



Van systemen naar mensen

Vorbereiden burgers op decentralisaties: lastig, maar nodig

Aandachtspunten en praktische tips

Inhoud

1. Burgercommunicatie.....	3
Model Veenendaal: systeemgerichte benadering	5
2. Welke informatie is nodig?.....	6
Model Bergen: mensgerichte benadering	10
Bijlage 1: Checklist 'Wmo-voorlichting'	13
Bijlage 2: Goede voorbeelden	15

Auteur



AVI, Aartjan ter Haar

Over 'Aandacht voor iedereen'

Het programma 'Aandacht voor iedereen' heeft als doel het toerusten van Wmo-raden en belangenbehartigers. Een onderdeel van het programma is het beschikbaar stellen van bruikbare hulpmiddelen voor Wmo-raden, cliëntenraden en belangenbehartigers. De Adviseurs Versterking Wmo kunnen helpen bij het gebruik van deze hulpmiddelen.

1. Burgercommunicatie

Het doel van de leidraad 'voorbereiden burgers op decentralisatie' is zorgen dat Wmo-raden en belangenbehartigers effectief invloed kunnen uitoefenen zodat gemeenten en maatschappelijke organisaties burgers goed voorbereiden op de komende decentralisaties.

Deze handreiking van het programma Aandacht voor iedereen richt zich met name op de decentralisaties vanuit de AWBZ, maar daarnaast krijgen gemeenten ook te maken met de decentralisatieplannen rond de Jeugdzorg en de Participatiewet.

Afbouw verzorgingsstaat

Dat de verzorgingsstaat moet worden afgebouwd, is duidelijk. Het afbouwen vraagt om een cultuurverandering. Mensen zullen in de toekomst veel minder een beroep kunnen doen op de overheid. Er wordt van hen verwacht dat ze meer zelf gaan regelen, dat ze meer zelf gaan doen en dat ze daarvoor ook vaker een beroep op hun omgeving zullen doen. De boodschap luidt: "Jullie zullen moeten veranderen..."

Mensen begrijpen dat. Ze willen alleen weten waar ze aan toe zijn. Dat betekent dat de overheid in haar communicatie met de burger eerlijk moet zijn: "Laten we elkaar niet voor de gek houden. Zeg nou maar gewoon dat we het zelf moeten doen". Een moeilijke boodschap voor een wethouder of voor een raadslid dat herkozen wil worden. Maar om tot de noodzakelijke cultuurverandering te komen is het nodig dat gemeenten méér doen dan alleen vertellen hoe het nieuwe zorg- en ondersteuningsaanbod eruit komt te zien. Ze zullen burgers ook eerlijk moeten voorbereiden op de nieuwe rollen die verwacht worden.

Voorbereiden burgers op decentralisaties: lastig

Een probleem is dat de informatiebehoefte bij burgers laag is:

1. Mensen weten niet wat ze niet weten
2. Mensen doen niets met onderwerpen die ze niet raken

Hoewel burgers in het algemeen geen grote behoefte zullen hebben aan informatie over de decentralisaties, toch wordt er van hen een andere houding en ander gedrag verwacht. Ook de 'gezonde' burger moet geïnformeerd worden.

Voorbereiden burgers op decentralisaties: nodig

Onderzoekster Lilian Linders stelt dat het zeker is, dat als er niets gedaan wordt de verwachte ondersteuning vanuit de buurt of het netwerk gering zal zijn. Voor professionals is het vaak frustrerend om te zien hoe beperkt de gevolgen van hun inspanningen zijn. Een buurt is namelijk geen gemeenschap. Zelfs het systematisch bevorderen van de sociale cohesie in een buurt heeft maar heel beperkt effect. Niet de buurt als geheel verandert erdoor, maar sommige mensen uit de buurt pakken de nieuwe kansen die hen geboden worden.

Dat betekent dat er grenzen zijn aan de maakbaarheid van de samenleving. Veel veranderingen zullen vanuit mensen zelf moeten komen. Een gemeente kan dat wel stimuleren, door bijvoorbeeld initiatieven te faciliteren of door ruimtes beschikbaar te stellen. Tegelijk zal de steeds mondiger en zelfredzamer burger zelf zijn eigen grenzen bepalen.

