



De burger in de wijk

Handvatten voor het denken vanuit burgerperspectief over wijkgericht werken

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Wmo, wijkgericht werken en burgerinitiatieven	4
3. De mogelijke rollen van bewoners in een wijk.....	6
4. De verhouding tussen bewoners en sociale wijkteams.....	9
5. Tot slot: vier aanbevelingen voor Wmo-raden en belangenbehartigers	12
6. Verder lezen	14

Leeswijzer

Deze AVI-handreiking helpt Wmo-raden en belangenbehartigers die willen denken over de gevolgen van een meer wijkgerichte benadering door hun gemeente. De handreiking geeft handvatten vanuit burgerperspectief voor de discussie over wijkgericht werken. Eerst worden relevante ontwikkelingen in de wijk geschetst en de verschillende rollen die burgers daarbij kunnen hebben. Vervolgens beschrijven we de verhouding tussen burger en de sociale wijkteams. De handreiking eindigt met tips en suggesties voor Wmo-raden en belangenbehartigers.

Auteur



Henk Beltman (Aandacht voor iedereen)

Met dank aan Marjet Zeegers (projectleider 'Vitale verbindingen', Arnhem), Hellen Houterman, Door Hooijer, Jasmijn van de Pol en Hanneke Schut (medewerkers Zorgbelang Gelderland) en Anne Lucassen (MOVISIE).

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 informatie en hulpmiddelen waarmee Wmo-raden, belangenbehartigers en cliëntenraden hun adviesrol beter kunnen vervullen als de gemeenten hun beleid ontwikkelen. De Adviseurs Versterking Wmo kunnen helpen bij het gebruik van deze hulpmiddelen. De toolkit die hieruit ontstaat, wordt verspreid via de communicatiekanalen van het programma en de websites van Aandacht voor iedereen. Nadere informatie is te verkrijgen bij de kennismakelaars Nienke van der Veen (nvanderveen@iederin.nl) en Henk Beltman (henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl) en op de website www.aandachtvooriedereen.nl.

1. Inleiding

Vaak blijft de leefwereld van kwetsbare burgers, zoals eenzame ouderen en mensen met een psychische of verstandelijke beperking, beperkt tot de wijk waar ze wonen. Dat is een van de redenen waarom er meer wijkgericht gewerkt gaat worden. Instellingen gaan meer in de wijk werken, gemeenten vormen sociale wijkteams en bewoners nemen meer initiatieven in hun wijk.

De handreiking 'De burger in de wijk' gaat over wijkgericht werken. Dat doen we door via drie actuele thema's – **burgerinitiatieven, wijkraden, sociale wijkteams** – een indruk te geven van wat er zich in de wijk afspeelt. Deze ontwikkelingen zijn echter nog lang niet uitgekristalliseerd. Wijken zijn ook zeer divers van samenstelling: kwetsbare burgers enerzijds en goed opgeleide, mondige burgers anderzijds. Soms behoren groepen inwoners tot de ene groep, soms tot de andere groep: je hebt de oudere, mondige burger, maar ook de eenzame oudere. Daarom beperken we ons in deze handreiking tot hoofdlijnen om zo belangenbehartigers en Wmo-raden een leidraad mee te geven in hun eigen meningsvorming over de ontwikkelingen in de wijk en hun rol daarbij.

Meedenken vanuit burgerperspectief

In veel gemeenten wordt ingezet op meer wijkgericht werken, bijvoorbeeld door het instellen van sociale wijkteams. Wijkgericht werken is nog in ontwikkeling en de uitwerking verschilt per gemeente. Toch blijkt dat in het denken over de voor- en nadelen van die wijkgerichte benadering het perspectief van de burger vaak ontbreekt. Juist Wmo-raden en belangenbehartigers kunnen in hun adviezen dat burgerperspectief inbrengen.

In deze leidraad kijken wij daarom vanuit het perspectief van de burger – cliënt van een instelling, kwetsbare bewoner, inwoner met ondersteuningsvraag – wat wijkgericht werken kan betekenen. Wat heeft hij er aan en hoe kan hij daarop invloed uitoefenen? Immers, veel aspecten van het wijkgericht werken moeten verder uitgedacht worden. Wat wordt de onderlinge relatie tussen de instellingen in een sociaal wijkteam. En wat wordt de relatie tussen burgerinitiatieven en sociale wijkteams? De leidraad gaat niet in op de juridische vormgeving, de samenstelling of de werkwijze van de sociale wijkteams.

