

# BIJLAGE: HET PERSPECTIEF VAN DE INWONER

Behorende bij de subnota's Sociaal domein 2015-2018



Gemeente Naarden



Gemeente Muiden

Gemeente  
**Bussum**



Met inwoners is gesproken over allerlei onderwerpen binnen het Sociaal domein. Veel vragen werden besproken met inwoners en de antwoorden leverden ons waardevolle informatie op die is meegenomen in de subnota's die nu voorliggen.

## Wat hebben we gedaan?

Centraal in de visie op het Sociaal domein staat dat we uitgaan van de behoefte van onze inwoners. Juist omdat dit de kern is van onze visie is (en wordt) veel aandacht besteed aan interactieve beleidsontwikkeling met vertegenwoordigers van onze inwoners, met adviesraden, cliëntenraden en belangenorganisaties van specifieke doelgroepen.

De gemeenten Naarden, Muiden en Bussum werken samen met de andere gemeenten van Gooi en Vechtstreek om participatie bij beleidsontwikkeling vorm te geven. De resultaten staan vanzelfsprekend ten dienste van alle betrokken regiogemeenten.

In 2013 hebben de regiogemeenten in samenwerking een uitgebreid behoefte onderzoek per doelgroep uitgevoerd onder de naam 'Samenkracht!'. Het onderzoek is gebaseerd op literatuur, gesprekken met vertegenwoordigers van Wmo-raden, belangenorganisaties en cliëntorganisaties uit de regio, gesprekken met een panel ervaringsdeskundigen van Verstandelijk Gehandicapten (VG), een panel ervaringsdeskundigen uit de GGZ en gesprekken met circa 60 zorgprofessionals (van de werkvloer). Er zijn in 2013/2014 zes plenaire bijeenkomsten georganiseerd waaraan zo'n veertig organisaties hebben deelgenomen. In themagerichte werkgroepen zijn een aantal onderwerpen uitgediept. Middels co-creatie tussen gemeenten en (vertegenwoordigers van doelgroepen) zijn beleidsvoorstellen, programma's van eisen voor inkoop en verordeningen geformuleerd.

Daarnaast is in focusgroepen gesproken met enkele doelgroepen met een specifieke beperking. De setting en werkmethoden in de focusgroepen zijn afgestemd op deze specifieke doelgroepen. Het landelijk programma Aandacht Voor Iedereen (AVI) ondersteunt de regiogemeenten hierbij. Er is een focusgroep voor mensen met een verstandelijke beperking (VG), een focusgroep voor mensen met een psychiatrische achtergrond (GGZ) en een focusgroep voor mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH).

De gemeenten Naarden, Muiden en Bussum hebben ook gesproken met de landelijke koepel Ieder(in) en diverse partijen in het landelijke programma 'Alles Toegankelijk'.

De gemeenten Naarden, Muiden en Bussum zijn ook lokaal in gesprek geweest met inwoners over het Sociaal domein. Lokaal is met onze inwoners gesproken bijvoorbeeld tijdens een duurzaamheidscafé, tijdens de fusie-bijeenkomst en tijdens een avond met verenigingen uit Naarden, Muiden en Bussum. Tijdens een bijeenkomst met inwoners is met behulp van terugspeeltheater getracht te achterhalen welke kernwaarden inwoners belangrijk vinden als het gaat om leven en samenleven in Bussum,

Naarden en Muiden. In een klankbordgroep jeugd is met ouders, jongeren en cliëntenorganisaties enkele keren gesproken over het onderdeel jeugd. Vanzelfsprekend zijn onze adviesorganen, de cliëntenraad sociale zaken en het Beraad Naarden-Bussum-Muiden (BNBM) een vaste gesprekspartner in de lokale beleidsontwikkeling. Daarnaast participeren de lokale adviesorganen in de regionale Samenkracht! bijeenkomsten.