Toch is er een cultuurverandering nodig. Er wordt nu eenmaal een andere houding en ander gedrag van burgers verwacht. Niets doen is geen optie voor gemeenten.

Rollen en taken van Wmo-raden en belangenbehartigers

Wmo-raden en belangenbehartigers spelen een belangrijke rol bij het voorbereiden van burgers op de decentralisaties. Zij moeten bij dit transformatieproces echter geen taken van de gemeente overnemen. Zij moeten vooral zorgen dat gemeenten hun taken goed vervullen.

De rollen en taken van de gemeente zijn:

- Realiseren van een basisstructuur rond de informatievoorziening voor alle groepen burgers
- In gesprek gaan met burgers (weten wat er speelt)
- De voorlichting en informatievoorziening zijn inhoudelijk actueel en op orde
- Werken aan cultuurverandering bij burgers.

Wmo-raden en belangenbehartigers kunnen helpen om te zorgen dat de gemeentelijke basisstructuur tijdig op orde is. Zij kunnen erop letten dat het ondersteuningsaanbod aangepast wordt. Ook kunnen ze de invloed uitoefenen om te zorgen dat burgers op de hoogte zijn van wat er speelt. Neemt de gemeente wel haar verantwoordelijkheid?

De rollen en taken van Wmo-raden en belangenbehartigers zijn:

- Monitoren van de voorbereiding door de gemeente van burgers op decentralisaties. Wat zijn de plannen, kennen ze de doelgroepen, kijken ze alleen naar de systeemkant, het ondersteuningsaanbod of kijken ze ook naar de cultuurverandering die nodig is?
- Informeren bij de gemeente naar de aanpak en uitvoering van burgercommunicatie over Wmo. Wat staat er in de bestuurlijke stukken? Hoe wordt de voorlichting aangepakt?
- Controleren van de informatievoorziening over de Wmo. Hoe staat het met de kwaliteit van de informatieproducten?
- Bewaken hoe de achterban de informatievoorziening over de Wmo en de voorbereiding op de beleidswijzigingen ervaart. Worden bijvoorbeeld alle groepen wel bereikt?

Model Veenendaal: systeemgerichte benadering

De gemeente Veenendaal heeft in haar 'Model Veenendaal - Vernieuwing van het sociale domein in Veenendaal' vastgelegd hoe zij de decentralisaties wil aanpakken. Deze gemeente benoemt expliciet de noodzaak van een cultuurverandering. Maar in de uitwerking van het model beperkt de gemeente zich tot een systeembenadering. Er wordt slechts gekeken naar de aanbodkant: wat moet de gemeente organiseren opdat het ondersteuningsaanbod voldoende aansluit bij de nieuwe situatie?

Het Model Veenendaal is een duidelijk voorbeeld van de wijze waarop een gemeente de noodzaak van cultuurverandering verwoordt.

Het Model Veenendaal houdt in:

- Er zijn vijf uitgangspunten voor ondersteuning
- Er wordt gewerkt met een 'cirkel' van ondersteuning rond de inwoner
- Er komen structuuraanpassingen in het ondersteuningsaanbod
- Er is een noodzaak van cultuurverandering.

De vijf uitgangspunten zijn niet bijzonder. Ze worden soms ook in iets andere bewoordingen door andere gemeenten gebruikt:

1. Iedereen is naar vermogen maatschappelijk actief (van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij).
2. We bieden ondersteuning aan inwoners waar nodig: licht en algemeen als mogelijk, alleen complex en gespecialiseerd als dat moet.
3. Ondersteuning is gericht op het stimuleren van de eigen kracht van inwoners en hun netwerk. Dit vraagt om maatwerk in de ondersteuning, waarbij de inwoner centraal staat.
4. Ondersteuning wordt integraal op alle leefgebieden van de inwoner geboden.
5. We voeren regie op de resultaten van ondersteuning.

In het model beschrijft Veenendaal vervolgens hoe de gemeente de praktijk van ondersteuning van inwoners eruit wil laten zien. De uitwerking beperkt zich echter tot de aanbodkant: de structuuraanpassingen in het ondersteuningsaanbod. Men kijkt vooral naar wat de gemeente moet organiseren opdat het ondersteuningsaanbod voldoende aansluit bij de nieuwe situatie.