Opbouw van de handreiking

De handreiking schetst eerst de relevante actuele ontwikkelingen in de wijk en de verschillende rollen die burgers daarbij kunnen hebben. Vervolgens komt de verhouding tussen burger en de sociale wijkteams aan bod. De handreiking eindigt met tips en suggesties voor Wmo-raden en belangenbehartigers.

2. Wmo, wijkgericht werken en burgerinitiatieven

In dit hoofdstuk schetsen we drie belangrijke, actuele ontwikkelingen waar een burger in een wijk mee te maken krijgt. Gemeenten worden verantwoordelijk voor de zelfredzaamheid en participatie van burgers. Zij doen dit door zorg en ondersteuning te organiseren, dáár waar burgers wonen en leven: in de wijk. Tegelijkertijd nemen mensen steeds vaker ook zelf het heft in eigen handen en zetten eigen burger- of bewonersinitiatieven op.

Wmo 2015

De nieuwe Wmo maakt gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van burgers. Dit betekent niet alleen voor deze burgers een grote omslag in denk- en werkwijze, maar ook voor de betrokken professionals en hun instellingen. De Wmo maakt immers deel uit van de hervorming van de verzorgingsstaat die te duur, te bureaucratisch en niet efficiënt is gebleken. Het antwoord daarop is een groter beroep op de eigen kracht van burgers en het betrekken van hun sociale netwerk.

Gemeenten moeten onder meer aandacht besteden aan het vergroten van de leefbaarheid van wijk en buurt, ze moeten de sociale cohesie bevorderen en de arbeidsmatige dagbesteding van burgers stimuleren. Elke gemeente zal deze taken in samenspraak met bewoners en instellingen waar moeten maken, en ze zullen daarbij rekening moeten houden met zaken als onafhankelijke cliëntondersteuning, de komst van bewonersinitiatieven en een veranderende rol voor welzijns- en zorginstellingen.

Duidelijk is dat de invulling van deze nieuwe taken een belangrijke invloed heeft op de opdracht aan en de vormgeving van de sociale wijkteams en de hulpverlening in een wijk. Een ding is zeker, er zal meer eigen verantwoordelijkheid van burgers worden gevraagd.

Wijkgericht werken

Gemeenten willen de zorg en ondersteuning op het gebied van welzijn en jeugdzorg dichter bij mensen organiseren: daar waar zij wonen en leven. Daarom zoeken gemeenten naar manieren om meer wijkgericht te werken.

Samen met bewoners wordt er gezocht naar een passende vorm voor hun wijk. Veel gemeenten kiezen ervoor om een sociaal wijkteam in te stellen. Zo'n sociaal wijkteam bestaat uit professionals van verschillende disciplines en organisaties: van maatschappelijke dienstverlening en welzijnswerk, via zorgorganisaties tot woningcorporaties.

Een sociaal wijkteam (of gebiedsteam of ondersteuningsteam) kan veel verschillende doelen hebben. Het stimuleren van de zelfredzaamheid van bewoners en het integraal en effectiever aanpakken van meervoudige problematiek horen er echter bijna altijd bij.

Gemeenten zijn nu druk bezig met de vormgeving van de sociale wijkteams en bemensing. Worden medewerkers gedetacheerd vanuit de bestaande instellingen, zijn het professionals in dienst van de gemeente of zijn het onafhankelijke deskundigen?

Er zijn verschillende mogelijkheden om wijkgericht te werken. Het beste zou zijn als er per wijk gekeken wordt welk model het meest geschikt is om dat te kunnen bieden wat nodig is om in die wijk de zorg en ondersteuning dichtbij, integraal en met korte lijnen te organiseren.

Er zullen nog veel discussies worden gevoerd over vormgeving, taken en bemensing van de sociale wijkteams, over het omslagpunt van algemene naar specialistische zorg, de verhouding tussen sociale wijkteams en bestaande instellingen enz. In deze leidraad schetsen we het perspectief van de burger.

Burgerinitiatieven

Steeds vaker nemen burgers het eigenaarschap over hun eigen leven zelf in handen. Ze zetten zogenaamde burger- of bewonersinitiatieven op. Denk bijvoorbeeld aan de dorps- en zorgcoöperaties, beheer door bewoners van bibliotheken en zwembaden en bewonersinitiatieven in wijken. Soms is de aanleiding het verslechteren van een wijk, de krimp in een dorp of de onvrede over de kwaliteit van zorginstellingen. Soms willen burgers samen bijdragen aan het vergroten van de leefbaarheid van de wijk.

