocht naar een zo divers mogelijke groep mensen. Mensen die niet direct veel affiniteit hebben met internet en social media, met meer of minder ervaring op het gebied van surfen en informatie opvragen. Er is beperkt pak voor mensen die veel affiniteit hebben met of op (semi-)professioneel niveau gebruik maken van internet.

Lijkt het je wat om actief mee te denken over de website van de gemeente Almere en het gebruik van sociale media door de gemeente? Geef je dan op via redactie@almere.nl

Gemeente Almere



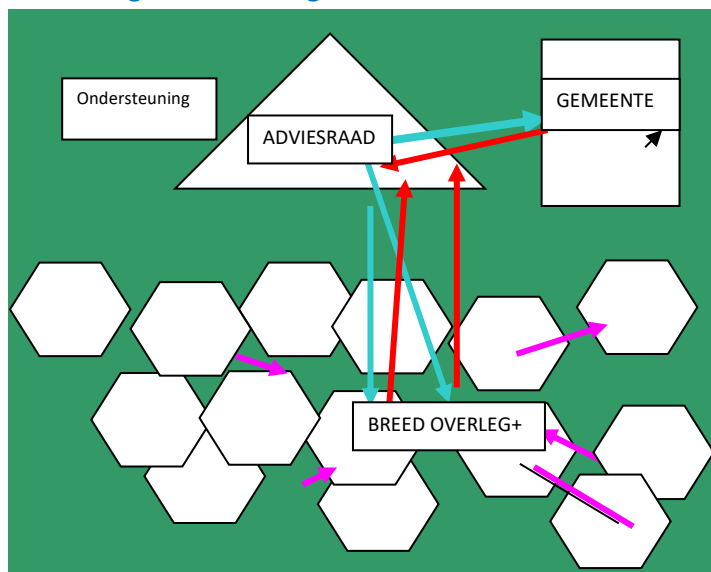
Belangrijke uitkomsten zijn:

- Het werkt om degenen met wie je wilt communiceren direct te betrekken bij de opzet van je communicatie
- Dat geldt niet alleen voor algemene communicatie maar ook voor formulieren, aanvragen enz.
- Betrek ook meteen de juridische afdeling erbij. Juridische terminologie en communicatie staan op gespannen voet maar er zijn wel degelijk oplossingen

Conclusies/aanbevelingen:

- Een initiatief van enkelen is altijd kwetsbaar. Probeer zoveel mogelijk stut en steun te organiseren
- Experimenten moeten vanaf het begin een brede erkenning krijgen, dan kunnen ze beschermd worden bij reorganisaties en bezuinigingen
- Communicatie is dé tool voor de gemeente om met burgers dingen voor elkaar te krijgen. Maak de werkwijze sector overstijgend. De bevindingen gelden voor de hele gemeente.

5.3.C. Integrale advisering sociaal domein Almere (bijlage 2)



En het begon natuurlijk allemaal met het opzetten van de integrale advisering voor het sociaal domein, een samenwerkingsverband tussen de formele advisering van de Adviesraad Sociaal domein (ASD) en de input van de praktijk geformaliseerd in het Breed Overleg Plus (BO+).

Na twee jaar is deze advisering en de samenwerking met de gemeente voor de eerste keer geëvalueerd en de uitkomsten zijn gepresenteerd aan de wethouders en de organisatie.

Belangrijke uitkomsten zijn:

- er is onduidelijkheid over de inhoudelijke afspraken, en taken en rollen van de drie partners (gemeente ASD en BO+); dit kan leiden tot wantrouwen over en weer
- ambtenaren zien de samenwerking als een toegevoegde waarde voor hun werk. Ze ervaren de samenwerking ook als steeds beter. Ook de ASD en BO+ beoordelen de samenwerking met de gemeente als positief. De samenwerking tussen de ASD en BO+ wordt wat verschillend beoordeeld de meesten zeggen dat het redelijk goed gaat en verbetert, een enkeling met name uit het BO+ vindt dat de partijen nog erg los van elkaar functioneren
- verder is de praktijk (BO+) nog erg volgend in plaats van leidend. Terwijl de organisaties in het BO+ juist de stad vertegenwoordigen
- de tijdsdruk voor de advisering is een terugkerend probleem
- er ontbreken belangrijke groepen in de vertegenwoordiging met name jeugd en in mindere mate allochtone groepen
- de structuur en de rol van BO+ zijn niet expliciet vastgelegd. Dat is bewust gedaan omdat het gaat om een ópen netwerkorganisatie, maar dat kan in de praktijk tot misverstanden leiden
- er blijft wel sprake van steeds dezelfde mensen die meedenken en adviseren.

Conclusies/aanbevelingen:

- Maak een factsheet met rollen en bevoegdheden. Met name de rol van BO+ zou verder uitgediept kunnen worden om de stem van de bewoners en de cliëntorganisaties beter te borgen.
- Onthoud daarbij wel waarom dingen besloten zijn (het waarom) en neem dat mee als je wilt veranderen.
- Maak nog betere afspraken over tijd en investering bij de adviezen. Neem dat bijv. mee naar de Griffie.
- Tot slot: in elke vrijwilligersorganisatie zitten zogenaamde bobo's en/of mensen met dubbele petten. Dat is niet erg. Ze zijn hard nodig en verdienen complimenten voor hun vaak tomeloze inzet. Tegelijk moet het wel bespreekbaar zijn. Het mag niet leiden tot uitzonderings- of machtposities.

6. Conclusies en aanbevelingen

In deze paragraaf vatten we bovenstaande conclusies samen en proberen op basis daarvan een aantal werkzame aanbevelingen te geven. Maar zoals steeds gezegd: burgerkracht is in elke situatie uniek dus algemene conclusies en aanbevelingen zijn per definitie arbitrair.

Eén conclusie is echter zo evident na vijf jaar dat we deze zonder aarzelen als realiteit willen benoemen: “Burgerkracht is ongelimiteerd, is altijd in verandering en altijd chaotisch en dat is prima maar het kan soms helpen daarop een regie te hebben. Een regie die gezamenlijk, gelijkwaardig en praktisch is”. Dat is wat we hebben geprobeerd de afgelopen vijf jaar.

6.1 Conclusies

1. Bewoners als gelijkwaardige partners bij beleidsontwikkeling werkt over het algemeen uitstekend. Hetzelfde geldt voor projecten. (alle projecten).
2. De dagelijkse werkelijkheid is in de praktijk echt anders ingedeeld dan wet- en regelgeving. Dat is niet meteen op te lossen dus daar zullen tussenoplossingen voor gezocht moeten worden. (Projecten: simpele regels en project onafhankelijke clientondersteuning).
3. De meeste professionele organisaties missen de flexibiliteit om mee te bewegen met bewonersinitiatieven op hun terrein. Er is geen (financiële juridische en morele) ruimte voor. (Projecten: simpele regels; professionele ondersteuning en vrijwilligersinitiatieven; inzet van meer ‘kwetsbare’ vrijwilligers en Samen Sterk).
4. Het idee om burgerinitiatieven (en dus ook het faciliteren daarvan) altijd te zien als iets van korte duur, iets tijdelijks, werkt contraproductief. Het haalt de kracht weg uit bestaande projecten en de motivatie om nieuwe dingen aan te pakken. (Projecten: integrale advisering, Samen Sterk).
5. Het gaat om maatwerk bij burgerkracht en om interpretaties. Algemene regels zijn niet te geven, algemene uitgangspunten wel. Accepteer dus discussies en accepteer dat initiatieven kunnen mislukken. Dat is op zich niet erg omdat het initiatief in zichzelf waarde heeft. (Projecten: professionele ondersteuning en vrijwilligersinitiatieven, simpele regels, Samen Sterk).
6. Bewonersinitiatieven zijn dus per definitie uniek; afhankelijk van participanten, omgeving, zwaarte van het vraagstuk komen er andere initiatieven. De beoogde resultaten zijn daardoor bijna niet te kwantificeren. De huidige subsidiesystematiek vraagt echter om objectief meetbare resultaten waardoor initiatieven moeilijk aan de benodigde (financiële) ondersteuning komen. (Projecten: simpele regels, Samen Sterk).
7. De energie van bewoners is schier onuitputtelijk als er het vertrouwen is dat het iets oplevert. Tegelijk worden initiatieven vaak gedragen door enkelen. Dat maakt ze kwetsbaar. (Projecten: simpele regels, VIP, integrale advisering).
8. De meeste mensen doen graag mee; juist als ze (tijdelijk) niet veel kunnen. Professionele organisaties hebben wel moeite met kwetsbare groepen omdat ze (menen) te weinig tijd en kunde hebben voor specifieke ondersteuning. (Projecten: professionele ondersteuning en vrijwilligersinitiatieven, inzet van meer ‘kwetsbare’ vrijwilligers, VIP, simpele regels).

9. Het is ook heel lastig om kwetsbare mensen te bereiken en als het wel lukt blijft het bereik op een expertise 'hangen'. De zorg bereikt mensen maar zorgt alleen; de gemeente bereikt mensen maar regelt alleen de financiën; wijkwerkers (opbouwwerk) bereiken deze mensen soms maar alleen voor een korte periode. (kwetsbare vrijwilligers).

6.2 Aanbevelingen

Organiseer het meedoen van bewoners bij beleidsontwikkeling en projecten.

1. Meedoen vanaf het begin is in principe gewenst. Het geeft een andere kijk op het vraagstuk en de oplossing; het genereert een groter draagvlak bij de implementatie en de uitvoering en last but not least de inzet van bewoners leidt tot kostenbesparing, zeker als ze betrokken blijven in de uitvoering.

Er zijn wel een paar randvoorwaarden:

- vertrouw elkaar en vind elkaar op resultaat
 - geef betrokken ambtenaren naast een faciliterende ook een zogenaamde 'vertaal'- en 'bemiddelingsrol' tussen de wereld van de regels en de leefwereld
 - geef betrokken professionals een adviserende rol
 - geef ruimte en respect voor ieders kennis maar laat de kennis ook bij degene die het weet. (Geen eindeloze discussies over financiële en juridische zaken maar ook niet over ervaring en draagvlak)
 - en de meest belangrijke: geef bewoners dan ook de zeggenschap op hun terrein.
2. Accepteer dat er soms onoverbrugbare dilemma's zijn. (de formele wereld eist, de rechter heeft bepaald, de ene buurt is de andere niet, net zoals de ene individuele situatie de andere niet is en ook de politiek heeft zijn voorkeuren). Wees dan eerlijk en duidelijk. Zoek gezamenlijk naar alternatieven en als dat niet lukt, hak de knoop door.
 3. Implementeer de meetlat en het kwaliteitsmanifest in de gemeente. Plaats de verantwoording over de inbreng van bewoners in hetzelfde rijtje als de financiële en juridische verantwoording bij beleid en bij projecten.
 4. Maak een pool van ambtenaren die graag op deze manier aan projecten werken. Geef hun financiële en juridische armslag.
 5. Communicatie is dé tool voor de gemeente om met burgers dingen voor elkaar te krijgen. Maak de werkwijze sector overstijgend. De bevindingen gelden voor de hele gemeente.

Besef dat bewonersinitiatieven niet voor eeuwig maar ook niet voor korte duur zijn

1. Maak met elkaar afspraken over de tijdsduur en als dat niet kan, afspraken over evaluatiemomenten. Vertel ook dat de (financiële) ondersteuning afhangt van die evaluatie; minder mensen die meedoen dan minder middelen; eigen mogelijkheden groter dan minder stut en steun van professionals. Maar ook andersom een extra duwtje in de rug als dat nodig blijkt.
2. Maak afspraken over vervanging zowel bij de initiatiefnemers als bij de ambtenaren/professionals die faciliteren.

Professionele organisaties zijn er voor de bewoners niet voor de overheid

1. Professionals moeten terug naar hun oude plek naast bewoners. Ze zijn er voor hen en niet voor de systeemwereld.
2. Geef organisaties de ruimte om mee te denken met bewoners en de daarbij behorende middelen als de initiatieven daarom vragen. Evalueer hun inbreng altijd net zoals bij initiatieven die alleen door bewoners worden uitgevoerd. (zie hierboven).
3. Ambtenaren zijn geen hulpverleners. Juist niet. Zij faciliteren vanuit hun eigen kennis (juridisch, administratief, financieel) maar hebben geen inhoudelijk oordeel over welzijn en zorgvragen. Daar ligt niet hun expertise, tenzij op heel specifieke terreinen. En dan hebben we het eigenlijk over hulpverleners die functioneel ambtenaar zijn (zorg dan ook voor voldoende inhoudelijke kennis).

Gebruik nabijheid, maatwerk en succes bij het bereiken en stimuleren van (bepaalde groepen) mensen

1. Werk zoveel mogelijk in de nabijheid van mensen (buurt, straat of een stedelijke ontmoetingsplek) en werk met dezelfde mensen: kennen en gekend worden is belangrijk.
2. Zoek uit wat er nodig is bij kwetsbare bewoners maar wees ook reëel, niet alles is mogelijk. Denk hierbij aan maatwerk voor individuen en groepen. Organiseer begeleiding en kennis en specifieke 'makel'punten.
3. (dooddoener) Betrek elkaar; houd elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen in de voorgang; wees blij met elk resultaat hoe klein ook; communiceer met de buitenwereld daarover. We spannen ons niet voor niets in!

Accepteer dat burgerinitiatieven per definitie (gedeeltelijk) uniek zijn en daardoor altijd een experiment.

1. Wees flexibel in de ondersteuning. Het is onmogelijk om van te voren te bepalen wat er nodig is om iets succesvol te laten zijn.
2. Accepteer ook dat er andere wegen naar Rome zijn en wees daar nieuwsgierig naar.
3. Evalueer, evalueer en evalueer. Maak resultaten zichtbaar en gebruik die als input voor andere initiatieven. Initiatieven zijn op zich uniek maar gedeelten zijn zeer bruikbaar voor anderen.
4. Kijk ook naar de kostenkant. Hoeveel zou een dergelijk initiatief gekost hebben als de overheid het zelf zou uitvoeren.
5. De meeste initiatieven gebeuren uit het zicht de gemeente. Dat is heel goed maar het is altijd leuk (en nuttig) om er over te horen. Nodig bewoners uit om er over te vertellen.



Bijlage 1 Het Verhaal

Het verhaal gaat over een groep mensen die in 2013 de opdracht kreeg om de bewonersadvisering aan de gemeenteraad anders te organiseren. Ze deed dat op verzoek van de wethouder.

De (werk)groep bestond uit bewoners die op persoonlijke titel deelnamen maar tevens lid waren van maatschappelijke organisaties⁵:

Deze bewoners waren: Annelie; Bart; Gertjan; Karin; Louise; Lucy en Maarten.

De bewoners werden bijgestaan door twee ambtenaren: Joke en Liesbeth

Een jaar na de realisatie van de nieuwe bewonersadvisering vroeg de wethouder hun opnieuw mee te denken . Ditmaal over het begrip burgerkracht en de rol van de overheid daarbij. De werkgroep burgerkracht was een feit.

Het verhaal is een vertelling, een herinnering en daardoor per definitie subjectief. Tegelijk doen we een poging om zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid te blijven. Een zo objectief mogelijk verslag van een proces dat zes jaar geleden plaatsvond.

⁵ de Wmo-raad Almere (officieel adviesorgaan van bewoners aan de gemeenteraad over thema's binnen het sociaal domein), het Breed Overleg (Overkoepelend beraad van patiënten- cliënten en belangenverenigingen) , Cliënten beraad Almere (vertegenwoordiging van bewoners met een minimum inkomen) SOGA (belangenvereniging ouderen), cliëntenvereniging UWV (uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen), CMO (Centrum maatschappelijke ontwikkeling) , Cliëntenraad GGZ (Geestelijke Gezondheid Zorg) en de Gehandicaptenraad.

Mei: de bijeenkomst in de witte kamer

Ruim tachtig mensen waren aanwezig in de Witte kamer. Veel meer dan verwacht. Ze werden er een beetje zenuwachtig van. Dat dit onderwerp zoveel mensen kon trekken!

“Het is allemaal eigenbelang”, zei Piet, “ze zijn hier allemaal om gezien te worden, om invloed uit te kunnen oefenen”. Ach, dacht ze het is Piet maar.

Je zag groepjes ontstaan en je zag de ‘usual suspects’ volgens Piet. ‘Het Leger des Heils, de SOGA, Horatio Linkel.

Je zag dat ze elkaar gemeend en minder gemeend begroeten. “Jij ook hier... wat een verrassing”.

Het was allemaal nogal schimmig voor haar. Ze werkte pas kort in Almere en had geen idee van de verhoudingen.

Wie was nu de beroemde buurtbobo, de invloedrijke directeur, wie zit in de WMO-raad en wie had politiek zo zijn lijntjes. Misschien maar goed ook. Nieuw ambtenaartje uit Amsterdam, dat was ze.

De wethouder kwam binnen, een rond lief gezicht met krulletjeshaar maar een wethouder en die zijn niet zo lief. Ze keek rond, zelfverzekerd, gaf Liesbeth een knipoog en zei: “wat fijn dat jullie in zulke grote getale zijn op komen dagen”.

Annelie zat in een van de groepen. Groepen die uit moesten zoeken hoe bewoners meer en gezamenlijk invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente. Ja, ja dacht ze alsof we daar nog in kunnen geloven. Als er al bewoners zijn die invloed hebben dan zijn het de bobo's en die denken bijna hetzelfde als die politici en die ambtenaren. Dat ze toch was ze gekomen had te maken met haar gevoel van rechtvaardigheid. Ze zou vechten voor wat ze waard was. Haar ideeën en die van de haren waren net zo veel waard.

In een andere groep zat Bart. Gepokt en gemazeld in zijn eigen organisatie, had hij maar één doel: de gemeente te leren dat de oplossing niet zat in een ander structuurtje. Als ze echt wilde dat de mensen mee kunnen denken dan moest ze zelf veranderen, echt open staan voor andere ideeën, andere zienswijzen en andere oplossingen. We zullen het zien dacht hij. Ik kan er in ieder geval voor zorgen dat mijn mensen een stem hebben.

De managers keken elkaar aan. Hoe belangrijk is het dat we invloed hebben op de uitkomst? “Weet je”, zei een van hen “voor mij is het belangrijk dat de gemeente weet dat ik van goeden wille ben. Inhoudelijk is het natuurlijk mooi maar uiteindelijk kijkt de gemeente toch naar de resultaten van mijn club. Of die aanpak integraal is zal ze een worst wezen. Ik denk niet dat ik een van mijn mensen ga vragen om verder mee te denken, zonde van de tijd.”