Opmerkelijk daarbij is dat in de uitwerking het informeren van de burger over praktische gevolgen van de decentralisaties ontbreekt. Aan het aanzetten tot een cultuurverandering bij burgers wordt in het geheel geen aandacht besteed.

Veenendaal is slechts een voorbeeld. Ook andere gemeenten hanteren een dergelijke systeemgerichte benadering waarbij vooral gefocust wordt op het goed aanpassen van het ondersteuningsaanbod.

2. Welke informatie is nodig?

Voor alle burgers verandert de situatie door de komst van de drie decentralisaties. We onderscheiden vier groepen, die elk een verschillende informatiebehoefte hebben.

De vier doelgroepen in Wmo-voorlichting in de Wmo-voorlichting zijn:

1. Huidige cliënten
 - a. Wmo
 - b. AWBZ-zorggebruikers
2. Toekomstige cliënten
 - a. Wmo
 - b. AWBZ-zorggebruikers
3. Wmo-raadsleden + (lokale/regionale) belangenbehartigers
4. Burgers

Toekomstige cliënten (b) en burgers (d) zullen deels dezelfde mensen zijn, al was het maar omdat iedereen op een gegeven moment cliënt kan worden. Echter we onderscheiden ze in de communicatie omdat cliënten en burgers een andere rol hebben.

1. Welke informatie hebben huidige Wmo-clianten nodig?

Nu al krijgen Wmo-clianten enz. te maken met de gevolgen van de decentralisaties. Het zorg- en ondersteuningsaanbod zal zeker veranderen, ook al is nog niet duidelijk wat dat precies betekent. Een deel maakt zich zorgen over de aangekondigde veranderingen. Een deel zal nog niet beseffen dat ook de regels en procedures gaan veranderen, maar zij zullen zich daar wel tijdig op moeten instellen. Tijdig wil zeggen dat mensen ongeveer een half jaar voor de veranderingen ingaan, persoonlijk informatie moeten krijgen. Daarnaast zal deze informatie, beschikbaar moeten zijn via kanalen die bruikbaar zijn voor deze cliënten. Denk aan folders of de gemeentelijke website. Dit vraagt maatwerk voor specifieke groepen cliënten.

Huidige Wmo-clianten moeten geïnformeerd worden over:

- Verwachtingen managen: cultuurverandering
- Veranderd zorg- en ondersteuningsaanbod, alternatieven
- Veranderde regels en procedures
- Weten hoe te handelen
- Daadwerkelijk kunnen handelen.

2. Welke informatie hebben toekomstige cliënten nodig?

Toekomstige Wmo-clianten enz. komen direct terecht in de nieuwe situatie. Ze moeten – als het zover is – wel de juiste informatie kunnen vinden.

Het kan zijn dat een deel van deze groep eerst met een overgangssituatie geconfronteerd wordt. De meeste toekomstige cliënten zullen nu echter niet beseffen dat zij potentieel met de gevolgen van de decentralisaties te maken krijgen. Omdat mensen maar weinig doen met informatie die ze niet persoonlijk raakt, zal deze groep ook weinig doen met praktische informatie over de decentralisaties en de veranderingen in de Wmo.

Dit betekent dat toekomstige cliënten niet uitvoerig over alle veranderingen geïnformeerd hoeven te worden.

Toekomstige Wmo-cliënten moeten geïnformeerd worden:

- men moet weten wat men verwachten kan van de gemeente en wat niet: cultuurverandering
- informatie over het zorg- en ondersteuningsaanbod moet beschikbaar zijn
- Informatie over regels en procedures moet beschikbaar zijn.

3. Welke informatie hebben Wmo-raden, belangenbehartigers e.d. nodig?

De informatie over de decentralisaties die leden van Wmo-raden en belangenbehartigers nodig hebben moet op hun rol zijn afgestemd. Zij hebben echter een dubbelrol als ervaringsdeskundige én als Wmo-raadslid c.q. belangenbehartiger.