De volgende vragen kwamen bijvoorbeeld aan de orde. Hoe activeren we de eigen kracht van inwoners? Wat zijn belangrijke waarden als het gaat om leven en samenleven in Bussum, Naarden en Muiden? Hoe kunnen we de participatie van ouders en jeugd vormgeven? Welke ondersteuning is van belang voor mantelzorgers en hoe kunnen we die het beste bieden? Hoe willen inwoners invloed op de geboden ondersteuning en in welke vorm? Hoe stimuleren we de inclusieve samenleving en welke drempels worden nu ervaren? Hoe zorgen we dat straks ook inwoners die ondersteuning nodig hebben een passende plek vinden op de arbeidsmarkt? Wat moeten we daarvoor doen en niet doen? Winkelen en buiten recreëren zijn belangrijke activiteiten voor alle inwoners. Voor wie een beperking heeft is dit echter niet altijd vanzelfsprekend. Welke knelpunten ervaren mensen en wat moet als eerste worden aangepakt? Hoe toegankelijk is het verenigingsleven en hoe kunnen we die toegankelijkheid vergroten?

Sommige inwoners zullen te maken krijgen met meerdere vormen van ondersteuning en meerdere aanbieders. Hoe houden zij overzicht en wat hebben inwoners nodig om zo goed mogelijk hun eigen zaken te regelen? Om te zorgen dat inwoners de ondersteuning vinden die ze nodig hebben is het belangrijk te weten wat mensen doen als ze hulp nodig hebben. Hoe gaan onze inwoners op zoek naar informatie, wat zoeken ze en waar?

Vanzelfsprekend blijven we de vraag centraal zetten en blijven we structureel de behoefte van onze inwoners ophalen als we beleid ontwikkelen. We zullen ons beleid en dienstverlening blijven spiegelen aan het oordeel van onze inwoners en de tevredenheid en resultaten van geboden ondersteuning monitoren – zowel voor individuele maatwerkvoorzieningen als voor collectieve basisvoorzieningen. Het is ondoenlijk om alle resultaten van de bijeenkomsten op te sommen die hebben bijgedragen aan het reeds vastgestelde beleidsplan en de subnota's die nu voorliggen. We geven u daarom een samenvatting van de belangrijkste resultaten voor de voorliggende subnota's in een aparte bijlage.

## Wat zijn de opbrengsten?

Hieronder volgt een overzicht en samenvatting van de belangrijkste resultaten van de interactieve beleidsontwikkeling die ten behoeve van de voorliggende subnota's heeft plaatsgevonden.

### Over eigen kracht

- Mensen komen in beweging vanuit hun intrinsieke motivatie, externe motivatie leidt maar deels tot beweging. Durf als overheid ook los te laten en spring niet overal bovenop.
- Creëer en faciliteer als overheid de ontmoeting.
- Maak gebruik van de aanwezige kennis en de bereidwilligheid van inwoners om mee te helpen in de gemeente en verbindt die als gemeente (experts, verenigingen, buurtplatforms).



### Over de inclusieve samenleving en participatie

- De belangrijkste waarden bij het wonen en samenleven in Naarden, Muiden en Bussum zijn

Verbondenheid: contacten, verbinding, gezien worden, erkenning

Veiligheid: vertrouwen, bescherming

Vrijheid: je eigen leven leiden, plezier, genieten.

- Iedereen zoekt voldoening, heeft behoefte aan waardering, wil ruimte hebben om zichzelf te kunnen zijn/ontwikkelen en zoekt verbondenheid.
- Inwoners hebben een eigen rol:

Begin bij jezelf. Je kan ook zelf veel doen.

Iedereen is uniek en van waarde. Sta open voor elkaar, accepteer elkaar en zoek contact. Laat

etiketten los. Kijk naar elkaar om en help elkaar. Doe

meer voor een ander. Geef elkaar de ruimte. Wees je

bewust van wat je hebt. Oordeel niet en toon begrip.

Tast de eigenwaarde van iemand niet aan, waardering

is belangrijk. Kijk naar wat er echt gedaan wordt.