Gemeenten weten vaak niet goed hoe om te gaan met dit soort initiatieven. De verhouding tussen gemeenten, burgerinitiatieven en sociale wijkteams is vaak onwennig en precair. Gemeenten zijn bijvoorbeeld bang de controle te verliezen. Instellingen zien burgerinitiatieven soms als een vorm van concurrentie omdat het een deel hun werk overbodig zou maken. Bovendien zijn het niet zelden de goed opgeleide, mondige burgers die dergelijke initiatieven opzetten. Gemeenten vinden dit een risico omdat kwetsbare burgers zo kunnen worden buiten gesloten.

3. De mogelijke rollen van bewoners in een wijk

Bewoners kunnen in een wijk verschillende rollen vervullen, afhankelijk van de situatie waarin zij verkeren en de ambities die zij hebben om een meer of minder actief te worden. Die rollen kunnen in de loop van de tijd ook veranderen. In dit hoofdstuk schetsen we de vier meest voorkomende rollen.

Uitgangspunt vanuit burgerperspectief is dat de burger wordt gezien als een actief lid van de samenleving die zelf zoveel mogelijk zijn leven stuurt. Die visie vraagt soms om een andere houding van zowel burger als professionals. Veel burgers zijn niet meer gewend om zelf eigenaar te zijn van hun problemen en professionals zijn geneigd tot zorgen. Daarnaast zijn er altijd kwetsbare burgers die soms vergaande vormen van ondersteuning nodig hebben om het hoofd boven water te kunnen houden. Hier behandelen we enkele mogelijke rollen van burgers in een wijk

1. De individuele bewoner en burenhulp

Iemand is altijd een bewoner van een wijk of dorp: hij woont er, doet er zijn boodschappen, gaat er op bezoek enz. Hij heeft ook bijna altijd burens. Dit wil echter niet automatisch zeggen dat hij veel met zijn burens omgaat. Mensen verschillen in hun levensstijl. Veel mensen leven op zichzelf en hebben weinig sociale contacten.

Een te sterke fixatie op de wijk als leefeenheid zou onrecht doen aan de werkelijkheid waarin mensen zich bevinden en aan hun wensen en behoeften. Het belang van de wijk als oplossing voor alle problemen dient daarom enigszins gerelativeerd te worden.

Mensen die in hun wijk actief zijn, kunnen een belangrijke ondersteunende en signalerende rol vervullen voor hun kwetsbare burens. Burenhulp is niet uitgestorven. Integendeel, mensen doen vaak om allerlei praktische redenen een beroep op hun burens. Zeker in oude buurten en kleine dorpen is die burenhulp vaak vanzelfsprekend. Voor mensen met een psychische of verstandelijke beperking die vanuit de instelling in de samenleving gaan wonen, is goed contact met burens in de wijk belangrijk voor hun welzijn en mate van participatie.

Omgekeerd kunnen ook mensen met een beperking actief zijn voor hun burens, bijvoorbeeld door voor oudere mensen boodschappen te doen of de tuin te onderhouden. In een wijk in Arnhem krijgen bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen een training als coaches zodat zij andere bewoners in de wijk kunnen helpen hun talenten te ontwikkelen.

Hoewel iemand altijd bewoner van wijk of dorp is, is wijkgericht werken niet altijd de oplossing voor alle problemen. Mensen hebben, bijvoorbeeld door hun werk en familie, veel contacten buiten de grenzen van de wijk. Veel burgers lossen hun problemen liever zelf op en hechten daarom minder belang aan een wijkteam.

Ook zelfhulp, het wederzijds helpen van mensen met gelijksoortige problemen, gebeurt vaak samen met mensen uit een andere wijk. Dit om stigmatisering in de eigen wijk te voorkomen: men wil niet elke dag in de eigen wijk mensen met dezelfde problemen tegenkomen.

Daarbij komt dat de oplossing van iemands probleem soms buiten een wijk ligt, buiten de negatieve netwerken van vrienden en familie waarin hij verkeert. 'Verkeerde vrienden' kunnen veel jongeren die met criminaliteit te maken hebben gehad, in een negatieve omgeving vasthouden.