Als het goed is, zijn de huidige Wmo-raden en belangenbehartigers op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de Wmo:

- de beleidsveranderingen die er aan komen, zoals de plannen van minister Plasterk en van staatssecretaris Van Rijn
- de consequenties daarvan in de praktijk, zoals eerst zoeken naar alternatieven voor inzet professionele hulpverlening;
- de mogelijke oplossingen, zoals het inzetten van familie en eigen netwerk, kijken wat mensen in de eigen straat, buurt of wijk kunnen
- voorbeelden van interessante alternatieven, zoals wijkmeldpunt, vrijwilligers wijkteams, burenhulp voor incidentele assistentie (gesloten beurzen)
- de noodzaak om straks vaker eigen financiële middelen in te moeten zetten, enz.

Als de huidige Wmo-raden en belangenbehartigers goed op de hoogte zijn van deze ontwikkelingen, kunnen zij nieuwkomers op dit terrein weer inwerken.

De informatie over de voorbereiding op de decentralisaties van Wmo-raadsleden en belangenbehartigers moet afgestemd zijn op hun rol:

- ervaringsdeskundige raadslid of belangenbehartiger
- niet-persoonlijk betrokken raadslid of belangenbehartiger.

➤ *Ervaringsdeskundigen*

De ervaring met de invoering van de Wmo en de veranderingen in de Wsw is dat ervaringsdeskundigen eerst moeten weten wat de consequenties voor hen persoonlijk zijn, vóór ze zich actief kunnen inzetten in hun rol als raadslid of belangenbehartiger.

1. Als Wmo-cliënt of mantelzorger moeten zij persoonlijk geïnformeerd worden. Zij moeten dus informatie krijgen over:

- Men moet weten wat men verwachten kan van de gemeente en wat niet: cultuurverandering
- Het veranderde zorg- en ondersteuningsaanbod
- De veranderde regels en procedures
- Ze moeten weten hoe te handelen
- Ze moeten ook daadwerkelijk kunnen handelen.

2. Als raadslid/belangenbehartiger moeten zij daarnaast geïnformeerd worden over beleidsontwikkelingen en -consequenties, keuzes die lokaal gemaakt moeten worden,

visies van koepelorganisaties, en andere achtergrondinformatie.

➤ *Onafhankelijke raadsleden*

De niet-persoonlijk betrokken raadsleden of belangenbehartigers hebben met name achtergrondinformatie nodig om zich actief te kunnen inzetten in hun rol als raadslid of belangenbehartiger. Zij moeten geïnformeerd worden over beleidsontwikkelingen en -consequenties, keuzes die lokaal gemaakt moeten worden, visies van koepelorganisaties, enz.

Welke informatie hebben burgers nodig?

In deze paragraaf kijken we welke informatie burgers nodig hebben als 'medeburger', niet als eventuele toekomstige cliënt.

Alle burgers krijgen namelijk te maken met de decentralisaties omdat er straks van hen een andere rol wordt verwacht ten aanzien van hun medeburgers (huidige en toekomstige Wmo-clienten en zorggebruikers enz.). Dit vraagt om een cultuurverandering.

Burgers hoeven daarom niet in detail over ontwikkelingen en veranderingen geïnformeerd te worden. Dat is specifieke informatie die te ver van hun dagelijks leven staat. Er zal echter wel een sterker beroep op hen worden gedaan en zij moeten dus hun gedrag veranderen. Daarvoor lijken brede informatiecampagnes nodig. Gemeenten moeten hierin het initiatief nemen.

Burgers moeten geïnformeerd worden:

- Men moet weten wat men verwachten kan van de gemeente en wat van burgers zelf verwacht wordt: cultuurverandering.

Wie is verantwoordelijk?

Om te beginnen is de gemeente verantwoordelijk voor het verschaffen van goede informatie over de ondersteuningsmogelijkheden die er via de Wmo geboden kunnen worden (Wmo-prestatieveld 3).

De Wmo-raden en belangenorganisaties moeten stimuleren en monitoren dat deze informatie van gemeente en Rijksoverheid bruikbaar, toegankelijk en bereikbaar is voor alle burgers, dus ook voor alle groepen burgers met een beperking.

Het is echter niet de taak van Wmo-raden en belangenorganisaties om burgers te informeren. Ook het opzetten van een brede informatiecampagne of een campagne die leidt tot cultuurveranderingen is geen rol voor Wmo-raden of belangenbehartigers.