Karin, Maarten en Louise bekeken de uitkomst⁶ van de groepsbesprekingen. Louise als altijd relativerend en wat afstandelijk “Het had slechter gekund”. “Ja”, zei Maarten “het had slechter gekund”. “Gaan jullie trouwens meedoen aan die vervolgsessies?” Karin keek hem aan. “Heb je het niet gehoord? Die nieuwe ambtenaar, Liesbeth heet ze geloof ik heeft iedereen uitgenodigd om mee te doen aan vervolgsessies. “Concretiseren van deze uitkomst, zei ze”.

Liesbeth was opgelucht. Het was allemaal goed gegaan en de meesten leken enthousiast. Als dat enthousiasme ook betekende dat ze allemaal mee gaan doen aan de vervolgsessies, moest ze wel een paar collega's

7. *Veel gaat al goed. Neem dat als uitgangspunt.*

8. *Begin bij de mens, de cliënt (ervaringsdeskundigheid)*

9. *Maak advisering gemakkelijk en toegankelijk*

10. *Doe recht aan eigenheid van alle organisaties*

11. *Het sociale domein is complex: houd daar rekening mee.*

12. *De gemeente is gehouden aan de formele functies van advisering: namelijk belangenbehartiging breed, advisering op beleidsontwikkeling en toetsing op de (beleids)uitvoering.*

optrommelen. Ze zou dat nooit in haar eentje kunnen bolwerken. Eerst maar lekker naar huis en dan volgende week een uitnodiging sturen.

Deel van de uitnodiging

We vragen u om met ons mee te denken over mogelijke vormen van integrale advisering

Daarvoor komen we, afhankelijk van het aantal aanmeldingen, in één of meerdere groepen drie maal bij elkaar om:

1. de mogelijke vormen van integrale advisering te inventariseren,
2. daaruit een of meerdere mogelijkheden te kiezen en deze verder uit te werken.

Deze mogelijkheden (of scenario's) worden dan in september voorgelegd aan een tweede plenaire bijeenkomst.

We hopen van harte dat u het leuk en zinnig vindt om met ons mee te willen denken. De eerste bijeenkomst is gepland op 26 juni van 16.00 tot 17.30. We vragen u daarom om u op te geven voor 21 juni en willen we u nogmaals hartelijk danken voor uw aanwezigheid en inspirerende inbreng.

Mocht u nog vragen hebben, we zijn van maandag tot en met donderdag bereikbaar.

Met vriendelijke groeten,

De uitnodiging ging de deur uit en een beetje tot haar teleurstelling zag Liesbeth maar heel weinig positieve reacties. Was die bijeenkomst dan toch voor de Bühne geweest en had Piet gelijk? Tegelijk moest ze eerlijk toegeven dat ze ook wat opgelucht was. Ze werkte uiteindelijk liever met kleine groepen, daar was ze beter in.

Maar eerst terug naar de wethouder met een voorstel voor het vervolg. Dat kon tenminste in Almere. In Amsterdam moest je langs 'tig' directeurs en bestuursadviseurs.

Niet dat het gesprek in Almere heel anders verliep. De wethouder bepaalt en er bleef niet zo heel veel over van het voorstel. De kaders beschrijven was niet nodig; dat hoorde bij beleid. Het was ook niet nodig in te gaan op de verschillen tussen belangenbehartiging, beleidsadvisering en meedenken over oplossingen door bewoners.

"Alle organisaties hebben te maken met een patiënten/cliëntenwet en een kwaliteitswet waarin medezeggenschap en consultatie geregeld zijn. Nu niet interessant", zei ze. Liesbeth zuchtte. Ook de route om bewoners gaandeweg het proces te betrekken vond geen genade in de ogen van de wethouder. "Het verslag van de witte kamer geeft al voldoende houvast. We kunnen daaruit een aantal scenario's halen en die ter consultatie voorleggen. Jouw tijdspad is veel te tijdrovend. Er zijn in maart 2014 nieuwe verkiezingen voor de gemeenteraad en dan moet ook de nieuwe adviesstructuur klaarstaan." Met dat laatste was Liesbeth wel blij. Dat gaf houvast. Voor zichzelf maar ook om anderen te 'motiveren'.

Wat ze toen nog niet wist is dat veel van de opmerkingen van de wethouder te maken hadden met vastgeroeste systemen en dat het voorstel veel te veel ruimte gaf om te trainen.

Zomer: de werkgroep

Annelie kwam samen met Gertjan binnen. Alle twee van dezelfde club, alleen met een andere achtergrond. Louise zat er al. Ze kende haar vaag en ook Maarten. Bart kwam binnen en ten slotte Karin, die iedereen kent. Ook Lucy van het Breed Overleg was er wat Annelie vreemd vond. Ze werkte toch voor een professionele organisatie? Of zat ze hier als bewoner?

Liesbeth kwam vijf minuten te laat en verontschuldigde zich. Ze was verdwaald. Ze moest nog steeds wennen aan alle verschillende plekken in dit 'doolhofstadhuis'.

Iedereen stelde zich voor. Allemaal waren ze actief in formele en minder formele organisaties, de WMO, het CBA, Breed Overleg maar ook de SOGA en enkele andere (zelf)organisaties. "Hebben jullie allemaal de samenvatting gekregen?" vroeg Liesbeth. "En kunnen jullie je vinden in de benoemde thema's?" Allen knikten en zeiden verder niets. We houden ons gewoon op de vlakke dacht Annelie. Iedereen wil gewoon het beste voor zijn eigen achterban. We zitten hier als waakhonden.

Liesbeth ging verder. Ze zei dat het de bedoeling was in drie sessies met een voorstel te komen voor de achterban en uiteindelijk voor de gemeenteraad. Ze stelde voor om eerst na te gaan of het huidige systeem, natuurlijk met wat aanpassingen, gehandhaafd kon worden. Voorzichtig begon Gertjan: "Ik denk dat dat wel mogelijk moet zijn. Alleen moet de Wmo Raad dan laagdrempeliger. Het is nu echt een boboclub". "Nou, nou" zei Maarten. "We doen goed werk hoor. Je moet gewoon veel expertise hebben om de gemeente van repliek te kunnen dienen". "Maar ze missen wel een aantal doelgroepen, zoals GGZ cliënten" zei Annelie. "De Wmo raad is niet voor belangenbehartiging, daar zijn anderen voor" meende Lucy. "Die zitten in het Breed Overleg" vulde Louise aan. "Het Breed Overleg; dat is geen belangenbehartiging" zei Gertjan "Ze komen vier maal per jaar bijeen om elkaar te informeren, als het goed is" Het viel stil.

"Daar zit wel een probleem" zei Bart "belangenbehartiging is echt iets anders dan beleidsadvisering. We kennen dat probleem ook in onze organisatie". "Ja, jouw organisatie" sneerde Gertjan.

Maarten herhaalde de vraag van Liesbeth en vroeg de anderen of ze binnen de huidige structuur met de Wmo raad en het CBA als grootste spelers meer integraal konden werken. Dat zou toch het meest simpel zijn. Ze keken elkaar aan. Nee dacht Annelie dat gaat het niet worden. "Nee", ze zei het ook hardop. "Dan blijven we in het oude doelgroep denken hangen. Neem nu huisvesting of gezondheid. Dat ga je toch niet alleen voor minima of ouderen oplossen? Dat moet voor iedereen". "Maar" zei Bart "dan heb je ook ideeën nodig over uitgangspunten, beleid, politiek."

"Dan wordt het veel te groot" zei Gertjan. "We krijgen dit al bijna niet voor elkaar voor de minima laat staan voor andere groepen en dan heb ik het alleen nog maar over belangenbehartiging, invloed uitoefenen op beleid.....". "Dat is het nu net", onderbrak Louise hem, "de meesten van ons blijven hangen in goed bedoelde ondersteuning maar zo beïnvloed je het achterliggend beleid niet". "De WMO raad probeert dat wel" zei Lucy. "Ja maar die weet niet wat er in de praktijk speelt" zei Annelie. Bart viel haar bij. "Ik heb het zo gehad met al die boze burgers" zei Maarten geërgerd. Het viel weer stil.

"Is het wel haalbaar een integrale advisering op alle terreinen van het sociaal domein" vroeg Liesbeth. "En willen jullie dat wel? Anders kunnen we beter stoppen". De stilte werd wat ongemakkelijk. Gertjan zuchtte en zei, alleen hoorbaar voor Annelie "wat een idiote vraag, natuurlijk willen we dat; waarom zitten we anders hier". "Is dat zo" fluisterde Annelie "zitten we daarom hier"?

Liesbeth begon opnieuw "Als we dat echt willen moeten we dan niet onze eigen belangen loslaten? Vanaf nul beginnen en dan kijken wat er mogelijk is. Een ideaal plaatje schetsen". O jeeeeee dacht Maarten een zwever! "Hoe bedoel je" zei Louise "er is toch wat, er is een WMO raad, een wet, een CBA, een Breed Overleg". Ja, zei Liesbeth "maar je kunt wel doen alsof en dan verzinnen hoe je het zou willen als er niets was. Andersom

denken dus, vanuit een idee". Karin en Lucy keken elkaar aan. Karin werd wel een beetje enthousiast, Lucy was wat voorzichtiger.

Ze gingen koffie drinken

Daarna zei Karin: "ik zou dit wel willen; dat we alles een beetje aan elkaar verbinden, maar los snap je, niet via ingewikkelde procedures of zo". "Misschien kunnen we op thema's organiseren" zei Gertjan, "belangrijke beleidsthema's en dan de praktijk en beleid op bijeenkomsten bijeen brengen". "Ja, maar hoe houd je dan de samenhang tussen de thema's" vroeg Annelie. "Wie doet dat nu" vroeg Liesbeth. "Nu" zei Louise "dat is wel een beetje de bedoeling van het Breed Overleg. Dat alles wat er speelt in het sociaal domein daar besproken kan worden".

Bart vroeg om een stift en tekende een model op de flip over. Hij zei: "In mijn organisatie hebben we beleid en de praktijk bijeengebracht door de verschillende cliëntenraden te betrekken bij de voorbereiding van het beleid en bij de evaluatie. En ook door het op een andere manier te organiseren. Niet achteraf maar vanaf het begin dus meer gelijkwaardig en meer in openheid".

"O" zei Annelie "als je dat vertaalt naar ons betekent 'de praktijk'; bewonersgroepen en cliëntenraden zeg maar het Breed Overleg en zij gaan dan vanaf het begin meedenken bij het beleid". "Hoe voeg je dan de officiële advisering toe, wat de huidige Wmo-raad nu doet. Dat moet want dat staat in de wet. En wie brengt dan de onderwerpen in en adviseert de gemeente?" vroeg Lucy. "En hoe houd je het dan integraal" zei Maarten.

Liesbeth pakte ook een stift en begon onder het model van Bart een aantal rondjes te tekenen die groepen vertegenwoordigden rondom thema's. Per thema zou dan een vertegenwoordiger gekozen kunnen worden, die in staat moet zijn om over dat thema beleidsmatig te kunnen denken. Al die vertegenwoordigers komen dan samen in een coördinatiepunt. Zo komen beleid én de praktijk bij elkaar net zoals in Bart's model. Bart en Liesbeth keken naar de anderen.

"Het ziet er wel een beetje chaotisch uit" vond Gertjan "maar misschien kunnen we er wat mee".

"Ja" zeiden Lucy en Annelie tegelijk "en het wijkt niet zoveel af van wat er al is. We moeten de huidige structuur alleen draaien en verbinden". "En jij Louise" vroeg Maarten "Ik zie ook wel mogelijkheden. Ik denk dat Bart ons op het goede spoor heeft gebracht".

Liesbeth hoopte dat iedereen zo betrokken bleef. Ze had nog maar niet verteld dat ze in september al een uitgewerkt plan zouden moeten hebben anders waren ze nooit voor de verkiezingen klaar. Wel een beetje ambitieus allemaal dacht ze. Dit kan ik nooit in mijn eentje. Ik moet er iemand bij hebben. Ik vraag Joke, die is goed en die houdt volgens mij wel van dit soort avonturen.

Joke zei ja en die zomer werd het model van Barts organisatie uitgedroogd, werd weggegooid wat niet bruikbaar was voor Almere en aangevuld met bestaande ervaring. Iedereen gaf aanvulling vanuit zijn eigen achtergrond. Joke schreef mee en Liesbeth en Bart tekenden de ideeën steeds uit. "Het lijkt wel een honingraat", zei Karin tijdens een van de sessies..... Dat werd de werktitel.

Eind augustus toetsten ze hun honingraat aangevuld met een coördinatiepunt (Wat inmiddels GAIA was genoemd Gemeentelijk Adviesorgaan Inwoners Almere maar ook 'de aarde' 'het middelpunt') aan de uitgangspunten van de Witte kamer. Die waren zoals het zo mooi heet geborgd. Wel waren er nog veel vragen. Hoe zorgen we voor een werkzame afvaardiging van het netwerk (de honingraat) in Gaia en wie gaat daarover? Hoe geven we in de praktijk vorm aan de twee belangrijkste taken (belangenbehartiging en beleidsadvisering) en hoe regelen we de communicatie met de stad. Maar dat was van later zorg. Eerst langs de belangrijkste partners, het Breed Overleg, het CBA en de Wmo-raad. Dat was immers de essentie van het model van Bart, een blijvende betrokkenheid.

Ze waren best opgetogen. Het was gelukt om in enkele sessies een nieuw redelijk solide model te ontwerpen waarin de uitgangspunten van de witte kamer en de randvoorwaarden voor inspraak uit de wet en regelgeving (uitgezocht door Joke en Liesbeth) waren meegenomen maar ze waren vooral blij dat ze een model hadden gevonden dat volgens hen recht deed aan de opdracht namelijk dat bewoners gelijkwaardig mee konden denken over beleid en over de praktijk.

De officiële adviesorganisaties waren wat minder blij. De voorzitter van de Wmo-raad wilde in juli meedoen en was verbolgen dat dat niet meer kon. Het CBA beweerde geen uitnodiging gehad te hebben voor de werkgroep.

September De gang naar de achterban

Agenda Breed Overleg 19 september 2013

- | | | |
|-------|----|--|
| 15.00 | 1. | Opening en welkom door de voorzitter |
| 15.05 | 2. | Thema: Integraal adviseren met de gemeente Almere
Tijdens deze bijeenkomst zal Liesbeth van de gemeente vertellen over de ontwikkelingen "naar een meer integrale vorm van adviseren binnen het sociaal domein in Almere". Na de grote gemeentelijke bijeenkomst van 22 mei en het bespreken van dit onderwerp op 18 juni jl. op het BO heeft een werkgroep zich tijdens enkele bijeenkomsten gebogen over de concrete invulling hiervan.
In de bijlage: notitie van de voorzitter Wmo-R en voorzitter Breed Overleg: "Raad voor de sociaal-, maatschappelijke-, gezondheidszorg Almere (SMGA-Raad) ter vervanging van de huidige Wmo-Raad" |
| 15.50 | 3. | Informatie uit de Wmo
De voorzitter van de Wmo-raad informeert over de activiteiten van de Wmo-Raad |
| 16.00 | | PAUZE |
| | 4. | |

Joke en Liesbeth liepen naar de vergadering van het Breed Overleg (BO) dat zoals gewoonlijk bij de VMCA in de in de Wagenmakerstraat werd gehouden. Joke zag dat Liesbeth een beetje nerveus was. "Ik ken ze", zei Joke "het is een grote groep maar niet vervelend hoor en de anderen van de werkgroep zijn er ook". "Ja", zei Liesbeth "maar het moet wel goed gaan." Ze liepen de ruimte binnen. Maarten zag dat Joke de meesten groette. Logisch ze had een tijdje (als ambtelijke ondersteuner) genotuleerd voor het BO. Hij zat in het BO namens de SOGA maar was natuurlijk ook werkgroepslid en hield zich daarom wat op de achtergrond. Louise opende als voorzitter van het BO de vergadering. Maarten keek rond. Het BO bestond uit een heel gevarieerd gezelschap bedacht hij. Veel betrokken partners/ouders/mensen die zelf een beperking hadden maar ook hulpverleners en vertegenwoordigers van etnische groeperingen. En dus veel verschillende belangen en opvattingen. Dat vroeg om nogal wat tactiek en diplomatie maar Louise kon beide vond hij. Louise heette iedereen welkom, vroeg of er nog agendapunten toegevoegd moesten worden en gaf daarna het woord aan Liesbeth.

Liesbeth begon aarzelend met een beetje geaffecteerde stem. (Maarten moest grinniken. Daaraan merk je dat ze nerveus is dan praat ze zo). Ze vertelde over de bijeenkomst in de witte kamer, over de faciliterende rol van de gemeente bij de werkgroep. (Het zijn de leden van de werkgroep die uiteindelijk de richting bepalen). Ze vertelde ook dat het BO de eerste was die het verhaal hoorde, dat ze morgen naar de Wmo-raad zou gaan en een week later naar het CBA. En toen kwam de inhoud.

Dat de decentralisaties van de wetten en de transformatie binnen het sociaal domein om een meer integrale advisering maar ook om integrale belangenbehartiging vragen. Immers veel problemen waren doelgroepen overstijgend. Dat de werkgroep had geprobeerd binnen de huidige situatie oplossingen te vinden maar dat dat lastig was en dat ze daarom gekozen hadden voor een nieuw model. Tenminste voor een nieuwe denkrichting. De bewonersadvisering zou niet meer gebaseerd zijn op wetgeving (Wmo Participatiewet enz.) of op doelgroepen maar op vraagstukken (armoede, eenzaamheid of dienstverlening)

Liesbeth liet de tekening van de 'honingraat' zien en vertelde daarbij dat er een grote rol voor het BO was weggelegd. "jullie zullen meer dan voorheen betrokken worden bij de advisering aan de gemeente en jullie worden de 'vindplaats' voor alle verhalen uit de praktijk. Jullie zijn in het nieuwe model een gelijkwaardige partner van het coördinatiepunt, dat formeel adviseert aan de gemeente. Hoe dat er precies uit gaat zien weten we nog niet, ook niet hoe het gaat heten maar duidelijk mag zijn dat er meer van jullie of in ieder geval van een aantal van jullie gevraagd zal worden dan nu".

Maarten had gezien dat bij de laatste zinnen van Liesbeth de aandacht opgebloeid was. Je zag mensen naar elkaar kijken, je zag aarzelende vingers. Liesbeth rondde af met een globale planning voor de komende maanden en de belofte dat ze, als het voorstel verder uitgewerkt was, terug zou komen. De discussie begon daarna. Levendig, nu en dan wantrouwend, maar over het algemeen hoopgevend.

Liesbeth dacht aan de reactie van de wethouder die ze op de gang had bijgepraat over de ontwikkelingen. "Nou nou", had die gezegd "je kijkt nogal af van mijn voorstellen maar als het je lukt dit voor elkaar te krijgen voor het einde van het jaar. Mijn zegen heb je".