Ten slotte moeten mensen de gelegenheid krijgen om vanuit hun ambitie boven hun wijk uit te stijgen. Soms is het bijvoorbeeld goed dat jongeren elders een opleiding volgen, want dan komen zij in contact met andere mensen en ideeën en kunnen zich als persoonlijkheid ontwikkelen.

Burenhulp is niet af te dwingen. In sommige wijken of dorpen is het van oudsher vanzelfsprekend om op je burens te letten; in andere wijken is het weggefallen of ontbreekt het. Een sociaal wijkteam kan in die laatstgenoemde wijken een stimulerende rol vervullen, bijvoorbeeld door verbindingen te leggen tussen groepen mensen. De gemeente kan burenhulp bevorderen door bijvoorbeeld haar vrijwilligersbeleid en door complimenten en waardering uit te spreken.

2. De maatschappelijk actieve burger

De maatschappelijk actieve burger doet aan vrijwilligerswerk of werkt mee aan het opzetten van burgerinitiatieven. Nederland kent traditioneel veel vrijwilligers die actief zijn in vrijwilligersorganisaties als kerken en verenigingen. Er zijn ook nieuwe, verder gaande vormen van vrijwilligerswerk. Bijvoorbeeld het in eigen beheer nemen van een bibliotheek of zwembad of het oprichten van dorps- of zorgcoöperaties. Bij dat soort initiatieven nemen burgers zelf het heft in handen en sturen zij zelf het initiatief. De initiatieven stimuleren de leefbaarheid in de wijk en zorgen voor meer sociale cohesie omdat burgers elkaar ontmoeten, gezamenlijk activiteiten ontplooiën en aan een gezamenlijk doel werken.

Een gemeente kan dit soort burgerinitiatieven op tal van manieren ondersteunen. Dat past in de maatschappelijke beweging om burgers zelf meer verantwoordelijk te maken voor hun leefomgeving. Gemeenten kunnen bijvoorbeeld startsubsidies beschikbaar stellen. Een welwillende ambtenaar kan de weg wijzen in het ambtelijke en bestuurlijk apparaat. Gemeenten kunnen ook verbindingen leggen met fondsen en bedrijven. En de gemeente kan bij haar inkoopbeleid middelen vrijstellen voor burgerinitiatieven of aan hen voorrang geven.

Professionals kunnen een initiatiefgroep helpen met het leggen van verbindingen en suggesties aanreiken. Zij dienen de neiging te kunnen weerstaan om het initiatief over te nemen. Een in de wijk bekende professional kan bijvoorbeeld mensen bij elkaar brengen, de onderlinge contacten versoepelen en als vraagbaak beschikbaar zijn. De bewoners blijven echter eigenaar van het initiatief.

3. De burger als zorgvrager

Het uiteindelijke doel van de zorg is dat de hulpvrager meer regie over zijn eigen leven ervaart. Dat wil zeggen dat hij zelf zoveel als mogelijk zijn persoonlijk plan opstelt, zijn netwerk betreft bij de oplossing en zelf kiest van welke professionals hij ondersteuning wenst. Door zelf (eventueel ondersteund door een onafhankelijke cliëntondersteuner) een persoonlijk plan op te stellen maakt de cliënt zich eigenaar van het probleem en behoudt hij de regie. Als hij dan naar de gemeente gaat voor het keukentafelgesprek, weet hij wat hij wil en waarin hij ondersteuning nodig heeft.

Vaak hebben de meer kwetsbare burgers in een wijk ook meer behoefte aan ondersteuning en zorg. Zeker als het gaat om meervoudige problemen in een gezin. Denk aan het samenkomen van psychische problematiek, schulden, armoede, beperkte sociale en verstandelijke vaardigheden. Tot voor kort werkten professionals van verschillende organisaties in gezinnen met meer problemen langs elkaar heen: vaak wisten ze niet van elkaar dat ze in dat gezin actief waren en hun interventies leidden tot weinig concrete resultaten.

De aanpak via sociale wijkteams kan leiden tot meer integraal en cliëntgericht werken. Het werkt echter alleen als er daadwerkelijke hulpverlening is en als de zorgvrager actief bij de oplossing van zijn probleem wordt betrokken. Deze omslag vraagt veel van zowel de tot zorg neigende professional

als van de burger die gewend is geraakt pakketjes van ondersteuning en zorg te krijgen en zelf weinig initiatieven te ontplooiën.