Wel hebben Wmo-raadsleden en (lokale/regionale) belangenbehartigers een belangrijke rol in het stimuleren en bewaken van een goede informatievoorziening over de decentralisaties.

De Wmo-raden en belangenorganisaties moeten gemeenten en maatschappelijke organisaties ertoe aanzetten dat zij burgers informeren over de (nieuwe) rollen die van burgers verwacht worden. De gemeenten en maatschappelijke organisaties moeten deze burgers ook stimuleren om deze rol op zich te nemen. Zo'n cultuurverandering kan bijvoorbeeld bereikt worden doordat de gemeente en maatschappelijke organisaties duidelijk maken wat de consequenties zijn: als niet, dan ...

Wie is verantwoordelijk i.h.k. informatievoorziening?

1. Informatie over besluiten over zorg en ondersteuning: taak gemeente
2. Informatie over besluiten over procedures en criteria: taak gemeente
3. Werken aan de gewenste cultuurverandering: taak gemeente en Rijksoverheid
4. Achtergrondinformatie voor Wmo-raden en belangenorganisaties: taak AVI en partners, maar ook de eigen gemeente
5. Stimuleren en monitoren dat informatie van gemeente en Rijksoverheid bruikbaar, toegankelijk en bereikbaar is: Wmo-raden, belangenbehartigers.

Voorbeeld 2

Model Bergen: mensgerichte benadering

De gemeente Bergen pakt de voorbereiding van burgers op de decentralisaties anders aan dan Veenendaal. Zij organiseert overleg met cliënten en familie, met professionals van uitvoerende organisaties, maatschappelijke partners en regiogemeenten, betreft college, gemeenteraad en de eigen medewerkers daarbij, en informeert de burgers. Uitgangspunt: goede communicatie bij de decentralisaties is geen 'sausje achteraf' maar maakt deel uit van het beleidsproces, van het begin af aan.

Op basis van het principe dat goede communicatie met burgers onderdeel is van het beleidsproces, schreef de gemeente Bergen (NH) een communicatieplan voor de drie decentralisaties: jeugdzorg, participatie en AWBZ-taken richting de Wmo.

Beleid in ontwikkeling

'Het beleid op deze onderwerpen is nog volop in ontwikkeling', aldus de gemeente Bergen. 'De communicatie gaat op dit moment vooral over het proces van beleidsontwikkeling.' Het communicatieplan van de gemeente Bergen bestaat uit verschillende delen. Er is aandacht voor:

- De gemeenschappelijke elementen in de communicatie over de nieuwe taken.
- De communicatie voor vijf afzonderlijke onderwerpen. Zo komen de drie decentralisaties, maar ook de thema's eigen kracht en integrale toegang aan de orde.

Er is nog veel onduidelijkheid over het hoe, wat, met wie, en wanneer van de drie decentralisaties. Toch moet in korte tijd veel worden ontwikkeld en moeten veel besluiten worden genomen. Daarom wil de gemeente dat alle betrokkenen zo goed als mogelijk geïnformeerd worden.

Voorbereiden burgers

Het uitgangspunt van de gemeente is dat de nieuwe sociale infrastructuur alleen maar vormgegeven kan worden samen met organisaties en inwoners. De gemeente wil hen dan ook intensief betrekken bij haar beleidskeuzes en hen laten meedenken. Dat betekent: in gesprek gaan, vragen stellen en luisteren. Het gaat om persoonlijke communicatie met veel aandacht voor dialoog en interactie.

Daarom stelt de gemeente bijvoorbeeld dat het goed is om in communicatie via de pers deze gezamenlijke beleidsvorming steeds te benoemen: het beeld moet zijn dat de gemeente zich verantwoordelijk voelt voor goede ondersteuning van inwoners die het op eigen kracht niet redden en dat ze er daarom uitvoerende organisaties en inwoners bij betreft vanwege hun kennis, kunde en ervaringen.