1^e reactie voorzitter Wmo (aanwezig bij BO) via een mail

Als reactie op de presentatie van gisteren geef ik je mee dat de relatie tussen de vertegenwoordigers van de burgers met een functionele adviserende rol aan de algemene politiek op het terrein van het sociaal domein en zorg en de actieve beleidsvoorbereidende advisering niet verloren moet gaan. Daarnaast is er een formele juridische lijn noodzakelijk, een verordening/ reglement waarin geregeld is over welke onderwerpen de gemeenteraad verplicht is om advies in te winnen. Vervolgens kan ook altijd ongevraagd een advies worden gegeven.

Ik adviseer je het woord "coördinatie punt" a.s. donderdag niet te gebruiken. Dat doet geen recht aan de formele positie die een adviesraad moet hebben.

Van belang is een beeld te hebben wie bepaald welke personen voor benoeming door de gemeenteraad in aanmerking komen. Dat die functionele adviesraad in jullie voorstel ook substantieel wordt ondersteund is mij uit het hart gegrepen. De ondersteuning zal m.i. in dienst zijn van de raad (vergelijk griffie en gemeenteraad).

Voor klachten moet elke dienstverlenende organisatie een eigen regeling hebben. Blijkt uit de analyse dat er een structureel beleidsprobleem is dan is, al dan niet gevraagd, de functionele raad aan zet.

Eigenlijk kijkt, zoals je gisteren ervaarde, het voorstel dat er nu ligt niet veel af van de huidige praktijk. Ligt er eind oktober ook een concept reglement?

17 september de Wmo-raad.

De Wmo-raad was voorzichtig positief, veel van het goede was behouden en ze konden pas echt reageren als het voorstel meer concreet zou zijn. Maar de richting onderschreven ze. Ze waren benieuwd naar het vervolg.

24 september het CBA.

Het CBA had Liesbeth een mail gestuurd "Van Gertjan begrijp ik dat het voornemen is opgevat om de meest recente ontwikkeling bij de drie decentralisaties aan het CBA te presenteren. Die presentatie zou voorzien zijn voor aanstaande dinsdag. De agenda van het CBA is deze eerste keer na de vakantie nogal vol. Daarom is er maximaal 30 tot 45 minuten tijd voor uw presentatie. Ik hoor graag van u of het voor u mogelijk is om in die tijd recht te doen aan uw voorbereiding. De eerstvolgende bijeenkomst van het CBA is over een maand gepland". Liesbeth had bevestigend geantwoord. Ze zou er zijn die dinsdag om 13.00 uur.

Ze kwam binnen en voelde een mengeling van lichte spot zo van 'denk je echt dat je iets kan veranderen' en ergernis: 'door jou verliezen we kostbare tijd die wel aan iets anders kunnen besteden'. Gek genoeg voelde ze zich wel op haar gemak. (Een beetje de gestaalde kaders uit haar ABVA KABO tijd. Toch acht jaar actief in geweest in de ME de OR en jarenlang met de cliëntenraad van de DWI om tafel gezeten). Ze bedacht ook dat het lastig was voor het CBA. Alle nu bestaande organisaties zouden opgaan in een nieuwe structuur waarin belangenbehartiging en beleidsadvisering weliswaar gekoppeld waren maar op een andere manier dan bij het CBA; niet meer op doelgroep.

Ze begon op min of meer op dezelfde manier als bij de andere twee organisaties, al ging ze meer in op het belang van de meer kwetsbare bewoners bij de beleidsadvisering en het belang van de integraliteit daarbij. Ze merkte dat haar 'verhaal' niet enthousiast werd ontvangen. Er waren een paar kritische vragen van de twee woordvoerders waarop ze nog geen antwoord kon geven. Het model was daarvoor onvoldoende uitgewerkt. De andere vertegenwoordigers van de cliëntenraad waren stil. Op het laatst kwamen er een paar praktische vragen waar ze ook niet veel mee kon. Het bezoek aan het CBA was niet erg succesvol.

Oktober: discussies binnen de groep

Voor Louise was het bijna een mirakel. In juni dacht ze nog dat het tot mislukken gedoemd was, zoveel verschillende belangen en een achterban die bleef trekken maar nu kwamen ze snel tot werkzame oplossingen en het commitment was heel groot. Vrije dagen werden opgeofferd, weekenden doorgewerkt. Ze had wel eens gesuggereerd om slaapzakken mee te nemen zodat ze konden overnachten in het stadhuis.

Dat nam niet weg dat de discussies talrijk en vaak heftig waren. Neem nu de kwestie van de naam. Wat als een grapje begonnen is, tenminste zo vatte zij het op werd ineens een issue. Natuurlijk maakte de term honingraat het model visueel en natuurlijk gaf de naam Gaia duidelijk aan dat het coördinatiepunt echt iets anders was dan de huidige Wmo-raad maar.....

‘Gaia’ kan niet” zei Annelie in oktober. “Ik heb het opgezocht en naast de betekenis ‘aarde’ heeft die naam ook associaties met heel enge ideeën als fascisme”. Godzijdank dacht Louise. “Maar”, ging Annelie opgewekt verder “we kunnen natuurlijk ook iets anders doen, een bijenkorf of zo”. Louise moest ineens lachen misschien was ze te conservatief en moest het gewoon kunnen. Gertjan en Bart zagen dat anders. “Zijn jullie nu helemaal” mopperde Bart “ik zie me al aankomen bij mijn mensen ‘honingraat’ en ‘bijenkorf’”. “Trouwens dat is een winkel” zei Gertjan “dat kan niet”. Anderen vonden weer dat alternatieve namen beter aangaven dat het echt om andere ideeën ging. Er ontstond een flinke discussie maar het voorstel haalde het niet en uiteindelijk werd besloten om de naam honingraat voorlopig te handhaven maar het coördinatiepunt om te dopen tot Adviesraad Sociaal Domein. Herkenbaar en rationeel..... en nogal saai dacht Karin maar ja.

Lastiger waren de meer inhoudelijke issues bijvoorbeeld de borging van de belangenbehartiging. Als dat niet belegd wordt bij de honingraat of de Adviesraad, wie doet dat dan? “Dat blijft de verantwoordelijkheid van de individuele organisaties” zei Bart beslist. “Elke organisatie zit in de honingraat, een beetje zoals in het Breed Overleg nu, tenminste dat is onze bedoeling maar daarnaast zijn ze natuurlijk autonoom. Zij handelen individuele vragen zelf af. Alleen als het om een veelvoorkomend meer algemeen probleem gaat bijvoorbeeld toegankelijkheid dan neem je het mee naar de honingraat”. “Moeten we dan een garantie hebben van de organisaties dat ze ook aan belangenbehartiging doen” vroeg Lucy. “En hoe zit het met informele organisaties die geen zitting hebben in het Breed Overleg tenminste nu niet. Is dat ook onze verantwoordelijkheid”. “Nee”, zeiden Liesbeth, Joke en Louise, “gedeeltelijk” zei Maarten en “ja” zeiden Gertjan, Karin en Bart. “Wat staat hierover in de wet” vroeg Louise? Tja zei Liesbethnemen we mee naar de juristen.

Een ander punt was de financiën. Zoals gewoonlijk een struikelpunt. De gemeente leek niets extra's te willen geven want ze zat financieel in zwaar weer. De huidige organisaties als de Wmo-raad en het CBA zeiden echter dat ze nu al niet uitkwamen en dat de nieuwe werkwijze geheid meer zal vragen. Iedereen wist dat financiële kwesties een heerlijk excuus waren om niet mee te doen of te traineren, iedereen wist ook dat geld een heerlijk machtsmiddel was om te dwingen. De werkgroep was echter unaniem. Geld was geen uitgangspunt. We richtten een model in, kijken wat daar minimaal voor nodig is en dat vragen we. Soms kan het leven ook simpel zijn dacht Karin.

Hoe concreter het model hoe levendiger de discussies werden. “Hoe stellen we de adviesraad eigenlijk samen” vroeg Karin. We zetten een advertentie en dan kunnen mensen solliciteren werd gesuggereerd. “Maar wie bepaalt dan wat er in die advertentie komt te staan en wie zitten in de sollicitatiecommissie” vroeg Maarten. “De gemeente”, zei Ruud “die betaalt tenslotte”. “Dat lijkt me dus geen goed idee” zei Joke. “De bewoners moeten zelf bepalen wie er in komt”. Maar hoe? Willekeurige bewoners? “Waarom niet een afvaardiging van het Breed Overleg” suggereerde Lucy. “Dat lukt niet”, Gertjan was stellig, “het zijn allemaal belangenverenigingen en die willen alleen weten of hun achterban goed vertegenwoordigd is”. “Dat ben ik niet met je eens” zei Annelie “er zitten daar best mensen die dat zouden kunnen. En het is het enige platform waar heel veel verschillende organisaties uit Almere zitten”. “Maar hoe garanderen we dan kwaliteit” vroeg

Maarten. “Dat kunnen we zelf doen. We geven gewoon wat voorwaarden mee waar kandidaten aan moeten voldoen. Dat doet de Wmo-raad ook” zei Louise. “Wij zullen toch ook de advertentie moeten opstellen”. “Hè getver” zei Joke “dan doen wij dat weer”. “Weet je wat beters” vroeg Annelie. “Ik neem het mee naar de juristen” zei Liesbeth.

Op 1 november werd het werk verder verdeeld:

- communicatie van en naar de bewoners, waaronder PR over nieuwe organisatie, werkwijze, resultaten thema's en signalering (Joke, Annelie en Liesbeth)
- wijkteams inzetten voor informeren netwerk. De doorsnee burger; hoe wordt die gehoord? (Annelie)
- samenstelling Breed Overleg/honingraat. Alle organisaties in kaart brengen en keuzes maken. (Lucy)
- splitsing in advisering- en belangenbehartiging (incl. scheiding tussen adviseringstaak en uitvoering) (Maarten)
- toetsing, uitvoering monitoren vanuit cliëntperspectief. Methoden bedenken (bottom up). (Lucy en Bart)
- toetsing van het gemeentelijk beleid. (Liesbeth).
- verordening en reglement (Eerst jurist en Liesbeth, daarna Gertjan en Maarten)
- sollicitatieprocedure en functieomschrijving. Wie komt in de sollicitatiecommissie? (Louise, Gertjan en Lucy)
- terugkoppeling/verantwoording van de adviesraad naar de honingraat. Wie kiest experts uit de honingraat? (Louise en Lucy)
- samenstelling en taakverdeling (Annelie, Lucy en Louise)
- invulling ondersteuning (Annelie, Lucy en Louise)
- voorstellen fysieke plek en naam (allen).

Liesbeth en Joke kregen via de wethouder op 24 oktober een brief onder ogen van de voorzitter van het BO met het verzoek om de termijn van de huidige Wmo-raad met twee jaar te verlengen. En wel om twee redenen. De transitie gaat door en moet begeleid worden en de Wmo-raad wil zich wel bezig houden met een nieuw reglement voor de Adviesraad Sociaal Domein.

“Ook een manier om je invloed te behouden” mompde Liesbeth. Toch zat er bij hen een aarzeling. “Stel dat we de Adviesraad niet voor elkaar krijgen voor de verkiezingen dan zitten we zonder burgerparticipatie”. Ze liepen naar de manager van het Transitieteam. “Wat zijn de consequenties als we een tijdje zonder advisering zitten”. “Dat kan nu echt niet”. De manager van het Transitieteam was duidelijk. “Volgend jaar is het laatste jaar voor de decentralisaties. Er moet gewoon een vertegenwoordiging van de stad zijn om onze voorstellen mee te bespreken”.

Liesbeth en Joke besloten het volgende te schrijven:

Geachte,

In uw brief d.d. 24 oktober 2013 pleit u voor een verlenging van de termijn van de huidige Wmo-raad met een jaar om twee redenen: in de eerste plaats omdat de huidige Wmo-raad goed is ingevoerd in het Transitietraject, in de tweede plaats om de huidige Wmo-raadsleden de kans te geven zich bezig te houden met het opstellen van een reglement voor de nieuwe integrale advisering.

Wij onderschrijven de expertise van de huidige Wmo-raad op het gebied van de transities. De Wmo-raad is meermalen geraadpleegd en/of heeft uit eigen beweging geadviseerd over de consequenties van de decentralisaties. Daarnaast heeft zij intensief meegedacht over een nieuwe sociale infrastructuur binnen Almere.

Het opstellen van een reglement voor de nieuwe integrale advisering wordt, zoals u weet, op dit moment al uitgevoerd door de werkgroep, die zich bezighoudt met deze nieuwe integrale advisering. De Wmo-raad is inmiddels tweemaal geconsulteerd over de richting van deze integrale advisering en zal, zoals ook met hen is afgesproken, in december het definitieve voorstel toegezonden krijgen. De inspraak voor de formele procedure (college en gemeenteraad) start dan in januari 2014.

De Wmo-raadsleden zijn- en worden dus al bij het ontwerp van de verordening en het reglement van de nieuwe advisering betrokken (geweest).

Wel willen we de huidige Wmo-raad vragen aan te blijven totdat de leden van de nieuwe integrale advisering beëdigd zijn, om de continuïteit en de kennisoverdracht te waarborgen. Datzelfde geldt overigens ook voor de andere adviesorganen die opgaan in de nieuwe integrale advisering, het CBA en het Breed Overleg.

We gaan hierover graag met u en de voorzitter van de Wmo-raad, de heer Linzel in gesprek.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

November: de formele kant

Op 14 oktober is inmiddels de 6^e bijeenkomst van de werkgroep. Liesbeth meldt dat het MT en het Transitieteam het voorstel positief hebben ontvangen en dat Maarten en zij een eerste gesprek hebben gehad met de juristen. “Ging dat een beetje”, vroeg Bart. Hij wist wat het een gedoe het was geweest in zijn eigen organisatie. “We hebben een heel goede” zegt Liesbeth “maar ga anders mee. Jij weet wat belangrijk is”.

De jurist vertelt hen dat ze in ieder geval de verordening moeten veranderen en moeten nagaan wat de huidige organisaties in hun reglementen hebben staan. “Blijf daar zo dicht mogelijk bij in de buurt. De verordening is gebaseerd op dezelfde wet en dat geldt ook voor de reglementen”. “Maar de nieuwe organisaties moeten toch zelf hun reglementen vaststellen” zegt Bart “Ja” zegt de jurist “maar het is wel handig om hun een idee te geven waaraan ze moeten voldoen”. Maarten en Liesbeth nemen de verordening van de Wmo-raad mee. “Wat merkwaardig” zegt Liesbeth “moet je zien dat klopt toch niet”. “Wat nu” zegt Maarten. “We hebben het niet gelezen” zegt Liesbeth. “We pakken gewoon de Wmo-verordening landelijk van de VNG”. “Mmm” zegt Maarten. “Laat maar” Liesbeth grijnst “het is al ingewikkeld genoeg en het wordt nu toch veranderd”.

De jurist wil vooral een simpel en open document maar Maarten, Bart en Liesbeth zijn niet gerust. Ze hebben een heel stelletje onderwerpen; de wettelijke taken, het coördineren van informatie van en naar de honingraat, het organiseren van themabijeenkomsten, hoe kan de belangenbehartiging en beleidsadvisering gelijkwaardig ingebed worden? Hoe zorgen we ervoor dat ook wonen en jeugd een plek hebben? Wat moeten de competenties zijn van de individuele leden van de adviesraad? De jurist barst in lachten uit. “Ik dacht dat jullie uitgingen van Burgerkracht, dat mensen het zelf kunnen en willen bepalen”. “Ja ja” zegt Bart “maar ik heb gezien hoe het er bij ons aan toe ging en dat gaat niet vanzelf”.

“Loslaten” zegt de jurist. “Geef een paar kaders mee in de verordening, geef vooral de richting aan, de visie en laat de mensen het zelf verder uitvogelen. En communiceer. Vertel alle betrokken wat de uitgangspunten zijn en het doel en laat ze dan aan de gang gaan”. “Dat zit wel goed” zegt Liesbeth “we zijn al bij de betrokken organisaties geweest en we gaan zo nog een keer en we houden de gemeente en de politiek op de hoogte en de werkgroepsleden hebben contact met hun eigen organisaties”. “Nou” zegt Bart “sommige zaken kunnen wel wat beter”. “Hoezo” zegt Liesbeth “we hebben een bijeenkomst in mei gehad we zijn in september langs de betrokken organisatie gegaan in oktober intern en politiek en we gaan nu weer naar de alle betrokken partijen”. Kibbelend lopen ze weg.

In de 7^e bijeenkomst wordt duidelijk dat ook de wethouder en de directie positief zijn over het concept. Nog even en dan kunnen we met een definitief concept de hort op denkt de werkgroep. Maar dat is wat optimistisch.

Er is gedoe over een bevoegdheid van het CBA, namelijk over hun rol als lokale vertegenwoordiger voor woonconsumenten. Deze rol valt namelijk buiten de wetten van het sociaal domein. Het is een opdracht aan de gemeente via de huisvestingswet. Gertjan zoekt uit hoe het zit met de erkenning van die rol en die is er. Dit wordt dus meegenomen. En het blijft steggelen naar een alternatief voor de naam honingraat wat langzamerhand steeds meer een soort *über* Breed Overleg is geworden.

In de 9^e bijeenkomst (18 november) worden de laatste punten op de i gezet vooral voor de verordening dus heel juridisch allemaal. Ondertussen zijn Gertjan, Louise en Lucy bezig met een profiel voor de kandidaten van de Adviesraad.

En dan het politieke proces. De verordening gaat via de gemeenteraad. Dat betekent dat de honingraat een formele status krijgt in tegenstelling tot het Breed Overleg. De oprichting van de adviesraad gebeurt ook via de raad maar de invulling/bekrachtiging wordt gedaan door het college.

Ook andere aspecten van het wonen worden toegevoegd ondanks het feit dat het daarmee het sociaal domein gedeeltelijk wordt overschreden. Voor andere aanpalende beleidsterreinen kan artikel 12 van de gemeentewet ingezet worden.

Het woord themagroep wordt anders omschreven. Het gaat daarbij niet om de participatie van vertegenwoordigers van belangenorganisaties, maar om burgers uit Almere, die zich betrokken voelen bij een bepaald thema. Zij opereren zonder last of ruggenspraak.

De bevoegdheden van de adviesraad moeten scherper. De raad heeft in *ieder geval* adviesbevoegdheid en doet dat *via gevraagde en ongevraagde advisering*. De gemeente verplicht zich tot het beargumenteren wanneer wordt afgeweken van een advies. Het college voert structureel (minimaal 2 x per jaar) in het kader van de burger- en cliëntparticipatie overleg met de adviesraad.

“Laten we iets leuks gaan doen” smeekt Karin. “Ik word helemaal gek van dat juridische gedoe. We zijn ooit begonnen met Gaia en vlogen elkaar in de haren over de ruimte voor bewoners en hun zeggenschap en nu hebben we het over artikel 12 van de gemeentewet en aanpalende beleidsterreinen en bevoegdheden van het college”.