- De gemeente moet veiligheid bieden, mensen met een beperking ondersteunen en zorgen dat iedereen mee kan doen. Blijf investeren in kwetsbare groepen
- De gemeente moet aansluiten bij wat er leeft, drempels weghalen en de inwoners versterken.
- Betrek inwoners want iedereen heeft iets in te brengen.
- Zorg voor natuurlijke ontmoetingsplaatsen.
- Laat het inwoners zelf oplossen.
- Stimuleer dat mensen elkaar helpen.

- Geef de inclusieve samenleving wijkgericht vorm met inzet van lokale initiatieven en participatie van inwoners. Organiseer ook de participatie wijkgericht.
- Besteed extra aandacht aan ouderen, (verstandelijk en lichamelijk) gehandicapten, jongeren, groeiende armoede en eenzaamheid.
- Regel een schouwgroep in elke gemeente. Veel problemen ontstaan door onwetendheid. Neem het raadplegen van die schouwgroepen ook op in de gemeentelijke procedures.
- Cultuur, sport en onderwijs moeten voor iedereen zijn, een leven lang.
- Maak gebruik van de bestaande adviesraden en breidt de Wmo-raad uit met jeugd-ervaringsdeskundigen.
- Maak vrijetijdsbesteding (sport/spel) in de buurt toegankelijk voor kwetsbare jongeren.
- Zorg dat er een goed bekend meldpunt is bij de gemeente om toegankelijkheidsproblemen te melden.
- Betrek criteria van toegankelijkheid bij bouwvergunningen.
- Hulp- en geleidehonden worden vaak niet toegelaten in horeca en winkels, wat het 'meedoen' van inwoners die dergelijke honden nodig hebben in de weg staat. Dit zou moeten veranderen.
- Veel winkels zijn vol en hebben te nauwe gangpaden of hoge drempels. Voor ouderen en voor mensen met een lichamelijke beperking, is te luide muziek en geen gelegenheid om even te gaan zitten een belemmering.
- Soms loop je tegen fysieke drempels aan maar het kan ook gaan om de bejegening in winkels of horeca.
- Sommige stoplichten geven te weinig tijd om over te steken voor mensen die langzamer vooruit komen.
- Er is onvoldoende zicht op waar invalideparkeerplaatsen zijn en waar je met je beperkingen de natuur in kan gaan.
- De gemeente is aanspreekbaar op de openbare ruimte maar hebben geen sturing op de situatie in winkels en horeca. De gemeente kan de inwoners en belangenorganisaties wel helpen om invloed uit te oefenen op ondernemers en daar een actieve rol in nemen.
- Biedt passend werk voor mensen met een beperking.
- Zorg dat de hulp aan jongeren na hun 18<sup>e</sup> doorloopt als dat nodig is, in één vloeiende lijn van school tot bedrijf.
- Gemeenten hoeven niet alles zelf te organiseren. Betrek partners en werkgevers hierbij. Ondersteun kleine bedrijven die ook beschermde werkplekken kunnen bieden, bijvoorbeeld met een jobcoach. Zij hebben daar zelf meestal geen middelen voor.
- Geef mensen niet allerlei labels en etiketten. Het zijn gewoon mensen met afstand tot de arbeidsmarkt waar maatwerk voor nodig is.
- Bereikbaarheid is van groot belang. Werk en/of dagbesteding moet daar zijn waar het goed te bereiken is met openbaar vervoer. Let op de reistijd bij het organiseren van vervoer.