Professionals kunnen verschillende rollen vervullen naar de hulpvrager, zoals faciliteren, sterker maken of bevoogden. De vraag welke rol gekozen wordt, is afhankelijk van de hulpvraag. Er zullen bijvoorbeeld altijd bewoners blijven die over weinig eigen krachten beschikken of een zwak of negatief sociaal netwerk hebben. Zij kunnen voor een bepaalde periode een meer 'bevoogdende' professional goed gebruiken om hen op weg te helpen.

Via bijvoorbeeld Eigen Kracht-conferenties kan het netwerk van de cliënt op een eenvoudige wijze betrokken worden bij de uitvoering van het persoonlijk plan. Ook kan een casemanager, of iemand anders van het sociale wijkteam, beschikbaar blijven om de ontwikkelingen te bewaken en tijdig te signaleren of toch op een bepaald moment weer ondersteuning nodig is

Het is belangrijk te beseffen dat opvattingen over wat goed en maatschappelijk gewenst gedrag is, kunnen verschillen. Iemand kan anders denken over opvoeding of onderhoud van tuin dan de professional die bij hem thuis komt. Die verschillen vragen om een open houding van beide partijen. Zij zullen samen tot overeenstemming moeten willen komen over wat 'goed gedrag' in een bepaalde situatie is. Als dat niet lukt, kunnen vrijwilligers soms bemiddelen tussen de familie en hulpverlening om de angst voor hulp vanuit de jeugdzorg te verminderen. Dit gebeurt bijvoorbeeld via een inkoop- en diaconaal centrum in een wijk in Arnhem,

4. De burger als meedenker

Mensen kunnen meer of minder betrokken zijn bij de ontwikkelingen in hun wijk, maar het is de vraag hoe ver de rol van meedenker of bestuurder dient te gaan.

Iemand kan lid zijn van een klankbordgroep die de gemeente adviseert over ontwikkelingen en beleidsvoornemens in de wijk, zoals de wijkactiviteitenplannen. De bestaande wijk- en dorpsraden en wijkplatforms zijn een begin van deze aansturing van de wijk door bewoners zelf. Deze raden zijn echter vaak eenzijdig samengesteld, ze hebben onvoldoende bevoegdheden en hebben meestal slechts een beperkt budget.

Toch kunnen de bestaande wijk- en dorpsraden op verschillende manieren meedenken over het functioneren van de sociale wijkteams. Die nieuwe, actuele rol betekent wel dat een uitgebreidere bemensing met alle groeperingen uit de wijk of het dorp nodig is.

Ook individuele burgers kunnen op verschillende manieren meedenken over het functioneren van hun wijk: van meedenker tot bestuurder. Bijvoorbeeld van kleine ondernemingen, bewonersbedrijven en zorgcoöperaties. In deze initiatieven is de burger niet alleen de initiator, maar ook de bestuurder die de strategie uitzet, plannen uitvoert en medewerkers benoemt. Deze groep burgers eigent zich als het ware de sturing van de wijk toe door middel van eigen initiatieven.

Er is een belangrijk aandachtspunt bij de rollen van meedenker en bestuurder, namelijk dat individuele of groepsbelangen sterker worden dan het algemeen belang. Soms zijn er in een wijk groepen of sleutelfiguren die vooral letten op hun eigen belang. Dat kan ten koste gaan van de kwetsbare burgers die veel minder voor hun eigen belangen kunnen opkomen. Gemeente en professionele instellingen moeten daarom zorgen voor een evenwicht waarbij de verschillende belangen in redelijkheid worden afgewogen en waarbij kwetsbare burgers een krachtiger stem krijgen.

4. De verhouding tussen bewoners en sociale wijkteams

Sociale wijkteams zijn in de beleidsmode, dat wil zeggen dat veel gemeenten en instellingen bezig zijn om dergelijke teams op te zetten als belangrijk onderdeel van het wijkgericht werken. Toch is er nog veel onduidelijk over het functioneren van de wijkteams.