De anderen lachen “het komt goed, de ideeën zitten er nog in”. “Ik ga koeken halen” zegt Liesbeth “en we gaan ook uit eten” vult Joke aan. “Mooi” zegt Bart en zijn we het nu eens over de naam voor de honingraat? Gewoon Breed Overleg plus oftewel het BO+”.

December: De logica van een gemeentelijk apparaat.

Woedend is de werkgroep. Het proces is al hartstikke moeilijk en nu kunnen ze zich niet meer aan de afspraken houden. “Wat wil je dat ik doe” zegt Gertjan. “Ik ga echt niet meer terug naar het CBA. Ik weet niet wat ik daar moet zeggen”. “Hetzelfde geldt voor mij” zegt Maarten “alle machtig als de gemeente niet wil dat de integrale advisering doorgaat waarom zeggen ze dat niet gewoon”. Joke kijkt iedereen aan. Ze had net verteld dat de gemeente had bedacht dat alle besluiten voor het kerstreces door B&W (Burgemeester en Wethouders) in behandeling genomen moeten worden. Anders worden ze over de gemeenteraadsverkiezingen in maart getrokken. En dat betekent dat ze niet meer formeel met het voorstel naar het CBA en de Wmo-raad kunnen gaan. Alleen het Breed Overleg is nog mogelijk.

“Waar is Liesbeth eigenlijk” vraagt Lucy. “Die is aan het uitrazen boven” zei Joke, “Ze probeert onze manager te overtuigen dat er voor ons een uitzondering gemaakt moet worden”.

Liesbeth komt vlak daarna binnen en zegt “dat gaat het niet worden. We hebben nu maar afgesproken dat ik het gewoon eerlijk vertel. Dat we helaas niet zoals we hadden afgesproken nog voor een laatste keer langs kunnen komen met een toelichting. We gaan iedereen vragen om te reageren op het besluit van B&W dus eigenlijk achteraf”.

“Ik ga nu mails versturen naar de voorzitters van de verschillende organisaties. Zouden jullie nog een keer naar het reglement en de verordening willen kijken want we moeten nu als de wiedeweerga naar B&W”.

Dit bericht stuur ik naar u, omdat ik heb begrepen dan de voorzitterspost van het CBA op dit moment vacant is.

Ik heb begrepen van Gertjan en Annelie (die op persoonlijke titel zitting hebben in de werkgroep "naar een meer integrale advisering in Almere") dat in de afgelopen vergadering van het CBA is aangekondigd, dat het definitieve voorstel voor de integrale advisering nog verzonden zou worden voor een laatste informele bespreking. Dat was ook de bedoeling.

Alleen zijn we vorige week geconfronteerd met het feit dat het voorstel nu al naar B&W moet. Dit werd noodzakelijk, omdat onderwerpen die na het kerstreces worden behandeld in het college, mogelijk niet meer in de gemeenteraad aan de orde komen voor de gemeenteraadsverkiezingen.

Het voorstel wordt dus nu formeel geagendeerd voor B&W en de Raad.

Ik zal wel aanwezig zijn op het Breed Overleg van aanstaande woensdag 4 december, waar uw organisatie ook is vertegenwoordigd, om het definitieve voorstel mondeling toe te lichten.

Van belang is ook, dat u weet dat de grote lijnen van het eerste concept (welke we hebben besproken in de bijeenkomst van het CBA in september), gelijk zijn gebleven. Het is alleen meer concreet gemaakt (ook naar aanleiding van de opmerkingen die door uw organisatie zijn gemaakt).

Mocht u nog vragen hebben u kunt mij altijd bellen

Met vriendelijke groeten

Het CBA regeert kort via de mail. Er ligt al een ongevraagd advies van het CBA. Al is dat nog niet de definitieve versie volgens Gertjan. Het was meer een ‘emotioneel’ reageren verdedigt hij zijn club.

Verder blijft het CBA herhalen dat er geen vertegenwoordiging van hen het zit in de werkgroep. En weer antwoordt Liesbeth in de mail dat iedereen in de werkgroep daar op persoonlijke titel zit. Dat geldt voor de mensen van de Wmo-raad, het Breed Overleg en dus ook het CBA. Dat is ook de reden waarom de plannen apart geagendeerd worden en zijn per organisatie. Maar het is wel zo dat elk lid beschikt over speciale know how en de ideeën van hun organisatie. Naar eer en geweten brengen ze dat in bij werkgroep. Dus geen mandaat maar wel kennis.

Joke en Liesbeth gaan op 3 december naar het Breed Overleg. Iedereen van de werkgroep is aanwezig. De stemming is afwachtend. Natuurlijk is men ontstemd of meer, zeker de afvaardiging van de Wmo-raad en het CBA, maar als een van werkgroepsleden hartstochtelijk betoogt dat het voorstel inhoudelijk een goed plan is en

voor de meesten een vooruitgang betekent draait de stemming wat bij. Redelijk opgelucht verlaten Liesbeth en Joke de vergadering.

Niet terecht blijkt want de volgende dag stuurt Maarten een mail naar Gertjan en haar.

Liesbeth ik heb geen goed gevoel overgehouden aan het Breed overleg gisteren. Het voelt niet goed dat er een voorstel ligt ter goedkeuring van het College en dat dit alleen maar "schetsmatig" is gepresenteerd bij zowel het CBA als de WMO-R en dat dit voorstel behelst dat beide gremia (het adviesdeel dan) opgaan in een nieuw te vormen advies orgaan. Is het mogelijk om onder **embargo** het voorstel te sturen naar de WMO-R (en dit kan ook naar het CBA, daarom is Gertjan in gekopieerd) zodat er een reactie kan worden gemaakt, wat dan voor de WMO-R (CBA kan ik niet beoordelen) de 19de december **in besloten vergadering** kan worden besproken en zodat de Raadsleden zowel het goedgekeurde voorstel als het bijbehorende advies kunnen lezen "naast de Kerstboom". Hij eindigt dit verzoek met de opmerking dat dit e-mailtje een initiatief is van hemzelf en dat er geen bcc's zijn verstuurd.

Liesbeth is blij met de suggestie al geeft ze het weinig kans . Ze probeert Maarten en Gertjan tegen beter weten in gerust te stellen. Ze antwoordt dat ze het ook ontzettend jammer vindt dat het zo loopt maar dat er inhoudelijk een mooi voorstel ligt en dat de uiteindelijke beslissing ligt bij de raad in januari en **daarvoor** kunnen de organisaties hun advies kenbaar maken.

Ondertussen blijven de juristen hard doorwerken aan de verordening, het convenant en de reglementen en is werkgroep bezig de laatste hand te leggen aan profielen, advertentieteksten ect. Joke en Liesbeth ploeteren op de stukken voor het Portefeuillehoudersoverleg (overleg met de wethouder) B&W (burgemeester en wethouders) en de raad. Ze beginnen om 7 uur in de ochtend en eindigen 12 uur later. Het streven is de stukken in de eerste vergadering van december door B&W te laten behandelen. Dat lukt niet, het wordt een week later. De negatieve reacties op het veranderen van het inspraakproces komen gestaag binnen Tot overmaat van ramp wordt bekend dat een kleine financiële vraag is afgewezen. De drie procent extra bezuiniging geldt ook voor hen.

Het is sinterklaas 5 december, Joke en Liesbeth zitten mismoedig aan de koffietafel. De jurist schuift aan. "Dit pikken de organisaties niet" zegt Joke "en terecht. Eerst wordt het inspraakproces vakkundig teniet gedaan en dan wordt de laatste financiële tegemoetkoming voor zo'n gedurfd experiment om zeep geholpen". Wat gaan we doen! Wat gaan we doen! "Op de managers hoeven we niet te rekenen" zegt Liesbeth bitter "Doe niet zo flauw" zegt de jurist. "Het is de griffie die besluit over het proces en de politiek over de financiën". "Dan gaan we naar de griffie" zegt Joke strijdlustig. "Dat werkt niet" zegt de jurist "die gaan heus geen uitzondering maken voor een verordeningetje van het sociaal domein".

"We gaan naar de wethouder" zegt Liesbeth "we gaan er gewoon naar haar toe en vertellen het". "Nu"? vragen Joke en de jurist. "Ja nu, wat hebben we te verliezen". Ze lopen naar boven maar de wethouder is er niet. "Vanmiddag" zegt haar adviseur "maar ze zit helemaal vol". "Vijf minuten" zegt Liesbeth "we hebben maar vijf minuten nodig". Die middag zitten ze met zijn drieën bij haar. "Ik zei toch dat het krap was" zegt de wethouder tegen Liesbeth "ja" antwoordt deze "maar niet onmogelijk en nu is dat het wel". De jurist vraagt de wethouder of er geen uitzondering gemaakt kan worden. Dat ze de stukken nu naar de organisaties sturen en om een schriftelijke reactie vragen voor het einde van het jaar. En dat de stukken met de adviezen dan geagendeerd worden voor het eerste college in het nieuwe jaar . "Ik kijk wat ik kan doen" zegt de wethouder.

De volgende dag vrijdag 6 december lopen Joke en Liesbeth naar de jurist.

"We mogen de stukken agenderen voor de B&W van 7 januari", zeggen ze breed lachend. Ze proosten met hun koffie. Liesbeth stuurt de concepten van hun voorstel naar de organisaties te beginnen met het CBA. Joke en de jurist buigen zich over het aanpassen van de besluitvorming.

Geachte heer

In tegenstelling tot wat ik u heb gemaild op 28 november jongsleden, kan ik u meedelen dat we het definitieve voorstel voor de integrale advisering aan het Cliënten Beraad Almere willen voorleggen ter advisering.

We sturen u hier voor de concept verordening en een bijbehorend memo met de achtergrond informatie.

Gaarne ontvangen we uw reactie voor 1 januari 2014.

Wel hebben we inmiddels uw reactie (d.d. 29 november) mogen ontvangen op onze voorlichting over het eerste concept over een andere manier van adviseren. Als u wilt kunnen we deze reactie beschouwen als uw advies. U kunt natuurlijk ook een aanvullend/nieuw advies sturen.

Mocht u nog vragen hebben, u kunt mij altijd bellen op onderstaande nummers

Met vriendelijke groeten

Liesbeth

Het antwoord komt dezelfde dag

“De waarnemend voorzitter laat melden dat het ongevraagde advies geen eindadvies is. Ik ga er van uit dat het CBA zich binnenkort zal buigen over een te formuleren advies. Voor de goede orde en wellicht ten overvloede merk ik nog op dat het CBA in april 1994 door het college benoemd is tot erkende lokale woonconsumentenorganisatie.”

Liesbeth informeert ook de werkgroep. ‘Hai allemaal Stuur jullie dit ter info. Eenzelfde mail is uitgegaan naar het Wmo-Raad en het BO komt eraan. Wens jullie een goed weekend (Ik ga feestvieren, denk ik)’

Louise mailt haar zondag terug: was het feestvieren of uitslapen? Ik kan me voorstellen dat je doodmoe was na al het werk en de spanning.

De volgende maandag gaat de bestuursadviseur voor de zekerheid naar de griffie om de afspraken die de wethouder heeft gemaakt nogmaals te laten bevestigen. “Ze gaan daarvoor (nooit garanties) hun best doen. Voor hen is het belangrijk dat zij de stukken de 7e januari al krijgen, in de loop van de ochtend. Die moet je dan maar onderhands aan hen aanleveren, maar daar hebben we het nog wel over, ok? Dan komt het de 23e januari voor besluitvorming in de raad. Net op tijd dan toch?”

Liesbeth heeft een paar dagen hoge koorts. Werkuitslag mompelt Joke en houdt het fort. Als Liesbeth terug is worden de stukken verder aangepast . Er is wat meer tijd en dat is prettig want naast het veranderen van de data enz. moet nu ook ruimte gemaakt worden om de adviezen mee te kunnen laten wegen. Bureau agenda geeft daarvoor een paar nuttige adviezen. Ze spreken verder af dat Liesbeth de adviezen en mogelijke wijzigingen als het lukt 31 december of anders 2 januari verstuurd. De werkgroepsleden blijven druk met profielen en sollicitatiecommissies en het opstellen van de advertentie Louise stuurt een uitnodiging naar de voorzitter van het CBA in een ultieme poging hen toch te betrekken. “Vooruitlopend op de beslissing in Almere te komen tot een integrale advisering wordt een procedure gestart om leden voor de nieuwe adviesraad te benoemen. Deze leden worden op voordracht van het Breed Overleg benoemd. Daartoe wordt een sollicitatiecommissie door het Breed Overleg in het leven geroepen en we willen graag van u horen wie er namens het CBA daar zitting in zal nemen”. Achteraf blijkt dit averechts te werken.

Annelie is namelijk 16 december naar de vergadering van het CBA gegaan en daar blijkt dat ze niet tevreden zijn. Er is teveel onduidelijk vooral over de toekomst van het CBA en ze zijn verschrikkelijk boos over de brief van Louise over de sollicitatiecommissie . Hoe durft het Breed Overleg al de leiding te nemen terwijl er nog geen besluit is genomen over de stukken, laat staan over de sollicitatiecommissie.

Januari 2014 het einde

De adviezen komen keurig 30 en 31 december binnen. Liesbeth, Joke en de jurist spitten ze door.

De Wmo-raad is redelijk positief. Zij vinden “de, in de verordening “Adviesraad Sociaal Domein”, voorgestelde inrichting en werkwijze een logisch vervolg op de wens om meer samenhang te creëren in de advisering en om de burgers van Almere nog meer te betrekken bij de uitvoering van gemeentelijk beleid. Ze juichen toe dat de betrokkenheid van het Breed Overleg plus (BO+) wordt geformaliseerd en dat de interactie tussen de adviesraad en het BO+ is vastgelegd. Ze zijn ook tevreden over de relatief korte verordening. Dat getuigt van vertrouwen dat de Adviesraad Sociaal Domein en het Breed Overleg plus (BO+) middels de reglementen de werkwijzen en de onderlinge relatie zelf goed kunnen inrichten. Minder tevreden is de Wmo-raad over de toegezegde ondersteuning. Zeker gezien de toenemende complexiteit binnen het sociaal domein”.

Het advies van het CBA is zoals verwacht negatiever. “Moet je zien hoe kinderachtig” zegt Joke. “Weer dat gezeur dat ze niet gehoord zijn”. “Was dan gekomen. Ze zijn tweemaal nadrukkelijk uitgenodigd”. “En we zijn wel langs geweest in weerwil van wat er staat”. “En hier, moet je lezen, wat heeft de ervaring van een werkplein in Almere nu te maken met het landelijk inspraakmodel van het UWV”. De jurist grinnikt: “voor de Bühne, Joke gewoon voor de Bühne. Ze willen de raad en de wethouders beïnvloeden”. Maar naast dit gemor staan er zeker nuttige dingen in het advies. Over het borgen van gespecialiseerde kennis in de Adviesraad en suggesties voor de samenwerking met het BO+. Ook het CBA heeft opmerkingen over de verdeling en de hoogte van de middelen.

Liesbeth en de jurist maken een samenvatting voor B&W en geven in korte zinnen hun commentaar daarbij.

De wethouder stuurt 2 januari een mail. Ze geeft een compliment over de stukken en heeft eigenlijk maar één *maar*. Eén *maar* die iedereen heeft “Het uiteindelijke bedrag dat gereserveerd is, €50.000 per jaar, incl. huisvesting en vacatiegelden. Dan blijft er niet veel meer over, terwijl volgens mij nu juist mijn bedoeling was dat er ook wat fte beschikbaar zou zijn aan beleidsondersteuning, c.q. voor de adviesschrijverij. Hoe lossen we dat nu op?”

Woensdag 8 januari wordt duidelijk dat B&W heeft ingestemd en stuurt Liesbeth de volgende mail naar .de voorzitters van de Wmo-raad en het CBA.

Geachte heer

Nog de allerbeste wensen voor 2014.

Ik mail u verder, omdat het college van B&W gisteren het voorstel voor "een meer integrale advisering binnen het sociale domein" in Almere heeft geaccordeerd.

Het voorstel staat nu geagendeerd voor de politieke markt van 16 januari aanstaande.

Ik stuur u voor de zekerheid alvast de bijbehorende stukken. (inclusief de bijlage met de adviezen van de Wmo Raad en het CBA en de samenvatting en reactie daarop)U kunt deze ook vinden in het RIS.

Tot ziens

Met vriendelijke groet,

En dan sluiten de gelederen zich.De Wmo-raad dat wil zeggen haar voorzitter schuift op naar het CBA. Hij stuurt de volgende mail naar de leden van de Wmo-raad, het CBA en voorzitter van het BO. Hij stuurt ook een cc naar Liesbeth. De mail heeft een heel andere toon en inhoud dan het eerdere advies.

Besten,

Bijgevoegd vinden jullie n.a.v. de verordening het voorstel over de organisatie van de bestuurlijke burgerparticipatie. Eerder heb ik jullie het commentaar van het CBA toegestuurd. Hun opmerkingen kan ik volgen. In het huishoudelijk reglement zullen hun zorgen naar mijn mening verwerkt moeten en kunnen worden. Een commissie in het BO+ die de rol van het CBA overneemt is heel goed mogelijk. Zoals we als Wmo-R al deden kan voor de deskundigheid op de verschillende werkvelden in de nieuwe Raad voor het Sociaal domein en Gezondheidszorg (raad voor SMGA) door de sollicitatie die invulling worden gegeven.

Hun bezwaar over de procedure waarbij geen plaats was voor een formele rol voor CBA en Wmo-R deel ik. Die rol was niet gewenst. Ik ben om die reden ook verzocht om niet aan de werkgroep deel te nemen.

Maar ons is om een advies gevraagd en dat hebben we gegeven. De reactie daarop kun je in de bijlage terugvinden.

Wat buitengewoon teleurstellend is dat de door ons zo gewenste beleid ondersteuning wederom niet is gehonoreerd. Ook verbazing wekkend omdat toen Ineke zelf deel uitmaakte van de Wmo-R, zij dat absoluut noodzakelijk vond. In het licht van de door de transitie toenemende werklust, zowel van de commissies van het BO+ als de Raad voor het Sociaal Domein en op basis van onze ervaringen van de afgelopen jaren over de gevraagde inzet, is de structurele beschikbaarheid voor een diversiteit van activiteiten van €20.000,- geen bewijs van de stelling dat aan de bestuurlijke burgerparticipatie veel belang wordt gehecht. Er is niet veel ruimte voor eigen initiatief. Dat wordt dus liefdewerk. Donderdag a.s. komt het voorstel in de gemeenteraad. De vraag is of wij voor die tijd nog een ernstig bezwaar moeten laten horen? Zo ja laat het weten

De reacties van de overige leden van de WMO-raad blijven niet uit en onderschrijven de mail van de voorzitter. Het is echter onduidelijk of het nu gaat om alles of alleen om de eis voor extra middelen.