Gericht op gedragsbeïnvloeding

Het stimuleren van de eigen kracht van inwoners en de integrale aanpak door de gemeente van problemen zijn beleidsuitgangspunten die een andere houding en gedrag vereisen van alle betrokken partijen - van inwoners en cliënten, van gemeenteambtenaren en van professionals uit maatschappelijke en zorgorganisaties. De communicatie is dan ook gericht op gedragsbeïnvloeding. Daarbij ligt de nadruk op gewenst gedrag, op zo'n manier dat mensen zich kunnen identificeren met degenen die het voorbeeldgedrag vertonen. Het voorbeeldgedrag wordt de norm.

<p>Cliënten: <i>meeweten, meedenken</i></p>	<p>De meeste cliënten - alle inwoners die gebruikmaken van huidige voorzieningen op het gebied van jeugdzorg, AWBZ en werk en inkomen - die gewend waren aan bepaalde voorzieningen, willen het recht daarop behouden. In het algemeen willen ze erbij (blijven) horen, hun gevoel van eigenwaarde behouden. Ze willen de regie over hun leven blijven houden en zo veel en zo lang mogelijk zelfstandig blijven, ook als er minder geld beschikbaar is. Dat kan onder meer met ondersteuning uit hun omgeving, van mantelzorgers en vrijwilligers.</p>
<p>Ouders, familie, mantelzorgers: <i>meeweten, meedenken</i></p>	<p>Veel ouders, familie en mantelzorgers van cliënten voelen de druk toenemen: wanneer cliënten minder zorg en ondersteuning van professionals krijgen, moeten zij meer hulp bieden. Niet iedereen kan en wil dat opbrengen. Individuele vrijheid om zelf te bepalen hoeveel zorg en ondersteuning ze bieden en wanneer, is voor veel van hen belangrijk.</p>
<p>Inwoners Bergen: <i>meeweten</i></p>	<p>Veel inwoners redden zich prima en hebben de gemeente niet nodig. Maar in principe is iedereen een potentiële cliënt en iedereen kan te maken hebben of krijgen met familie, vrienden of burens met problemen. Dan is het voor iedereen goed om te weten wat de gemeente doet op het gebied van hulpverlening en ondersteuning, en hoe ze dat doet. Voor veel mensen is de drempel om hun problemen bespreekbaar te maken hoog, door schaamte bijvoorbeeld. Soms zien mensen zelf niet in dat ze problemen hebben. De drempel wordt lager door de integrale toegang: een hulpvrager hoeft maar één keer zijn verhaal te doen. Er is ook een andere kant: inwoners hebben de gemeente misschien niet nodig, maar de gemeente heeft de inwoners zeker nodig, bijvoorbeeld als vrijwilliger en mantelzorger. Inwoners willen de vrijheid hebben om zelf te bepalen of en welk vrijwilligerswerk ze doen.</p>
<p>(Potentiële) vrijwilligers en mantelzorgers: <i>meeweten, meedenken</i></p>	<p>Huidige vrijwilligers en mantelzorgers voelen zich onder druk gezet om meer te doen dan ze al doen. Het moet dan wel heel aantrekkelijk en gemakkelijk worden gemaakt om meer te doen. Mensen willen de vrijheid hebben om zelf te bepalen of ze vrijwilligerswerk gaan doen of mantelzorger worden, en zo ja, welk vrijwilligerswerk en hoeveel uur. Ondersteuning van huidige en potentiële vrijwilligers en mantelzorgers is dan ook erg belangrijk, liefst op maat. Dat kan in een groep of 1 op 1, of allebei. Ook waardering is belangrijk.</p>

3. Aan de slag

Hoewel belangenbehartigers en Wmo-raden maar een beperkte rol hebben bij het voorbereiden van burgers op decentralisaties, is dat wel een belangrijke rol. Wat kunnen adviseurs doen om Wmo-raden en belangenbehartigers hierbij te helpen?

Rol van Adviseurs Versterking Wmo

Hoe kunnen de Adviseurs Versterking Wmo van het AVI-programma u helpen? Zij zorgen ervoor dat Wmo-raden en belangenbehartigers hun rol goed uit kunnen voeren. Dat betekent in dit geval bijvoorbeeld:

- Verhelderen rollen en taken rond informeren en betrekken burgers
- Benadrukken belang van goede en tijdige voorlichting
- Benadrukken noodzaak cultuurverandering
- Advies m.b.t. beoordelen bruikbare, toegankelijke, bereikbare informatie
- Advies m.b.t. beoordelen campagne cultuurverandering.