### **Over preventie en basisvoorzieningen**

- Acteer met een visie en laat je niet leiden door de waan van de dag.
- Zorg dat de voorzieningen op orde blijven.
- Sta niet te ver af. Blijf aanspreekbaar
- Houd het simpel en laagdrempelig. Niet te grootschalig.
- Ondanks de bezuinigingen, zorg toch voor een goede dienstverlening en houd voorzieningen overeind.
- Houd rekening met de complexe positie van mantelzorgers en ondersteun ze.
- Maak lotgenotencontact mogelijk.
- Leeftijdsgenoten als buddy voor jongeren met een beperking om gewone dingen mee te doen.
- Verwijs op tijd door als zwaardere hulpverlening nodig is.
- Sluit aan bij wat al bestaat en goed gaat.
- Zorg voor een plek waar jongeren bij elkaar kunnen zijn, huiswerk maken, gamen, film kijken en socializen. Voor sommigen is dit de enige plek waar ze bij elkaar kunnen zijn.
- Organiseer contacten met inwoners vóór de toegang om hen te bereiken.
- Geef professionals meer ruimte en tijd en minder regels om de juiste en nodige hulp te kunnen bieden.
- Gemengde algemene voorzieningen in de wijk zijn een goed idee. Maar werk cliëntgericht want niet iedereen kan dat aan. Combineer laagdrempelige algemene voorzieningen met beschermde individuele plekken.
- Zorg naast je toegang voor een laagdrempeligere plek in de buurt waar mensen kunnen binnenlopen en wat altijd open is.
- Sommige doelgroepen (jongeren, verstandelijk gehandicapten) zullen niet snel hulp vragen bij een formele instantie maar zoeken advies en hulp bij iemand die ze goed kennen. Bijvoorbeeld school, een bekende jongerenwerker of hulpverlener, vrienden of familie.
- Neem zorgen serieus, luister echt naar de behoefte, ga niet uit van standaards. Ieder persoon/kind/gezin is anders.
- Zorg dat de regels overal zoveel mogelijk gelijk zijn.
- Ga uit van vertrouwen; inwoners kloppen niet aan voor hulp als er geen problemen zijn.

### **Over mantelzorg**

- Mantelzorg moet geen verplichting zijn. De hulpvrager moet ook kunnen weigeren.
- Bij de toegang moet er aandacht zijn voor de mantelzorger naast de hulpvrager.
- Zorg voor een uitweg; mantelzorgers willen wel als er maar een uitweg is, bijvoorbeeld respijtzorg, versterking sociaal netwerk, waardering door en samenwerking met professionals.
- Bestaande voorzieningen en ondersteuning blijken niet goed bekend bij mantelzorgers.

- Het landelijk mantelzorgcompliment laten voortbestaan. Wel vanuit de gemeente persoonlijk aanreiken en overhandigen. Of geef het geld aan algemene voorzieningen voor mantelzorgers in plaats van aan individuen.

### *Over gemeentelijke communicatie*

- Communiceer helder over de veranderingen. Informeer inwoners in begrijpelijke taal en op tijd over wat er gaat veranderen via meerdere kanalen: plaatselijke krant, bij huisartsen en buurthuizen.
- Organiseer informatiebijeenkomsten waar ook jeugdigen op af komen, via facebook en scholen.
- Bereik inwoners op plekken waar ze al vaak zijn of samenkomen, zoals scholen, kinderdagverblijven, verzorgingshuizen.
- Zorg dat bekend is wat de gemeente allemaal doet en waar je dan moet zijn.
- Er is veel behoefte aan hulp, advies en informatie bij het zoeken naar heel specifieke ondersteuning. Hoe kom je erachter wat er eigenlijk allemaal al is?
- Gebruik geen jargon in de communicatie naar inwoners.
- Houd rekening met zintuigelijke en andere beperkingen, zoals slecht zien, laaggeletterd zijn of een verstandelijke beperking. Niet iedereen kan digitaal werken. Denk aan taalgebruik, lengte van zinnen en picto gebruik bij websites. Folders, verwijzingen en beschikkingen.
- Verspeel de opgebouwde naamsbekendheid van de bestaande Wmo-loketten niet.
- Bevorder de toegankelijkheid van digitale toegang door de juiste vormgeving en regel waar nodig instructie en/of ondersteuning bij het gebruik. Versterk mensen daarbij zodat ze zoveel mogelijk op eigen kracht gebruik kunnen maken van de digitale toegang en voorzieningen.