Gertjan en Maarten gaan zich ongemakkelijk voelen en ook voor Louise is het niet prettig. Het koppelen van de claims van het CBA aan de eis voor meer ondersteuning maakt reageren lastig.

Maarten doet een poging door als lid van de Wmo-raad te benadrukken dat er een krachtig signaal naar de gemeente moet komen voor een goede ondersteuning en de bijbehorende financiële middelen. "Het is voor mij duidelijk: wil de gemeente 'de stem van de burger' middels een kwalitatief gedegen advies horen dan zal of de ondersteuning verhoogd worden, zoals het advies van de WMO-Raad ook aangeeft of de leden van de Adviesraad Sociaal Domein moeten er meer tijd in gaan stoppen (bijv. middels consultaties in het veld). Met de wens dat leden 'nog midden in de maatschappij moeten staan' (een baan hebben dus) wordt dit een nauwelijks op te brengen adviestaak voor de individuele leden van de beoogde adviesraad".

Het CBA doet het op een andere manier.

Zij laten een lid een bezwaar sturen tegen de mogelijke opheffing van het CBA. De jurist krijgt via de projectleider bedrijfsvoering een klacht binnen over het (mogelijk) beëindigen van het cliëntenberaad. Liesbeth overlegt met de jurist en de bestuursadviseur. De laatste is redelijk laconiek. "We hebben de brief al gezien. Het CBA doet goed werk is de conclusie en daar kan -en moet het- vooral mee doorgaan! In welke vorm is niet relevant".

Veel erger is dat het CBA in een spoedvergadering heeft geëist dat Annelie en Gertjan in het openbaar tijdens de politieke markt toegeven dat hun lidmaatschap van het CBA geen enkele rol van betekenis heeft gehad bij de totstandkoming van het voorstel. De werkgroep is geschokt. Het doet bijna denken aan een publiekelijke verontschuldiging tijdens de culturele revolutie van Mao!

Liesbeth stuurt meteen een mail naar haar manager en de wethouder incl. nogmaals de toelichting over de uitnodigingen, de contactmomenten en de rol van de leden die weliswaar op persoonlijke titel deelnamen maar steeds naar eer en geweten hun kennis en achtergrond inzetten voor een zo goed mogelijk resultaat. En vraagt wat ze moeten doen.

De werkgroep is in verwarring. Er is schaamte en boosheid over het acteren van hun organisaties. Er is ook boosheid en twijfel naar zichzelf. Waren we te naïef, hebben we te makkelijk gedacht over macht. Hebben we te weinig rekening gehouden met de angst van het CBA om invloed te verliezen als ze (gedeeltelijk) opgaan in het BO+ . Tegelijk is er een zeldzaam gevoel van verbondenheid. Het is nog niet gedaan.

De volgende dag wordt Liesbeth gerustgesteld door de wethouder en haar manager. Ze zullen het niet zover laten komen. De wethouder heeft ook Annelie gesproken. De manager geeft wat meer achtergrondinformatie. En ineens heeft ze door hoe hard er ook achter de schermen aan touwtjes wordt getrokken. Ineens beseft ze ook waarom het lukte om de stukken voor B&W in januari te kunnen agenderen. Lang leve wethouders met ronde en lieve gezichtjes die helemaal niet zo lief blijken te zijn. Lang leve managers die met een stalen gezicht zeggen “de griffie bepaalt natuurlijk.....”

De politieke markt begint. En het is druk bij de integrale advisering. De managers van het Transitieteam en de afdelingen van het sociaal domein zitten er maar ook een afvaardiging van de Wmo-raad, het Breed Overleg en de werkgroepsleden natuurlijk. De belangrijkste woordvoerder van het CBA is er niet. De driedubbelfunctie raadslid, sociaal raadslid en woordvoerder maakt dat hij er niet kan zijn.

Liesbeth zit naast de wethouder. De reacties variëren niet veel. Men geeft complimenten over de inhoud en het harde werken maar heeft veel moeite met de weinig financiële ruimte. De wethouder heeft daarop nog geen antwoord en vraagt de gemeenteraadsleden mee te denken. Ze spreken af het onderwerp nogmaals te agenderen namelijk op 13 februari.

Op die dag 13 februari stuurt het CBA nog een brief naar de Raad.....

Het Cliënten Beraad Almere (CBA) is vooralsnog het participatieorgaan bij Sociale Zaken. Het CBA overlegt met enige regelmaat met Sociale Zaken. De wethouder Sociale Zaken heeft de laatste jaren overigens niet deelgenomen aan dat overleg. Het CBA betreurt dat, omdat daardoor het zicht op de werkelijkheid van de uitvoering van de Wet werk en bijstand ontbreekt. Het CBA heeft wel zicht op die werkelijkheid. Het CBA beseft ook dat er spaanders vallen waar gehakt wordt. Het CBA heeft echter kennis genomen van wel heel pijnlijke spaanders. Spaanders met ernstige gevolgen voor burgers die rond moeten komen met het minimaalste inkomen. Spaanders die voorkomen behoren te worden en die met de huidige kwaliteitssystemen kennelijk niet voorkomen worden. Bijgaand treft u drie beschrijvingen aan van ernstige fouten die voorkomen hadden moeten worden. Het CBA meent dat die - niet uitputtende - opsomming duidelijk maakt dat de kwaliteit van besluiten van Sociale Zaken op dit moment niet in voldoende mate gewaarborgd is. Het CBA maakt u daarop attent omdat deze fouten ernstige gevolgen kunnen hebben. Het ontstaan van schulden, achterstanden in huur en premiebetaling leiden tot dakloosheid en hogere premies voor de zorgverzekering. Het beter borgen van de kwaliteit van de besluitvorming bij Sociale Zaken draagt dan ook bij aan het voorkomen van problematische schulden. Het CBA meent met deze signalering een bijdrage te leveren aan de preventie van schulden in Almere.

.....en ontvangt Liesbeth om 21.39 een appje van de wethouder.

**Adviesraad met algemene stemmen aanvaard en €35.000 extra!
Joechij aan de slag! En gefeliciteerd!!!!!!!!!!!!**

Met vriendelijke groeten,
Wethouder Participatie, Zorg en Inkomen

Bijlage 2 De projectbladen

In de volgende bladen vindt u negen voorbeelden van burgerkrachtprojecten op basis van de nieuwe uitgangspunten en de werkwijze van de werkgroep Burgerkracht.

Alle projecten beginnen met een ‘centrale vraag’ en het antwoord van bewoners daarop. Dit antwoord wordt vervolgens uitgewerkt.

Drie van de projecten zijn onderzoeken naar belemmeringen bij burgerkracht en mogelijke oplossingen daarvoor. Deze projecten zijn gevolgd of geïnitieerd door de Burgerkrachtwerkgroep:

Deze projecten zijn:

1. Simpele regels en Servicepunt Stedenwijk (2.1.A)
2. Professionele ondersteuning en vrijwilligersinitiatieven (2.1.B)
3. Kwetsbare vrijwilligers (2.1.C)

Drie projecten hebben de uitgangspunten van de werkgroep Burgerkracht en de methode gebruikt bij het concretiseren van de vraagstukken binnen het sociaal domein.

Deze projecten zijn

4. Onafhankelijke clientondersteuning (2.2.A)
5. Lokale Inclusie Agenda (2.2.B)
6. Het Samen Sterkbudget/stimulering burgerinitiatieven (2.2.C)

Twee projecten zijn Almeerse voorbeelden waarbij dezelfde uitgangspunten gehanteerd worden die op een heel andere manier zijn geïnitieerd.

7. Kwaliteitsmanifest en Meetlat (2.3.A)
8. Werkgroep Digitale Communicatie - DICO (2.3.B)

En we eindigen de voorbeelden met waar het allemaal mee begon. Het project voor een nieuwe integrale advisering binnen het sociaal domein van Almere

9. De Adviesraad Sociaal Domein en het Breed Overleg+. (2.3.C)

2.1 Projecten rond Belemmeringen bij Burgerkracht

2.1.A. Simpele regels en het project Servicepunt Stedenwijk

Vraag van de werkgroep Burgerkracht Kan de bureaucratie wat minder; de regelgeving eenvoudiger

Het antwoord van de bewoners; De bureaucratie blijft lastig en creëert steeds nieuwe obstakels. Het is niet makkelijk om dit te veranderen. Zet daarom in op de relatie en de menselijke maat. Zorg dat je een contact-ambtenaar/ professional hebt die zich betrokken voelt en je helpt bij het slechten van regels en belemmeringen.



Aansluiting van de burgerkrachtwerkgroep bij het project servicepunt stedenwijk

Om na te gaan hoe de regelgeving en de bureaucratie in de praktijk belemmerend of mogelijk stimulerend kan werken hebben Ruud Wouters en Marjan Heidstra gevraagd of zij mee mochten lopen met het project Service Punt Stedenwijk. In dit project, een initiatief van Joke Rebel en enkele anderen uit Stedenwijk, verzorgen mensen met een verstandelijke beperking de openbare ruimte. Het team onderhoudt het groen, repareert straatmeubilair en ruimt waar nodig rommel op. Doel van het project is tweeledig: het wil een bijdrage leveren aan 'een samenleving waar mensen met een beperking volwaardig meedoen' en het wil meer sociale cohesie binnen de wijk.

Het resultaat

De initiatiefnemers van het project Servicepunt Stedenwijk vroegen de gemeente, de zorginstellingen en de corporatie mee te denken. Niet alleen financieel maar ook praktisch. Kon er huisvesting gevonden worden (voor de pauzes voor het omkleden enz.), was er begeleiding in de wijk mogelijk en konden vergunningen en verzekeringen geregeld worden.

De resultaten van deze gesprekken waren op zijn zachts gezegd wisselend. De zorginstellingen regeerden soms enthousiast soms niet (De werkmeesters ondersteunden het project, hun organisatie minder) maar deden

geen toezeggingen over ondersteuning. Ook de gemeente was aarzelend, zag veel problemen en was onduidelijk over de verantwoordelijkheden. Wie beslist er nu over een tijdelijke werkvergunning, wie accordeert een risico, wie gaat in conclaaf met een corporatie over huisvesting enz.

Tot een van de wijkmanagers van PBS (Programma Bureau Stad, een dienst van de gemeente Almere) zich ermee kon bemoeien en zichzelf een vrije rol gunde. Hij week af van de geijkte procedures, verleidde mensen met het resultaat en zocht bondjes waar het nodig was.

Hij zorgde voor huisvesting en financiële ondersteuning om de bewonerscommissie op gang te helpen, bemiddelde bij de instellingen en zocht vooral naar 'de geest' van de regelgeving om het niet geheel passende initiatief toch mogelijk te maken.

Hij faciliteerde ook het verdere traject en leerde de initiatiefnemers hoe je afspraken kunt maken over verantwoording en hoe je kunt zorgen dat deze afspraken ook worden nageleefd; hoe je bemiddelt bij conflicten enz. enz.

In juni 2015 kon er gestart worden met een team mensen van Triade en in een later stadium met een team van s'Heerenloo. Deze instellingen verzorgden de begeleiding. Met Stadsbeheer van de gemeente was een lijst klussen opgesteld waarmee de medewerkers aan de slag gingen. De bewonerscommissie gebruikte het pand van de corporatie niet alleen als uitvalbasis voor het serviceteam; de corporatie werd enthousiast en gaf een pandje tegen gereduceerde huur. Dit pandje is inmiddels ook een ontmoetingsplek voor de buurt met een kringloopwinkelje en koffiebijeenkomsten.

De inwoners en de medewerkers van het serviceteam zijn blij. Er is een goede wisselwerking tussen de bewoners en het serviceteam en de mensen uit het team voelen zich gewaardeerd en opgenomen. Andere organisaties zijn geïnteresseerd. Kortom; in deze kleurrijke wijk vindt integratie plaats. Het is een project waarbij formele en informele zorg mengen, met inzet van pgb's en dat is nieuw.

Er is verder een boekje uitgegeven, een handreiking gemaakt over het proces. Wat heb je als bewoners nodig om je initiatief tot een goed einde te brengen. In dit boekje staan tips om belangentegenstellingen tegen te gaan, over het type mensen dat je nodig hebt en hoe je financiële vragen kunt oplossen. Dit boekje kan een basis zijn voor veel bewonersinitiatieven.

Ter lering

De werkgroep leden zagen in het begin koudwatervrees bij de professionele organisaties en een belemmerende bureaucratie bij de gemeente. Met name omdat wat een relatief eenvoudig project zou moeten zijn, zich bewoog op heel verschillende facetten van wet en regelgeving. Het project had te maken met sociaal domein (een bewonersinitiatief; kwetsbare mensen laten meedoen met de samenleving) met het beheer van de openbare ruimte (hoe moet het groen onderhouden worden, wat zijn de afspraken over de reiniging en het onderhoud van het straatmeubilair) met werk en werkgelegenheid (verdringing van regulier werk, contracten met aannemers) met de Arbo juristen (wie let op de veiligheid van de werkers wie is verantwoordelijk bij een ongeval) met het opbouwwerk en buurtregisseurs (wat als de buurt het geen goed idee vindt/) en last but not least met de zorginstellingen waar de leden van het team overdag verbleven. (Was dit geen concurrentie van de eigen dagbesteding, wie is dan verantwoordelijk accepteert de subsidiegever dit?)

De werkgroep constateerde dat al deze vraagstukken niet op te lossen zijn voor gewone bewoners. Er is de steun van een ambtenaar/professional (een zogenoemde jager) nodig om de vraagstukken te ontrafelen en de benodigde beslissingen af te dwingen.

Het blijft ook altijd mensenwerk. En dat betekent dus geen blauwdrukken voor succes, maar vallen en opstaan en soms bidden voor een goed afloop. Maar deze onzekerheid kan wel verminderd worden door een paar simpele ingrepen.

- Zorg voor opvolging en voor een goed netwerk rondom een project, zodat het niet stilvalt als initiatiefnemer stopt.
- Hetzelfde geldt voor de (rol van de) ambtenaar. Er zouden meerdere ambtenaren betrokken moeten zijn zodat zij het faciliteren van elkaar kunnen overnemen. Continuïteit en erbij blijven zijn namelijk van cruciaal belang zeker in de eerste jaren.
- Accepteer dat wat in de ene buurt een groot succes is mogelijk niet werkt in andere buurten. Geeft niet er zijn duizenden wegen naar Rome.
- Daag de gemeente uit. Desnoods met een pool van ambtenaren en professionals die het leuk vinden hun collega's bij de les te houden, uit te lichten of te verleiden. Jagers, een sexy beroep?

.....en vermaak

Het serviceteam Stedenwijk hoort op een morgen dat de volgende dag hoog bezoek kon worden verwacht. Allemaal heel geheimzinnig en iedereen wordt gevraagd zijn mond te houden. Het team loopt over van nieuwsgierigheid en kan zich niet bedwingen: wie is het? Wie zou het zijn? Er wordt druk gespeculeerd en om de spanning nog een beetje op te voeren wordt gezegd. "Jullie zien het morgen wel". Aan het eind van de dag zei iemand "misschien is het wel minister Asscher, die is altijd wel benieuwd naar werk zoals het onze. Misschien wil hij wel weten hoe het er nu allemaal toegaat in de weggeefwinkel en het serviceteam". De volgende dag komt het team zenuwachtig op het werk in afwachting van het bezoek. Eindelijk komen daar grote zwarte auto's de hoek om. De burgemeester en Joke Rebel zullen de gasten ontvangen. En wie stapt daar uit. Koning Willem Alexander! Hij wil van alles weten en is heel vriendelijk. Na afloop zit het team opgewonden bij elkaar. Het was echt een belevenis. Behalve voor Jacobus; die is tamelijk beledigd. Asscher zou toch komen, zegt ie! Het hele programma in zijn hoofd was in de war geschopt.



2.1.B. Professionele ondersteuning en vrijwilligersinitiatieven

Vraag van een groep bewoners: kunnen we de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals verbeteren waarbij professionals de vrijwilligers als gelijkwaardig zien en beide groepen respect hebben voor elkaars expertise en inbreng.

Antwoord van andere bewoners dat kan alleen als de professional de vrijwilliger als zijn gelijke beschouwt en zich daarnaar gedraagt en dat vanuit dit besef afspraken gemaakt worden over verantwoordelijkheden, rollen en kennisoverdracht. Afspraken die gedeeld en gerespecteerd worden door het management van de organisatie en de subsidiegever.

Als ik Piet nu was zei de dokter tegen zichzelf



Figuur 2

Aansluiting van de burgerkracht werkgroep bij het project Client Service Centrum (CSC)

Om na te gaan hoe een samenwerking tussen een burgerinitiatief en professionals in de praktijk verloopt hebben Hans van Steenis en Hans Hobijn van de werkgroep Burgerkracht zich aangesloten bij het initiatief Cliënt Service Centrum (CSC). Hans van Steenis wat meer op de achtergrond; Hans Hobijn als actieve participant.

Het CSC is ontstaan uit de behoefte van (ex-)cliënten van de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) om samen te werken aan hun herstel. Het doel van het project is een ontmoetingsruimte te creëren waar mensen (weer) leren de regie over hun eigen leven te krijgen en aan hun talenten te werken zodat ze met meer zelfvertrouwen aan de samenleving kunnen deelnemen. De (ex) cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het bedenken en uitvoeren van het programma (voor en door de cliënt). Ze worden daarbij ondersteund door andere vrijwilligers en vragen aan de GGZ om, zeker in de beginfase, een faciliterende en waar nodig een ondersteunende rol.

Het motto van het centrum is: "Herstellen doe jezelf, maar niet alleen".

Het resultaat

Het Cliënt Service Centrum werd als pilot in 2012 opgericht en startte in 2015 toen er ook een ruimte beschikbaar kwam. Een aantal vrijwilligers vormde een bestuur. Zij ontwikkelden een systeem om mensen met gelijke interesses elkaar te laten vinden op basis van het Sociaal Matching Programma en vroegen de GGZ-organisatie om advies en om de inzet van een semi-professional (een ervaringsdeskundige uit het GGZ programma HoZ) voor de coördinatie van het centrum. Ze vroegen de GGZ ook of deze cliënten kon wijzen op het bestaan van het CSC.

Het duurde lang voordat er sprake was van enige erkenning door de GGZ, en de steun aan het project was beperkt. Eigenlijk werd er niet meegedacht over de opzet en de eerder toegezegde steun van een ervaringsdeskundige werd teruggedraaid, al was men wel bereid mee te denken over een andere kandidaat. (Er is ook iemand gevonden maar helaas mislukte dit na een aantal weken).