Hulpmiddelen

Er komt een aantal hulpmiddelen beschikbaar waarmee Wmo-raden en belangenbehartigers kunnen monitoren hoe het staat met de voorbereiding van burgers op de decentralisaties door gemeenten. In bijlage vindt u een checklist Wmo-voorlichting, met aandachtspunten voor schriftelijk informatiemateriaal.

Alle gemeenten maken namelijk voorlichtingsmateriaal over de Wmo. Belangrijk is dat deze informatie toegankelijk en begrijpelijk is voor de specifieke Wmo-doelgroep waarvoor het materiaal is bedoeld.

Aandachtspunten in de checklist Wmo-voorlichting zijn:

- Herkenbaarheid
- Vormgeving
- Taalgebruik
- Inhoud
- Aangepaste leesvormen
- Distributie/verspreiding.

Verder lezen

Beoordelen gemeentelijke voorlichting over de Wmo. Handreiking voor lokale belangenbehartigers. Uitgave van VCP (2008)

De Kanteling en burgercommunicatie. In gesprek met gemeenten. Uitgave van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (2012)

Bijlage 1: Checklist 'Wmo-voorlichting'

Deze checklist helpt bij het beoordelen van schriftelijk informatiemateriaal van de gemeente.

Indien een vraag met ja beantwoord wordt, is dat een positief punt voor de gemeente. Indien een vraag met nee beantwoord wordt, is dit een aandachtspunt voor het overleg met de gemeente.

Herkenbaarheid

Ja

Nee

Is het meteen duidelijk waar de informatie over gaat (omschrijving, foto's)?		
Is het duidelijk <i>voor</i> wie de informatie bedoeld is?		
Is het duidelijk <i>van</i> wie de informatie afkomstig is?		
Is het duidelijk wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo?		
Is het duidelijk wie men kan benaderen voor meer informatie?		
Is het duidelijk waar men naar toe kan voor meer informatie?		
Is het duidelijk op welke tijdstippen men meer informatie kan vragen?		

Vormgeving

Ja

Nee

Worden alle groepen getoond in tekeningen, foto's?		
Zijn illustraties en tekst gescheiden?		
Is de opbouw van de tekst van simpel naar wat moeilijker?		
Staat er een inhoudsopgave in?		
Is er gebruik gemaakt van een indeling in hoofdstukken?		
Is er gebruik gemaakt van tekstblokken?		
Is er gebruik gemaakt van tussenkoppen?		
Geven de tussenkoppen de kern van de tekst weer?		
Is er duidelijk contrast tussen tekst en achtergrond (bijvoorbeeld wit en zwart)?		
Is het lettertype voldoende groot (11 of 12)?		
Is er gebruik gemaakt van een strakke letter?		
Is het duidelijk wanneer een nieuwe alinea begint?		
Staat er één boodschap per alinea?		
Is het papier dik genoeg?		
Is het papier wat stroef?		
Is de tekst in andere leesvormen te verkrijgen (braille, grootletterdruk, Daisy-rom, Cd-rom)?		

Taalgebruik

Ja

Nee

Zijn de woorden goed te begrijpen?		
Is de concepttekst getest bij cliënten van de Wmo?		
Staat de tekst in een actieve vorm (zo weinig mogelijk 'worden' en		

'zullen')?		
Wisselen korte en iets langere zinnen elkaar af (tussen de 7 en 12 woorden per zin)?		
Zijn duidelijke afbeeldingen toegevoegd om de boodschap kernachtig samen te vatten of te ondersteunen?		
Wordt altijd hetzelfde woord voor hetzelfde begrip gebruikt?		
Zijn woorden voluit geschreven (geen afkortingen)?		
Is de tekst in andere talen beschikbaar?		

Inhoud

(beperkt zich tot de belangrijkste punten)

Ja

Nee

Is er onderscheid gemaakt tussen algemene informatie en informatie voor specifieke doelgroepen?		
Staat de datum van uitgave in de folder?		
Is de informatie eenduidig?		
Is de volgorde van de tekst uitnodigend?		
Is er gebruik gemaakt van losse inlegvellen voor informatie, die weer snel kan verouderen bijv. inkomensgrenzen?		