In de praktijk is er dus geen sprake geweest van steun, of samenwerking tussen professionals en de initiatiefnemers. Hans en Hans constateerden dat de betrokken professionele organisatie in woord enthousiast was over het project maar in de praktijk zeer terughoudend.

Inmiddels liep de pilot gewoon door en deed het bestuur de coördinatie. Er werden verschillende activiteiten met vrijwilligers georganiseerd die niet alleen bijdroegen aan de eigenwaarde van de cliënten maar ook aan die van de vrijwilligers.

De pilot loopt nu ruim drie jaar en al die tijd heeft het CSC geen afstand hoeven te doen van het principe “voor en door de cliënt”; al moest het bestuur soms met iets meer inzet sturen dan normaal. Dit werd bijna altijd veroorzaakt doordat de (ex)cliënten dan persoonlijk door een “mindere periode” gingen.

Ter lering

Gehoopt was dat het project in de praktijk kon laten zien waar samenwerking tussen vrijwilligers en professionals vruchtbaar kon zijn en wat mogelijke bezwaren waren. Dat is niet gelukt. In de praktijk bestond er koudwatervrees bij de betrokken organisatie. Het is de moeite waard om te onderzoeken waarom dat zo is. Tegelijk kunnen we constateren dat het project ook zonder de hulp van de organisatie van de grond kwam. Het is dus niet altijd nodig om professionaliteit in te schakelen, zelfs als de doelgroep als heel kwetsbaar wordt beschouwd. Verder kunnen we constateren dat die doelgroep (ex)cliënten in de lead bleef. Natuurlijk met ondersteuning van andere vrijwilligers, maar de keuzen van de onderwerpen en hoe deze aangepakt moesten worden lag bij hen.

....en vermaak

Hoe lang kan het duren (verhaal van een bestuurslid)

Toen het projectplan in 2012 gereed was, besloten Jaap en ik dat we het plan met een instelling wilden realiseren en stuurden de opzet naar de directie. Deze was heel welwillend en na een aantal weken kregen we een afspraak met één van de leden. Hij ontving ons heel hartelijk; natuurlijk wilden ze graag meewerken. Ze waren altijd blij met eigen initiatieven van (ex)cliënten. Helaas had hij geen tijd gehad om het lijvige programma te lezen en vroeg of we een samenvatting konden maken. Druk, druk, druk dat begrepen we natuurlijk wel. Jaap zei dit toe en maakte een beknopt verslag van drie kantjes. Twee maanden later hadden we een vervolgspraak. Ja, het was een mooi plan zei het directielid maar het probleem was dat hij er eigenlijk niet over ging. Het was toch een vorm van dagbesteding en daar was een teamleider voor verantwoordelijk.

Een paar weken later kregen we een afspraak met de teamleider. Ook deze reageerde enthousiast maar gaf aan dat hij daar niet alleen over kon beslissen. Dat moest natuurlijk in het team besproken worden anders kreeg je niet voldoende draagvlak. Natuurlijk mochten we in de tussentijd ons plan in de hal neerleggen zodat

mensen er kennis van konden nemen. Wij vroegen wanneer het plan dan in het team besproken kon worden. "Ja", zei de teamleider "dat is wel een beetje een ding. We hebben maar eens in de maand een vergadering en het is altijd erg druk. Er zijn zoveel urgente zaken dus voor de vakantie gaat niet lukken maar ik denk dat we daarna wel een minuut of tien kunnen inruimen. Dan kunnen jullie een korte toelichting geven".

Toen we na de vakantie belden zei de teamleider dat het hem enorm speet maar er waren een paar dingen tussen gekomen die echt afgehandeld moesten worden dus als we het niet erg vonden zouden we niet op de volgende en ook niet die daarna maar de vergadering daarop zo tegen het einde van het jaar zou het wel lukken, onder voorbehoud natuurlijk maar dat begrepen we wel toch..... Ja dat begrepen we. Al met al was er toen bijna een jaar verstreken.



2.1.C. Meer (kwetsbare) vrijwilligers voor burgerkracht

Vraag van de gemeente: We zouden graag willen dat meer bewoners meedoen, vooral bewoners die daar moeite mee hebben.

Het antwoord van de werkgroep burgerkracht dan moeten we bewoners vragen of ze dat wel willen en zo ja, wat er dan moet gebeuren.

Opzet door de werkgroep burgerkracht

Eerste onderzoek (inventarisatie) van de werkgroep Burgerkracht

Samen met de afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente Almere hebben Petra Dirkmaat en Marian van der Blom van de werkgroep Burgerkracht een onderzoek opgezet om na te gaan wat mensen beweegt om vrijwilligerswerk te doen; hoe ze dat werk vinden en wat hun ervaring met dat werk is. Het ging daarbij in de eerste plaats om bewoners die in een kwetsbare positie zitten (bijv. door ziekte) en/of mensen die het vrijwilligerswerk 'spannend' vinden en niet altijd even gemakkelijk aansluiting vinden. We noemen hen voorlopig 'kwetsbare' vrijwilligers. Petra en Marian hebben voor het onderzoek vrijwilligers en professionals van een dertiental grote, zoals de GGZ en het welzijnswerk, en kleine organisaties zoals de stichting 'dier en natuur' geïnterviewd.

Uitkomst van het eerste onderzoek

Uit het eerste onderzoek bleek dat 'kwetsbare' vrijwilligers vooral uit intrinsieke motivatie bepaald vrijwilligerswerk gaan doen. Men heeft vaak een binding met het onderwerp of de branche en deed het werk graag maar had soms moeite om het vol te houden. Heel belangrijk voor de motivatie was de bejegening, kreeg

men voldoende waardering, ook in de vorm van bijscholing of vergoeding, was er goede begeleiding en was er sprake van samenhang, van een team.

Tweede onderzoek (wat is nodig om mensen in een kwetsbare positie mee te laten doen)

Daarna hebben Petra en Marian gevraagd aan de mensen wat ze dachten nodig te hebben om voor langere tijd aan vrijwilligerswerk deel te nemen. Tijdens een bijeenkomst hebben ze met vier (semi) professionals en zeven 'kwetsbare' bewoners nagedacht over de ideale situatie en hoe die ideale situatie vanuit de huidige zo dicht mogelijk benaderd kon worden.

Uitkomst van het tweede onderzoek

- Om te beginnen is de term 'kwetsbaar' niet prettig. Er moet gezocht worden naar een andere term.
- Verder is er erkenning nodig voor het feit dat elk mens anders is en dat zijn of haar kwetsbaarheden een persoonlijke aanpak vragen.
- Er is behoefte aan structurele begeleiding. Al is het maar een vertrouwenspersoon vanuit de organisatie waarvoor je vrijwilligerswerk doet.
- Een makelpunt of uitzendbureau waar ze verstand hebben van 'kwetsbare' vrijwilligers en van het vrijwilligerswerk dat er voor hen is, zou mogelijk een oplossing kunnen zijn.
- De bestaande vrijwilligersvacaturebank moet eenvoudiger zodat mensen op eigen kracht kunnen matchen.

Het resultaat

De uitkomsten van de onderzoeken hebben geleid tot een aantal acties en de herstart van het project Buurtvoorlichters.

- Er is een verhalenboekje gemaakt van de interviews met organisaties en vrijwilligers.
- Er zijn aanbevelingen geformuleerd om kwetsbare personen beter en vaker als vrijwilliger in te kunnen inzetten en deze zijn gedeeld met de gemeente en de VMCA.
- Naar aanleiding van de uitkomsten van de onderzoeken is besloten geen matching tool in te zetten, maar gebruik te maken van bestaande mogelijkheden via Facebook.
- Men is begonnen met begeleiding van kwetsbare vrijwilligers op de werkplek. (via Talenten Samen Benutten).
- Er is gepraat over de specifieke aandacht voor cliënten met de UWV en W&I.

Het project Buurtvoorlichters

Er was ooit een project buurtvoorlichters in Almere. Door geldgebrek is dat project gestopt maar het voldeed voor 100% aan de doelstelling om meer (kwetsbare) bewoners te activeren. In het project gaan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de buurt in om alle bewoners te informeren over de buurt en hen uit te nodigen om mee te doen. Ook de mensen die uit zichzelf nooit de stap durven te nemen naar meedoen, naar vrijwilligerswerk. In September 2018 is dit project weer van start gegaan in Almere Haven. (zie verder bijlage 4)

Ter lering

Tijdens de bijeenkomst voor het onderzoek is een aantal stellingen aan de aanwezigen voorgelegd. Deze zijn besproken met soms een opmerkelijke uitslag.

Kwetsbare mensen willen vaak geen vrijwilligerswerk doen

Het is meer een kwestie van dat men niet weet waar men deze vrijwilligers kan vinden en hoe men ze moet begeleiden. Men kent de doelgroep niet en men weet niet wat ze nodig hebben. Het lijkt alsof mensen lui en ongemotiveerd zijn, maar er wordt vaak niet goed motiverend begeleid.

Organisaties weten wat ik wel en wat ik niet kan

Organisaties denken in stereotypen en doen dan vaak te veel of juist te weinig. Ze hebben onvoldoende kennis, geld en tijd om goed te kunnen begeleiden. Als men de doelgroep kent, zoals het Leger des Heils, dan staat men er meer voor open.

Kwetsbare mensen vormen voor een organisatie een te groot risico. Men kan niet op hen bouwen. Terughoudendheid is soms terecht als het inzetten van kwetsbare personen een risico is voor de bedrijfsvoering.

Elke organisatie zou een persoon moeten hebben die kwetsbare vrijwilligers begeleidt en er moet toezicht zijn vanuit de gemeente. . Een apart punt waar je als kwetsbare vrijwilliger met je vraag terecht kunt en waar ze verstand hebben van diverse problemen en van het soort werk dat men zou kunnen doen. Er moeten wel ervaringsdeskundigen bij zitten, dus expertise en ervaringsdeskundigheid bij elkaar. Juist niet bij de vrijwilligersorganisaties want die hebben vaak te weinig tijd en bij de wijkteams verzaamt je. Het liefst in het stadhuis bij sociale zaken of op een locatie in het centrum. .

Organisaties proberen wel in te schatten wat ik wel of niet kan, maar ik weet het zelf vaak niet. Kwetsbare mensen overschatten vaak wat ze kunnen.

Moet je wel altijd je beperkingen vermelden? Als je gaat solliciteren breng je toch ook alleen je goede kanten naar voren?

Het soort vrijwilligerswerk voor kwetsbare mensen is altijd hetzelfde

Variatie is niet altijd mogelijk als je je beperkt kunt inzetten, en doorgroeien naar extra uitdaging kan niet. Er is vaak niet genoeg te doen. Een snuffelperiode moet mogelijk zijn om erachter te komen wat je kan en wat je wilt.

Het hangt af van je achtergrond en wat je mankeert. Je moet dit individueel bekijken. Er zou meer aanbod vanuit het bedrijfsleven moeten zijn en dan kan bijvoorbeeld een vrijwilliger gekoppeld worden aan een werknemer. De vrijwilliger moet ook zelf om uitdagender werk durven vragen.

Met mij zijn vaste afspraken te maken bijv. over de tijden dat ik aanwezig moet zijn

In principe wel, maar omdat ik het niet durf te zeggen als het mij te veel wordt, kan dit ertoe leiden dat ik dan helemaal geen vrijwilligerswerk meer doe. Het is misschien beter afspraken op doelen te maken in plaats van op tijd. Organisaties moeten erop letten dat ik niet over mijn grenzen heen ga. Kwetsbare vrijwilligers moeten soms tegen zichzelf beschermd worden. Vrijwilligers moeten hun grenzen leren stellen. Soms wordt er misbruik van hen gemaakt.

Er zijn ook vrijwilligers die regelmaat nodig hebben. En soms ben je voor een activiteit verplicht op een bepaald tijdstip aanwezig te zijn (bijvoorbeeld om 11.00 uur start een activiteit met demente bejaarden). Het is en blijft maatwerk (een autist houdt bijvoorbeeld wel van regelmaat, maar absoluut niet van verplichte gezelligheid).

Kwetsbare mensen hebben altijd extra begeleiding nodig

Dat ligt aan de persoon; begeleiding kan van heel zwaar nodig zijn tot heel licht. Een vinger aan de pols houden is belangrijk. Voor kwetsbare personen is het vaak belangrijk dat er een vertrouwenspersoon is bij wie ze terecht kunnen en met wie ze bijvoorbeeld een keer per maand een kopje koffie kunt drinken om te evalueren en de werkdruk mee kunnen bespreken op een warme, nuttige manier waarbij echt tijd wordt uitgetrokken om te zorgen dat de vrijwilliger nog steeds goed in zijn/haar vel zit. Het is maatwerk.

.....En vermaak



2.2 Projecten op basis van uitgangspunten en methodiek

2.2.A. Onafhankelijke Client Ondersteuning

Vraag van de wet: Onafhankelijke clientondersteuning is verplicht maar de gemeente besluit hoe deze er uit komt te zien.

Het antwoord van de bewoners: Laat bewoners en ervaringsdeskundigen bepalen hoe deze ondersteuning er uit moet zien, natuurlijk binnen de kaders van de wet.

Het project

Inhoud

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015) heeft bepaald dat cliënten recht hebben op onafhankelijke clientondersteuning (OCO) als zij een gesprek voeren over de benodigde zorg. In Almere was deze ondersteuning bij MEE belegd. MEE is echter ook lid van het wijkteam, waardoor de vraag ontstond of deze ondersteuning onafhankelijk kon opereren. De Adviesraad Sociaal Domein (adviesinstantie van bewoners die de gemeente adviseren over vraagstukken binnen het sociaal domein) en het Breed Overleg+ (netwerk van cliëntenorganisaties en belangenverenigingen in Almere) en leden van de werkgroep Burgerkracht stelden daarom voor, naast de professionele ondersteuning van MEE, ook een pool met ervaringsdeskundigen in te zetten voor de OCO.

Waarom een burgerkrachtproject

Besloten werd dat bewoners/ervaringsdeskundigen moesten bepalen hoe de pool er uit moest zien. Ze maakten daarbij gebruik van de methode Jet. Zij werden geadviseerd door professionals, het Breed Overleg plus en de Adviesraad sociaal Domein. De gemeente was faciliterend. Vanuit de werkgroep burgerkracht waren Hans van Steenis en Hans Hobijn betrokken.

werkgroep	
Lid	Rol
1. Vertegenwoordiging van BO+ en ervaringsdeskundigheid	Bepalend
2. ASD	Adviserend
3. MEE vertegenwoordiging professional	Adviserend
4. Gemeente	Faciliterend
Meedenkend in periode	
1. CMO	Adviserend
2. FPF	Adviserend

Concretisering

Deze werkgroep stelde, na soms verhitte discussies de volgende randvoorwaarden op:

- de onafhankelijke cliëntorganisatie bestaat uit een pool van ervaringsdeskundigen die kennis hebben van een specifieke aandoening of beperking
- het is aan de bewoner of hij/zij hiervan gebruik wil maken maar een professional moet altijd wijzen op het belang iemand mee te nemen naar een toegangsgesprek
- de ervaringsdeskundige is een 'maatje' die zonder enig belang de bewoner bijstaat. Hij/zij geeft morele ondersteuning en kan helpen de vraag van de cliënt duidelijk te verwoorden. M.a.w. de ervaringsdeskundige is in staat de behoefte van de bewoners te verduidelijken en de gesprekspartners te wijzen op de consequenties van een mogelijke aandoening
- de ervaringsdeskundige hoeft geen kennis te hebben van alle mogelijke oplossingen, al zal hij/zij daar in de praktijk vaak wel bekend mee zijn

- het aandragen van oplossingen ligt bij de professionals. Zij kennen als hulpverleners alle mogelijkheden en kunnen samen met de bewoner kijken wat de beste oplossing is in zijn of haar specifieke situatie. (De basis blijft het vertrouwen in de professionaliteit van de hulpverlener. Zij zullen als de vraag duidelijk is altijd 'doen wat nodig is')

Deze randvoorwaarden zijn vertaald in een pilot. Daarvoor is een pool van ervaringsdeskundigen opgezet en een coördinator aangesteld. De organisatorische leiding ligt in handen van het centrum van maatschappelijke ontwikkeling (CMO) Flevoland. Dit zorgt voor de benodigde kwaliteit en continuïteit. Zeven organisaties zijn bereid gevonden enkele vrijwilligers (zogenaamde OCO's) beschikbaar te stellen om hun ervaring in te zetten voor de pilotperiode.

De pilot is gestart in het najaar van 2018 en loopt tot en met december 2019 en is principieel onafhankelijk van de gemeente Almere, maar is daarmee wel nauw verbonden.

Het resultaat (tot nu toe)

Er wordt steeds meer een beroep op de OCO gedaan al kan pas na december 2019 aangegeven worden of de pilot is geslaagd. Inmiddels is begonnen om na te denken over de uitbreiding naar de domeinen Schulddienstverlening, passend onderwijs, jeugd en Werk en Inkomen. Verder loopt er een traject om ervaringsdeskundigen in te zetten om professionals te laten leren wat een bepaalde beperking inhoudt.

Ter lering

Het doel van OCO is natuurlijk dat bewoners zich gesteund voelen door de ervaring van de OCO's. Die kennen immers de praktijk. Tegelijk is het belangrijk dat ervaringsdeskundigen in staat zijn 'afstand te nemen van de eigen problematiek' en te helpen bij het formuleren van de behoefte. Dat vraagt nogal wat van de ervaringsdeskundige. Hoe ben je adviserend zonder op de stoel van de professional te gaan zitten. Daarnaast spelen organisatorische vraagstukken. Hoe sluit de bestaande infrastructuur aan, bijv. de wijkteams en hulpverleners als de wijkverpleging. En hoe zorgen we dat andere leefgebieden goed zijn aangesloten (variërend van opvoeding tot inkomen)

.....en vermaak

Het ministerie van VWS liet een onderzoeksbureau een enquête houden onder gemeenten over de aanpak van Client Ondersteuning in het kader van het "Koploper-programma" en Hans Hobijn vertelde het verhaal aan dat bureau. Dirk-Albert Prins vulde het verhaal aan met de consequenties voor de gemeente op deze ingeslagen weg.

Het was een heel prettig gesprek en er werden veel vragen gesteld, maar gedurende het gesprek werden de onderzoekers steeds 'onrustiger' en begonnen steeds meer te kijken naar Dirk-Albert met een blik van "is dit allemaal echt zo?" Dirk-Albert gaf keurig antwoord op vragen en bleef kijken alsof "ja, zo gaan wij het doen in Almere. We zitten nu in het eind van de planningsfase."

Aan het eind van het gesprek kon de onderzoeker zijn verbazing niet meer verbergen en zei vol ongeloof: we hebben nu een 10-tal interviews afgenomen in diverse gemeenten, maar deze oplossingsrichting zijn we nog nooit tegen gekomen. Dat gaf ons een heel fijn gevoel dat we echt met iets unieks bezig zijn.

Ondertekening van het convenant met de eerste zeven deelnemende organisaties in Almere.



2.2.B. Lokale Inclusie Agenda

Vraag van de gemeente ter uitvoering van het VN verdrag: Hoe krijgen we een samenleving die inclusief is; waarin iedereen meetelt en iedereen kan meedoen.

Het antwoord van de bewoners/ervaringsdeskundigen (de werkgroep inclusie) ; We beginnen met een concreet programma. Dan creëer je enthousiasme en kan je steeds verder bouwen.



Je bent pas echt beperkt,
als je niets leert van mensen
met een beperking!

Het project

Inhoud

In 2016 heeft de Nederlandse overheid het VN verdrag inzake rechten van mensen met een handicap ondertekend. Een steun in de rug voor de groep mensen die al vanaf 2014 bezig waren Almere meer inclusief te krijgen. Deze werkgroep had aandacht gevraagd voor diverse maatregelen bijvoorbeeld voor een toegankelijke horeca, de duimsticker. De gemeente Almere heeft hun daarom gevraagd voortrekker te zijn in het ontwerpen van een Lokale Inclusie Agenda (LIA) .

Waarom een burgerkrachtproject

De agenda is inhoudelijk vormgegeven op basis van het uitgangspunt; "niets over ons, niets zonder ons". Bewoners/ervaringsdeskundigen bepalen de inhoud en het proces. Het zijn de ervaringsdeskundigen die nagaan wat nodig is; het zijn de ambtenaren die daarbij faciliteren en mogelijk adviseren als dat nodig is. Deze nadruk op de inbreng van degenen waar het om gaat maakt het een Burgerkrachtproject maar heeft er ook voor gezorgd dat Almere gevraagd is om lid te worden van de landelijke groep koplopergemeenten van Nederland.

Concretisering

Het overleg ViP heeft voor de LIA Almere 58 onderwerpen uitgediept en deze in 2018 aangeboden aan de wethouder. De wethouder heeft toegezegd dat de gemeente de agenda in fasen zal uitvoeren en dat de werkgroep zelf ook onderwerpen kan prioriteren bij de begroting van de gemeente. Het ViP controleert dus niet alleen de voortgang van de uitvoering van de LIA maar initieert ook haar eigen acties.

Om blijvend input van alle betrokkenen te garanderen organiseert het ViP maandelijks een 'inclusiecafé' waar een inclusiethema wordt besproken en waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en spreken over actuele gebeurtenissen.

Het ViP is zich zeer bewust van de communicatetaak. Ze werkt aan de bewustwording en probeert de stad te laten zien hoe belangrijk het is dat mensen met een beperking gelijkwaardig kunnen meedoen. Zo organiseert zij de Guusje campagne (voor duidelijke taal), de jaarlijkse week van de toegankelijkheid en het toegankelijk maken van de Floriade.

Resultaat

Het onderwerp inclusie wordt langzaam maar zeker bekend in de stad. Het inclusiecafé mag zich verheugen in een steeds grotere deelname en de politiek geeft inclusie een prioriteit. De eerste maatregelen zijn uitgevoerd en steeds meer professionals nemen het onderwerp serieus. Tegelijk is er het besef dat dit pas het begin is. Sommige zaken zoals maatregelen binnen het openbaar vervoer lopen heel moeizaam. Er is dus nog een lange weg te gaan.



Ter lering

Inclusie kan je niet afronden. Het is een onderwerp waar constant aan gewerkt moet worden. Dat vraagt om vasthoudendheid, om een relatief grote groep enthousiastelingen die van elkaar het stokje kunnen overnemen. Dat vraagt ook om commitment van de ambtelijke organisatie. Ambtenaren zouden inclusie als een logisch item moeten meenemen in hun voorstellen en hun werkwijze.

.....en vermaak

De werkwijze van het ViP 'gewoon doen', het liefst met een lach

In een van de vergaderingen over de VN agenda in de praktijk riep iemand: “de afkorting is eigenlijk VIP”. Nou dan maken wij er toch ViP van met een kleine i in het midden zei iedereen .



De zoon van Marjan werd gevraagd om een logo te ontwerpen. Toen het concept er was leek het wel erg op het VN logo van onze grote broer. Er werd nog nagedacht over het vragen van toestemming voor gebruik en de consequenties die het kan hebben als de grote broer hier lucht van krijgt. Wij hadden visioenen van hoge boetes en straf. Maar uiteindelijk besloten wij burgerlijk ongehoorzaam te zijn en het plaatje gewoon te gaan gebruiken.

Ook de bewustwordingscampagne Guusje is min of meer spontaan ontstaan. Door beelden te maken van verhalen van de mensen om ons heen kan je in een opslag zien waar de schoen wrikt. Guusje is trouwens de naam van het nichtje van Marjan die graag haar naam uitleent aan dit project met een knipoog naar Loesje die iedereen nog wel kent.

En steeds meer van onze ervaringsdeskundigen sluiten zich aan bij formele werkgroepen/denktanks van de gemeente om zo hun inbreng te hebben en ervaringen te delen. Een mooi voorbeeld is het Floriade overleg. Daar zit o.a. de stadsarchitect bij onder leiding van Monique van der Plas. Wij voelen ons erg serieus genomen, er wordt geluisterd en plannen worden aangepast. Bijv. door de hellingen van de nieuw te bouwen bruggen terug te brengen naar 2 mm terwijl de norm 5 mm is.



Het G-KRACHT panel is ook een mooi voorbeeld dat bestaat al 11 jaar. De leden hebben een verstandelijke en/of meervoudige beperking. Wij zijn doorgedrongen tot het ministerie als goed voorbeeld voor het land. Hoe betrek je mensen met een beperking bij de politiek? Dus “politieke ambtsdragers met een beperking”. Waar klein groot in kan zijn.

2.2.C. Het Samen Sterkbudget/stimulering burgerinitiatieven

Vraag van de wethouders: We willen dat iedereen gelijkwaardig mee kan doen op een voor hem of haar passende wijze. Het resultaat is dan dat mensen er bij horen en meer zelfredzaam zijn/worden.

Antwoord van leden van de Burgerkrachtwerkgroep Een activeringsbudget met randvoorwaarden waardoor mensen die daar wat meer moeite mee hebben ook volwaardig mee kunnen doen.

Het project

Inhoud

In 2015 kwam er een extra budget beschikbaar voor bewonersinitiatieven. De voornaamste reden was dat het opbouwwerk Almere structureel was ondergebracht in de wijkteams waardoor er minder tijd/middelen beschikbaar waren voor ondersteuning van bewonersinitiatieven, met name voor initiatieven die relatief veel begeleiding vragen.

Waarom een burgerkrachtproject

Het is een burgerkrachtproject omdat bewoners bepalen wat er gaat gebeuren en daarbij zoveel mogelijk de regie houden, inclusief de verantwoording.

Concretisering

De gemeente en een paar leden van de burgerkrachtwerkgroep begonnen samen met een vertegenwoordiging van de gebiedsspecialisten van het sociaal domein, de wijkteams en wijkmanagers van het Programmabureau

Stad (PBS) een projectgroep. Deze projectgroep besloot een 'smeerolie' budget per wijk ter beschikking te stellen voor initiatieven en stelde een aantal criteria op waaraan deze initiatieven moesten voldoen:

- bewoners zijn 'in de lead'
- kwetsbaarheid is een issue
- het gaat om lichte, laagdrempelige en begrensde ondersteuning
- het initiatief vormt een alternatief of is preventief voor professionele of duurdere ondersteuning/zorg
- het initiatief vergroot de 'samenkracht' en/of eigen kracht van meerdere personen.

Daarnaast zouden wijkprofessionals getraind worden op kennis over fondsenwerving, zou er een wervingscampagne gestart worden over de resultaten van de verschillende initiatieven om de stad en de politiek te enthousiasmeren en zouden alle nieuwe bewoners van Almere benaderd worden over het vrijwilligerswerk binnen Almere.

De discussie

Een jaar later bleek dat het in de praktijk lastig was om met de criteria te werken. Kwetsbaar en laagdrempelig waren moeilijk te definiëren begrippen waardoor uitvoerders vaak te streng waren. Besloten werd te draaien. Het resultaat werd uitgangspunt voor toekenning van budgetten. "Alles wat er voor zorgt dat mensen, die nu buiten de gemeenschap vallen weer op een voor hen goede manier gaan meedoen en erbij horen (en hopelijk daardoor op termijn meer zelfredzaam worden) is oké". Dat is dan het enige criterium.

Voorbeeld

- een zangkoor voor ouderen komt op zich niet in aanmerking voor een bijdrage. Ook al zullen ongetwijfeld een aantal eenzame ouderen er baat bij hebben. Het doel is immers gezellig samen zingen.
- een groep licht dementerende ouderen en hun familie die een zangkoor willen oprichten omdat ze daardoor lotgenoten ontmoeten en hun talenten nog kunnen gebruiken (meer eigenwaarde) komen wel in aanmerking. Lotgenotencontact en eigenwaarde opkrikken is immers het doel en zingen het middel.

De praktijk:

De nieuwe definitie hielp iets maar er bleven discussies en misverstanden. Ook al omdat het budget ingezet werd voor (financiële) knelpunten, die inhoudelijk wel bij de doelstelling aansloten maar daar officieel niet toe behoorden. Om de uitvoering toch enige handvatten te geven werden er naast de hoofdoelstelling (ondersteuning dus van initiatieven die er voor zorgen dat 'kwetsbare' groepen meedoen en zich gesterkt voelen) middelen vrijgemaakt voor:

- kwetsbare ouderen. Vooral politiek ingegeven
- het subsidiëren van bepaalde locaties om deze te behouden voor initiatieven en ontmoetingsruimten
- apart budget voor stedelijke i.p.v. buurtgerichte initiatieven. Sommige kwetsbare groepen zijn immers zo gering in aantal dat alleen stedelijke initiatieven zinvol zijn.

Daarnaast kwamen er nieuwe afspraken over de werkwijze:

1. een gelijkwaardige samenwerking met professionals bij kwetsbare groepen door:
 - specifieke inzet van het opbouwwerk voor het faciliteren van deze initiatieven
 - een expertisecentrum voor vrijwillige inzet opgezet voor bewoners.(zie ook project vrijwilligers).
2. de communicatie over het hoe en waarom moet beter door:
 - het verbeteren van informatie over het Samen Sterkbudget in samenhang met de wijkbudgetten
 - het toevoegen van de werkwijze en de resultaten op de pagina's van de wijkteams
 - het aanpassen van de formulieren en toekenningsbrieven
 - het vergroten van de bekendheid van het Samen Sterkbudget op stedelijk niveau.
3. Een nieuwe manier van bereik en activering (Incidenteel budget) door gebruik te maken van bestaande netwerken⁷ en het opzetten van outreachende initiatieven⁸

Het resultaat

In de afgelopen drie jaar zijn veel grote en kleine initiatieven met goed resultaat bijgestaan. Meestal ging het om kleine bedragen, meer was niet nodig. De wethouders waren tevreden. De resultaten beantwoorden aan hun verwachting namelijk het ondersteunen van de (door bewoners zelf bedachte) initiatieven. Tegelijk constateert de projectgroep dat de doelen in de werkwijze (het hoe) niet allemaal gehaald zijn: de samenwerking met het opbouwwerk is niet wezenlijk veranderd en de initiatieven om de meest kwetsbare groepen te bereiken, afgezien van het project buurtvoorlichters, waren niet goed van de grond gekomen. De communicatie over de individuele projecten is redelijk tot goed maar over het bestaan van het Samen Sterk budget en de doelstellingen is men minder tevreden.

Ter lering

De les is dat burgerkracht, met name van mensen die meer moeite hebben om mee te doen, vraagt om flexibiliteit en een lange adem. Om mensen echt structureel meer weerbaar te maken en/of hen echt mee te laten doen is een flexibel budget voor langere tijd nodig. Daarnaast is ook de acceptatie nodig dat de verantwoording achteraf zal gebeuren en dat het soms mislukt.

Met het Samen Sterkbudget zijn heel veel kleine en grote initiatieven geholpen en het wordt steeds duidelijker op welke manier meer kwetsbare groepen bereikt kunnen worden al moet de praktijk dat laatste nog meer bewijzen.

Verder loopt een 'open' budget altijd het gevaar dat de beschikbare middelen voor iets anders worden ingezet of wegbezuinigd. Terwijl de baten zoveel minder kosten vergeleken bij curatief handelen als het misgaat. Wijsheid is hier geboden.

..... en om een glimlach

Wandelinitiatief

Een groep van twaalf Almeerse longpatiënten wandelde eind september 5,8 kilometer tijdens de Nationale COPD Wandel Challenge. COPD (Chronisch Obstructief Longlijden) zorgt voor chronische, levenslange luchtwegproblemen.

Begin dit jaar startte in Stedenwijk Noord een wandelgroep bestaande uit COPD-patiënten. Initiatiefneemster Joke Rebel, zelf jarenlang longpatiënt, woonde twee jaar geleden een lezing bij van professor Dekhuijzen, hoogleraar longziekten van het Radboud ziekenhuis. Zijn boodschap: "Elke dag bewegen is een must". Joke ging

⁷ ik loot mee'; actieve huisartsen die wijkteams en kerken, buurtbobo's, medewerkers van beheer die wijken actief bezoeken, leerplicht die bij mensen thuis komt.

⁸ Bijv. buurtvoorlichters; ouderenadviseurs; wijkverpleegkundigen; apps, netwerken, kerken; PBS projecten

toen samen met een groepje senioren uit haar buurt twee keer per week wandelen. Al snel merkte ze dat dit haar enorm goed deed. Ze had veel meer energie over voor de dagelijkse dingen in huis.

Omdat ze dit succes wilde delen, bedacht ze samen met fysiotherapeut Suzanne Walrave een wandelinitiatief voor COPD-patiënten. Via de gemeente hoorde ze over het Samen Sterkbudget. Dat helpt bewoners sociaal krachtiger te worden, zodat ze weer mee kunnen doen aan de samenleving. Met het budget huurde ze een professional in die met de training meegaat.

De meeste deelnemers hadden zo'n slechte conditie, dat zij aan huis gebonden waren. Dankzij de wekelijkse training kan een deel van hen nu zonder zuurstofflessen wandelen. Het budget haalde ze uit hun isolement. Er ontstond een gevoel van saamhorigheid, het leverde meer energie, meer weerstand, gezondere longen, hart en nieren én een mooie prestatie tijdens de Wandel Challenge!

Festival Poort Sociaal: Samen Sterk! (en inclusie)

Zaterdag 22 juni 2019 vond het Festival Poort Sociaal plaats aan de Europalaan en Nederlandstraat in Almere Poort. Onder het motto 'Leven met elkaar en voor elkaar' wil het festival bewoners met én zonder beperking met elkaar verbinden om in Poort een inclusieve samenleving te stimuleren.

Paul Offerman van Stichting WoonMere heeft om dit festival te kunnen realiseren een aanvraag gedaan bij het Samen Sterk budget van de gemeente Almere. Dit budget is speciaal bedoeld om inwoners sociaal krachtiger te maken zodat ze weer mee kunnen doen aan de samenleving. "Het Samen Sterkbudget helpt ons activiteiten te organiseren die drempels wegnemen voor mensen met een beperkt budget," vertelt Offerman. "Dankzij Festival Poort Sociaal leren mensen elkaar kennen, hebben ze samen een leuke dag en zoeken ze elkaar daarna ook op. Ze komen elkaar tegen bij de buurtsuper en zijn geen vreemden meer voor elkaar". Daarnaast zorgt het festival volgens Offerman voor onderling begrip.



2.3 Projecten vanuit derden

2.3.A. Kwaliteitsmanifest en Meetlat

Advies, ongevraagd van de Adviesraad Sociaal domein Almere (ASD): In 2015 heeft de ASD een kwaliteitsmanifest opgesteld met de bedoeling dat dit een inspirerende leidraad zou vormen voor het denken en handelen binnen het sociaal domein van de gemeente Almere.

Het antwoord van de gemeente: De gemeente c.q. het college heeft het belang van het kwaliteits-manifest onderschreven en is lid geworden van de werkgroep kwaliteit van de ASD en het Breed Overleg+ (BO+). Uit de evaluatie van deze werkgroep eind 2016 bleek echter dat de implementatie van het kwaliteitsdenken niet goed lukte. Besloten is toen opnieuw het kwaliteitsdenken onder de aandacht te brengen.

Kwaliteitsmanifest Sociaal Domein

De Almeerder centraal

De inwoner van Almere is zowel klant als opdrachtgever van de gemeente. Met gemeente en partners doen wij wat nodig is voor hen, met passie en professionaliteit. Daarvoor vragen wij van hen om niet enkel consument te zijn, maar actief mee te denken en een eigen inbreng te leveren in de kwaliteit van de sociale zorg. Iedereen heeft iets te geven.

Leren en verbeteren

Het Sociaal Domein is volop in ontwikkeling. Door te experimenteren en van onze fouten te leren, komen we er achter wat goed werkt en wat niet. Verschillende klanten hebben verschillende vragen en verschillende belangen. Dat betekent een andere invulling van het toezicht op de kwaliteit: minder vanuit regels en protocollen, en meer vanuit het resultaat.

De basis op orde

Experimenteren kan alleen als er heldere kaders zijn om op terug te vallen: de basis moet op orde zijn. Dat zijn in de eerste plaats de wettelijke vereisten, niet alleen naar de letter maar ook naar de geest van de wet. Ten tweede mag ook van de gemeente verwacht worden om heldere kaders aan te geven, zoals in convenanten en criteria. Pas als processen en beleid op orde zijn, is er ruimte om te leren.

Professioneel en open

Naast wettelijke vereisten zijn er ook wenselijke eisen. Gemeente, zorgaanbieders en inwoners geven zelf aan wat zij belangrijk vinden bij kwaliteitsmanagement – veilige, professionele ondersteuning, met aandacht voor maatwerk. Een professionele houding is transparant, vraaggericht, flexibel, integraal en communicatief, met zo min mogelijk bureaucratie.

Samenwerken en een wakkere houding

Een professionele houding vraagt van gemeente en partners om structureel en opbouwend samen te werken. Daarbij is een wakkere houding, naar buiten gericht, met oog voor verschillen en denkend vanuit oplossingen, een belangrijk kenmerk. Dit betekent: hulp aanbieden voor de reële behoefte van de klant, in samenhangende aanpak met het persoonlijke netwerk en andere hulpverleners. Vooral voor het uitvoerende niveau is dit belangrijk.