Overigen

Ja

Nee

Is er een verspreidingsplan voor het schriftelijke materiaal gemaakt?		
---	--	--

Bijlage 2: Goede voorbeelden

Praktische voorbeelden uit gemeenten die werken aan cultuurverandering. Cultuurverandering beperkt zich niet tot kennis en houding; vooral het daadwerkelijke handelen is belangrijk. In alle voorbeelden is daarom ook expliciet aandacht voor het gedrag dat van mensen verwacht wordt.

Buurt-barbecue

De gemeente organiseert buurt-barbecues om zo bewoners van een wijk meer tot elkaar te brengen. Tijdens die barbecue horen ze op een speelse manier van elkaar wat ze nodig hebben. De gemeente geeft al tijdens de barbecue aan welke rol iedereen daarin kan spelen.

Informatiemarkt

De gemeente organiseert een informatiemarkt over de ondersteuningsmogelijkheden die er in een wijk of gemeente zijn. Zij laten daarbij zien wat er wel en niet mogelijk is. Ze dagen de bezoekers aan de markt uit om samen met de vertegenwoordigers van de gemeente te onderzoeken welke rol die bezoekers zelf zouden kunnen spelen.

In de krant

De afdeling voorlichting van de gemeente maakt samen met de lokale huis-aan-huisbladen de afspraak om een serie gesponsorde artikelen in combinatie met een aantal redactionele artikelen te wijden aan de veranderende rol van overheid en burgers. Wethouders, ambtenaren en betrokken burgers vertellen persoonlijke verhalen over de nieuwe mantelzorgtaken en de activiteiten in de buurt die zij zelf als vrijwilliger ondernemen. Niet het beleid staat centraal in de artikelen, maar de goede voorbeelden.

Prijs

De gemeente organiseert samen met een aantal betrokken organisaties een aanmoedigingsprijs voor het meest veelbelovende sociale initiatief in de gemeenten. Samen met de lokale omroep en andere lokale media worden korte filmpjes / portretjes gemaakt van gewone burgers die een waardevolle bijdrage leveren aan medeburgers.

Beeldvormingscampagne

Het is niet zielig, maar sterk om andere te helpen. Je bent niet zwak, maar krachtig als je hulp van anderen durft te vragen. Een spannende beeldvormingscampagne met billboards, sociale media en heel veel wild geplakte stickers.

De campagne laat gewone mensen zien; hun verhalen laten zien hoe zij concreet gehandeld hebben.

Huis-aan-huiskrant

Sommige gemeenten geven een krant of magazine uit met informatie over actuele Wmo-ontwikkelingen. Deze kranten worden huis-aan-huis verspreid of kunnen worden gedownload via de gemeentesite. Bijvoorbeeld de nieuwsbrief van Participe van de gemeente Alphen aan den Rijn (www.participe.nu/kennisbank/nieuwsbrief_over_actuele_wmo_ontwikkelingen)

Programma Aandacht voor iedereen

De leidraad over het voorbereiden burgers op de decentralisaties is een uitgave van programma Aandacht voor iedereen.

Het programma Aandacht voor iedereen is opgezet om Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie van de AWBZ-begeleiding en hun rol daarbij. De adviezen en ondersteuning van het programma zijn een belangrijk instrument bij het versterken van de Wmo-raden en belangenbehartigers. Een onderdeel van het programma is het beschikbaar stellen van bruikbare hulpmiddelen voor Wmo-raden, cliëntenraden en belangenbehartigers.

Het programma wordt gefinancierd door het ministerie van VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: CG-Raad, CSO, Koepel Wmo-raden, LPGGz, Mezzo, NPCF, Oogvereniging, Per Saldo, Platform VG, VCP en Zorgbelang Nederland. Aandacht voor iedereen werkt nauw samen met het Transitiebureau van VNG en VWS.

Voor meer informatie over Aandacht voor iedereen en over de activiteiten en de ondersteuningsmogelijkheden die het programma kan bieden, kunt u contact opnemen met het programmasecretariaat:

Programma Aandacht voor iedereen
Postbus 1038
3500 BA Utrecht
T 030 291 6622
secretariaattransitie1@cg-raad.nl