Inspireren en instrueren

Samenwerken op het uitvoerende niveau vraagt om inspirerende instructies vanuit het strategische niveau. Dat betekent heldere kaders en vertrouwen in de professional, zowel vanuit procedures (verminderen van regeldruk en transparantie in de resultaatmeting) als vanuit ondersteuning (communicatie, zorgen voor een goede match en inrichten van werkprocessen). Dit vraagt om bevoegdheid en betrokkenheid vanuit het management, om te zorgen dat professionals kunnen doen wat nodig is

Zorg dat kwaliteitsmanagement leeft

Ten slotte heeft ook de politiek verantwoordelijkheid; het bestuur committeert zich aan kwaliteitsmanagement door te inspireren, faciliteren en financieren. Zij weet wat er écht leeft bij de inwoners van Almere. Dit geldt niet enkel voor het gemeentelijke bestuur, maar ook van de zorginstellingen – zij geven ruimte aan de betrokken organisaties om kwaliteitsmanagement vorm te geven.

Het project

Inhoud

De werkgroep kwaliteit kreeg de opdracht van de ASD om een voorlichtingscampagne over kwaliteitsdenken starten, te beginnen bij de wijkteams in Almere en de uitvoerende diensten binnen het sociaal domein van de gemeente Almere.

De gemeente heeft op zich genomen de, op het kwaliteitsmanifest gebaseerde, Meetlat te implementeren in de beleidsafdelingen en de uitvoering van het sociaal domein. (dienstplan 2018)

Waarom een burgerkrachtproject

Een ongevraagd advies van bewoners is per definitie burgerkracht maar het kwaliteitsmanifest is ook inhoudelijk een voorbeeld van burgerkracht. In het manifest wordt de Almeerders centraal gezet. Het gaat om hen en zij worden uitdrukkelijk uitgenodigd mee te denken en mee te doen. Ook de wijze waarop de ASD deze participatie wil realiseren en de rol van de gemeente/professionals daarbij sluit bijna naadloos aan op de bevindingen van de werkgroep burgerkracht. De ASD adviseert namelijk: al doende te leren, transparant en integraal te werken, vertrouwen te geven en adviseert een gemeente die faciliteert en inspireert.

Concretisering

In de zomer van 2017 hebben twee leden van het kwaliteitsteam (een van de ASD en een van het BO+) en een ambtenaar alle wijkteams van Almere bezocht. Zij hebben daar een toelichting gegeven op het kwaliteitsmanifest en de wijkteams uitgenodigd om mee te denken in een verdere ontwikkeling en concretisering daarvan. Hetzelfde hebben ze gedaan bij twee uitvoerende teams van de gemeente.

De ambtenaren uit de werkgroep kwaliteit hebben het managementteam en de integrale beleidsgroep sociaal domein op de hoogte gebracht van het kwaliteitsmanifest en de Meetlat geïntroduceerd.

Het resultaat

De wijkteams herkenden veel van de aanbevelingen en gaven aan dat zij op dezelfde manier proberen de werken. De werkelijkheid is echter weerbarstig. De verantwoordingssystemen en het tijdgebrek maken het lastig om samen met de bewoners op een open manier naar de beste resultaten te zoeken.

In de beleidsgroep was enige scepsis. De gevraagde werkwijze, de doelstellingen vragen volgens hen om een cultuurverandering binnen de hele gemeente. Daarnaast speelt de politieke context met name de urgentie een rol en hebben zij te maken met financiële uitgangspunten (concurrentie marktwerking enz.) die niet altijd het vertrouwen en samenwerken stimuleren.

Het managementteam was te spreken over de Meetlat met name over het feit dat deze gebaseerd was op een door bewoners uitgeschreven manifest. De Meetlat is als een van de uitgangspunten meegenomen in het dienstplan van de dienst sociaal domein 2016 -2018. Ook is in het beleidskader 'Anticiperen op wat nodig is' (2019-2022) opgenomen dat deze verder wordt geïmplementeerd.

Ter lering

In de praktijk heeft de rondgang en de voorstellen tot implementatie weinig opgeleverd. Beide instrumenten zijn niet verder uitgewerkt en de uitgangspunten zijn niet verwerkt in de subsidieafspraken met uitvoerende organisaties, niet in projectbladen van de gemeente, niet in de beleidstukken en de evaluaties.

De voorzichtige conclusie is dat de hectiek van alle dag het heel lastig maakt om wijzigingen in verantwoordingssystematiek en werkwijze te introduceren. Vooral als onderdelen contrair lijken te zijn aan het dogma dat de beschikbare middelen bepalen op welk wijze gewerkt, gecommuniceerd en afgerekend wordt in

plaats van de inhoudelijke resultaten. Het kan, dat hebben organisaties als Humanitas en Buurtzorg laten zien, maar het vergt een enorm commitment, een eensgezindheid en een lange adem van iedereen.

.....en nogmaals ter lering?

Desondanks en juist op een plek waar je het misschien het minst verwacht heeft een van de uitvoeringsafdelingen (toen nog SWW geheten) zijn uiterste best gedaan om de Meetlat te verwerken in zijn afdelingsplan 2018. Ze hebben alle onderdelen van hun afdelingsplan naast de Meetlat gehouden en hebben hun plan zo ingericht dat ook de evaluatie van hun plannen op deze manier meetbaar zou zijn. Het is ons onbekend wat er met het plan is gebeurd.

Het positieve was dat de afdeling liet zien dat het mogelijk is..... Je weet maar nooit!.

De meetlat

(Een reflectie-instrument om na te gaan of we ons werk op de afgesproken manier kunnen en mogen uitvoeren).

De mens staat centraal

We denken en handelen vanuit het perspectief van de bewoners/betrokkenen

We geven en vragen vertrouwen

We krijgen en geven de ruimte binnen het werk om te 'doen wat nodig' is

De invloed van de praktijk en het beleid zijn gelijkwaardig

Beleid en uitvoering nemen gelijkwaardig de verantwoordelijkheid voor beleidsontwikkeling en uitvoering

We baseren ons op feiten en onderzoek

We maken gebruik van onderzoek en ervaring van anderen om tot vraagduiding te komen.

We werken resultaatgericht

We benoemen vooraf het gewenste effect en werken toe naar concrete resultaten. We onderbouwen onze keuzen. .

We leren en verbeteren

We reflecteren op de uitkomst en op het proces en gebruiken deze input voor het vervolg.

2.3.B. Werkgroep Digitale Communicatie

Vraag van een bewoonster: de website van de gemeente Almere functioneert niet naar behoren. De informatie klopt niet en de functionaliteiten werken niet goed.

Antwoord van de gemeente: Er moet een werkgroep komen waarin bewoners en gemeente gelijkwaardig de digitale communicatie van de gemeente naar de stad onder de loep neemt en die gezamenlijk verbetert.

Het project; de werkgroep Digitale Communicatie (DICO)

De gemeente en de bewoonster sturen een oproep uit en na een aarzelend begin zijn er op de eerste bijeenkomst tien mensen aanwezig.



Er is geen agenda maar de afdeling geeft informatie over hun zienswijze en over de verwachtingen van de werkgroep. Bewoners doen dat ook. Al snel wordt besloten de Facebookgroep te gebruiken om snel te kunnen communiceren met de werkgroepsleden en eventueel leden die niet fysiek mee willen doen, maar wel online mee willen denken. De mensen die aangesloten zijn kunnen snel kleine opmerkingen doorgeven en de afdeling kan deze snel oppakken en makkelijk terugkoppelen. De werkgroep komt eens in de zes weken bij elkaar in het stadhuis omdat daar computers en voldoende ruimte is.

Na enige tijd krijgen de bijeenkomsten een duidelijke vorm. Er komt een agenda, er komen opdrachten binnen vanuit de gemeente en mensen krijgen huiswerk mee. Daarnaast blijft de spontane input ook altijd nog belangrijk. Tijdens de bijeenkomsten kan de manager wijzigingen doorvoeren in het systeem.

Waarom een burgerkrachtproject.

Het initiatief komt van een bewoner en het zijn bewoners die mede bepalen wat er nodig is. De gemeente heeft vooral een faciliterende rol.

Resultaten

- Opdracht vanuit de gemeente: input vernieuwen homepage website,
- Opdracht vanuit werkgroep Burgerkracht: advies over Matching tool,
- Opdracht vanuit werkgroep Integrale Advisering: advies over website ASD,

- Opdracht vanuit Gemeenteraadspagina: input over duidelijkheid website,
- De (online) formulieren worden aangepast en de verantwoordelijke afdelingen gaan uit zichzelf op onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van hun formulieren.
- de gemeente krijgt bijna kosteloos feedback op bestaande digitale communicatie en advies over het up-to-date houden van- en de vraag naar digitale communicatie.
- Bewoners voelen zich gehoord en maken meer gebruik van de on line service,

Desondanks is het project ter ziele gegaan.

Ter lering

Een initiatief van één bewoonster en één betrokken ambtenaar is per definitie kwetsbaar. De bijna doorlopende reorganisaties, personeelswisselingen binnen de organisatie maar ook veranderingen in computersystemen die ingewikkeld zijn, hebben dit project extra kwetsbaar gemaakt. De ambtenaren die de werkgroep ondersteunden hadden geen ruimte meer en de directe link met bewoners is verloren gegaan. Alle pogingen van de initiatiefnemers om de werkgroep op een andere manier te laten functioneren stuiten op een gebrek aan ruimte door de organisatie en aan motivatie bij de betrokkenen.

Een mooi en bijna kosteloos project met veel baat voor de gemeente. Waarom laat je zo iets vallen? De betrokken ambtenaren waren zo gedemotiveerd dat er geen animo was om hun bevindingen te vertellen. De bewoonster heeft daarom dit verhaal op papier gezet.

.....en verdriet

De uitkomst van dit project toont wederom aan dat bewoners heel veel kunnen betekenen voor een gemeente en het enige wat de gemeente hoeft te doen is daarvoor open te staan en een beetje te faciliteren.

Burgerkracht aanboren is zo makkelijk! Het verliezen dus ook.

Met recht ter leringen verdriet.

Een goed voorbeeld van communicatie

Goedemiddag,

Allereerst dank voor jullie aanmelding als vrijwilliger in onze meedenk/meedoe-werkgroep Digitale Communicatie Gemeente Almere (erge mondvol, we verzinnen wel iets korters nog).

De werkgroep zal gemiddeld eens per ca. zes weken een paar uurtjes bij elkaar zijn. We hebben nu een eerste afspraak gepland. We realiseren ons ook dat afspraken tijdens werktijd niet voor iedereen prettig en haalbaar zijn, we kijken dus ook voor de nabije toekomst of we ook met enige regelmaat ergens 's avonds bij elkaar kunnen komen.

Omdat we ook willen beschikken over computers en internet hebben we in ieder geval de eerste bijeenkomst, 13 november a.s., op het stadhuis gepland. Daar is een computerruimte met voldoende pc's voor iedereen. Zodra we buiten het stadhuis gaan zullen we moeten kijken hoe we het met computers regelen.

De eerste bijeenkomst is dan op de 13^e tussen 1600 en 1800 uur. Hopelijk voor de meesten van jullie een geschikt moment, met opzet wat later op de middag gezet. We horen graag of je kunt komen, of juist niet, en voor de volgende keer wat ook een beetje je voorkeurstijden zijn.

Het handigste is om op de 13^e naar de zogeheten "Balie Landroststraat" te komen (de bestuursbalie t.o. de Aardbei), daarvandaan kunnen we dan naar de computerruimte lopen.

Tot slot, voor iedereen die beschikt over Facebook heb ik een (besloten) groep aangemaakt op deze URL: <https://www.facebook.com/groups/308249776039358/>

Dat communiceert mogelijk wat sneller en makkelijker, voor wie geen Facebook heeft houden we uiteraard ook via de mail op de hoogte.

Hopelijk tot ziens op de 13^e..

Andre Heuzer

2.3.C. Adviesraad Sociaal Domein

Vraag van de gemeente: De gemeente krijgt door de decentralisatie van drie wetten meer taken binnen het sociale domein. De gemeente wil deze nieuwe taken samen met het bestaande beleid beter op elkaar afstemmen. Dat vraagt om een integrale advisering van bewoners.

Het antwoord van de bewoners: stem niet alleen inhoudelijk taken en bevoegdheden op elkaar af maar zorg ook voor een samenhang tussen uitvoering en beleid, belangenbehartiging en advisering..

Het project

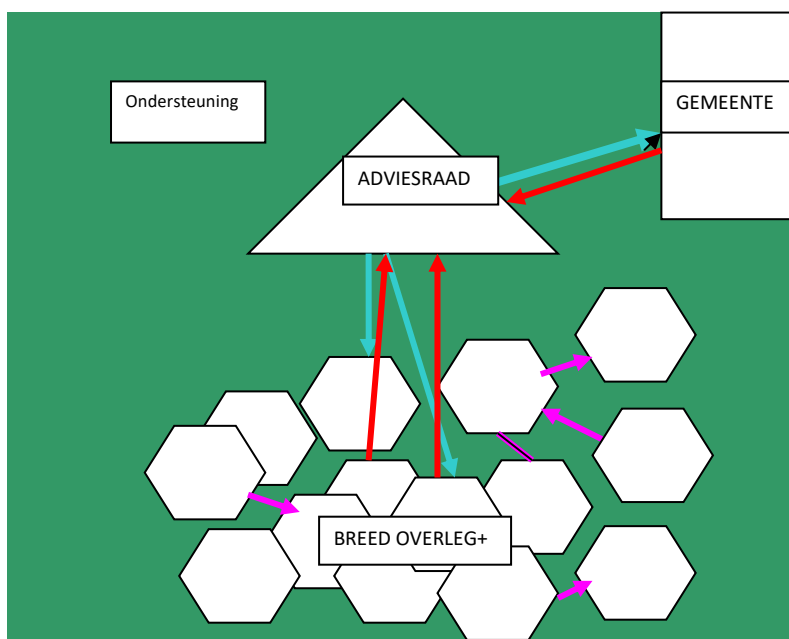
Inhoud

De gemeente nodigde organisaties en bewoners van Almere in 2013 uit om met elkaar de randvoorwaarden te bepalen waaraan een nieuwe bewonersadvisering binnen het sociaal domein aan moest voldoen. Ze kwamen met elkaar tot de volgende randvoorwaarden:

- veel gaat al goed. Neem dat als uitgangspunt
- begin bij de mens, de cliënt (ervaringsdeskundigheid)
- maak advisering gemakkelijk en toegankelijk
- doe recht aan eigenheid van alle organisaties
- het sociale domein is complex: houd daar rekening mee
- de gemeente is gehouden aan de formele functies van advisering: namelijk belangenbehartiging breed, advisering op beleidsontwikkeling en toetsing op de (beleids)uitvoering.

Waarom een burgerkrachtproject

De zoektocht naar een andere advisering was het begin van nieuwe ideeën over burgerkracht, vooral over het proces. Burgerkracht ging en gaat over het vormen van eigenaarschap, over het zoeken naar relevante kennis over situaties en onderwerpen, over het commitment aan een gemeenschappelijk doel en last but not least over de acceptatie van verschillende rollen.



Deze uitgangpunten vinden we ook terug in de opzet van de advisering en de rol van deze advisering in het gemeentelijk beleid en de uitvoering. De opzet is (binnen de kaders van de wetgeving) namelijk bepaald door bewoners. Hetzelfde geldt voor de reglementen van de nieuwe organisaties, de controle en de evaluatie daarvan. De gemeente heeft slechts een faciliterende taak en is gehouden aan de afspraken over gevraagde en ongevraagde advisering en over middelen om de advisering op een goede manier in stand te houden.

Het resultaat

De bewoners hebben gekozen voor een netwerkorganisatie. Dit netwerk bestaat uit de Adviesraad Sociaal Domein, die de formele adviseur is van de gemeente en het Breed Overleg+ (dat bestaat uit organisaties, die zich gegroepeerd hebben rondom specifieke maatschappelijke vraagstukken) dat de Adviesraad ondersteunt bij haar adviesfunctie

Het Breed Overleg+ en de Adviesraad Sociaal Domein hebben samen als doel een bijdrage te leveren aan een goed leven en een optimale participatie binnen Almere.

De eerste Adviesraad Sociaal Domein is april 2014 benoemd. In 2017 is de eerste evaluatie geschreven en april 2018 is een tweede adviesraad aangesteld. Uit deze evaluatie bleek dat na wat beginstrubbelingen de Adviesraad en het Breed Overleg+ een vanzelfsprekende en duidelijke rol hebben gekregen binnen de beleidsprocessen van de gemeente. Daarnaast zijn zij een belangrijke gesprekspartner voor de wethouders en de gemeenteraad.

Ter lering

Het blijft wel een uitdaging om een goede samenwerking in stand te houden tussen beide partijen. De meer praktisch ingestelde en op belangenbehartiging gefocuste leden van het Breed Overleg+ hebben soms moeite met de op hoofdlijnen gestuurde advisering van de raad en andersom; de Adviesraad Sociaal Domein vindt het soms moeilijk de praktijk te vertalen in een advies. Desondanks lukt het vaak en dan zijn er de resultaten er ook naar.

Verder zoeken beide steeds naar nieuwe manieren om hun achterban zo structureel mogelijk te betrekken. De verhalen uit de samenleving zijn immers de basis voor hun advisering.

.....en waarom .



Bijlage 3 Publicaties en Kaders

In verschillende artikelen over aspecten van burgerkracht in Almere is aandacht geschonken aan de beweging in Almere. Verschillende daarvan zijn te vinden op de site Almerekracht.nl.

1. Verslag buurtvoorlichters 2018 -2019.
2. Artikel Movisie 'gemeente Almere regelt inspraak en advies 12 januari 2016'.
3. Artikel Movisie. 'Methode Jet de Almeerse werkwijze om inwoners te betrekken bij het vormgeven van onafhankelijke cliëntondersteuning 2018
4. 'Beleidsparticipatie in de Wmo 2015', een kwalitatief onderzoek naar in de praktijk in opdracht van het Sociaal Cultureel Planbureau, januari 2019. Almere was een van de 15 geselecteerde gemeenten omdat er sprake was van betrokkenheid van (nieuwe) doelgroepen in de beleidsparticipatie en vernieuwing van beleidsparticipatie in het algemeen.
5. 'Werken tussen tactieken en publieken' een pleidooi voor de terugkeer van de publieke dienaar, publicatie van Thijs van der Leer, Gemeente Almere. Augustus 2016.
6. 'Hoe gaat het eigenlijk met de koplopers onafhankelijke cliëntondersteuning', artikel in Movisies, relatieblad sociaal domein 2019.

Gemeente Almere benadrukt in opeenvolgende Beleidskaders Sociaal Domein het belang van Burgerkracht. Deze betreffen:

- Beleidskader Sociaal Domein 2014-2016, 'Doen wat nodig is'
- Beleidskader Sociaal Domein 2016-2018, 'Veranderen wat nodig is'
- Beleidskader Sociaal Domein 2019-2022, 'Anticiperen op wat nodig is'

Gemeente Almere