Gemeenten willen meer integrale zorg verlenen. Maar hoe doe je dat, dicht bij de burger en tegelijk efficiënter? Wat is eigenlijk een wijk? Hoe worden wijkteams samengesteld? Zijn de medewerkers in dienst van de instellingen of van de gemeente? Wanneer wordt gespecialiseerde zorg ingeschakeld? Instellingen zien een sociaal wijkteam als een kans goede zorg te kunnen blijven bieden. Maar wat zijn de voorwaarden om je te vestigen in een wijk? Ook voor veel bewoners is er nog erg veel onduidelijk over de komst van een sociaal wijkteam. Zullen ze wel effectief werken? Nemen zij niet de initiatieven van hen over? Blijft er wel keuzevrijheid? Wordt er aangesloten bij hun leefwereld? Is er in de praktijk misschien sprake van een onderonsje van instellingen? Hoe weet je dat zo'n sociaal wijkteam niet te ver doorschiet en je kind onder voogdij stelt of uit huis plaatst?

Centraal in deze vragen staat de twijfel of het eigenbelang van en de concurrentie tussen instellingen niet negatief gaat inwerken op het functioneren van de wijkteams. Instellingen streven immers uit hun aard naar voortbestaan en dus naar het verlenen van zoveel mogelijk diensten. Door hun concurrentie om de beperkte gemeentelijke middelen kan onderlinge samenwerking gefrustreerd worden. Het zal daadkrachtig en zorgvuldig beleid vragen van gemeenten om hierin een goede weg te vinden. Dat kan bijvoorbeeld door een onafhankelijke stichting op te richten, los van de gevestigde instellingen.

Vanuit burgerperspectief zijn er drie aandachtspunten voor het functioneren van de sociale wijkteams, op achtereenvolgens individueel, collectief en beleidsmatig niveau.

1. De individuele bewoner: keuzevrijheid, cliëntondersteuning en privacy

Vanuit de rol van de burger als zorgvrager zijn er drie punten van belang bij de trend naar wijkgericht werken: keuzevrijheid, onafhankelijke cliëntondersteuning, knopen doorhakken en privacy.

Keuzevrijheid

Uitgangspunt is dat de zorgvrager zoveel mogelijk eigenaar dient te zijn van zijn eigen probleem en de oplossing daarvan. Hij dient daarom vrij te zijn om de aanbieder te kiezen die bij hem past, binnen of buiten zijn wijk.

Wijkteams bestaan uit professionals van instellingen die in een bepaalde wijk burgers ondersteunen. Die professionals worden afgevaardigd door de instellingen waar zij werknemer zijn. Gemeenten sluiten contracten met de instellingen die deel uitmaken van het wijkteam.

Echter: hebben burgers de mogelijkheid om hulp te vragen van instellingen die niet deel uitmaken van het wijkteam? Of zijn zij verplicht zich te melden bij het wijkteam en is er sprake van verplichte afname van diensten van instellingen in het wijkteam? Als er zo'n verplichte dienstenafname geldt, hebben burgers geen vrijheid om te kiezen voor een professional die bij hun levensovertuiging of godsdienstige gezindheid past. Ook geven cliënten, zoals mensen met een psychische beperking, er juist de voorkeur aan om bijvoorbeeld dagactiviteiten te ontvangen buiten een wijk omdat ze daar niet als cliënt herkend en bestempeld worden.

Via het persoonsgebonden budget dient de cliënt in staat te zijn om zijn eigen ondersteuningsarrangement samen te stellen. Ook hier geldt de keuzevrijheid voor een aanbieder die geen onderdeel uitmaakt van het sociale wijkteam of die buiten de wijk werkt. Vanuit het perspectief van de burger dient dus het belang van de wijk dient gerelativeerd te worden

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan geen deel uitmaken van het sociale wijkteam.

Cliëntondersteuning betekent dat een burger bij het verkrijgen van een maatwerkvoorziening kosteloos een beroep kan doen op iemand die hem met raad en daad terzijde staat in het proces van vraagverheldering tot en met het indienen van klachten. Gemeenten dienen cliënten op deze mogelijkheid te wijzen en de cliëntondersteuner dient onafhankelijk van zowel de gemeente als instellingen te zijn.

Het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning voor vooral minder mondige en kwetsbare burgers is groot. De cliëntondersteuner kan hen helpen bij het formuleren van hun hulpvraag, het opstellen van het persoonlijk plan, het keukentafelgesprek en het vinden van de juiste instellingen of het indienen van een klacht. Cliëntondersteuning versterkt de positie van de meest kwetsbare burgers. De cliëntondersteuner dient daarom geen belangen te hebben bij de gemeente of bij instellingen.

De onafhankelijke cliëntondersteuner kan om drie redenen geen deel uitmaken van het sociale wijkteam. Als dat wel zo is, is hij een onderdeel van het systeem van instellingen die allen hun eigen instellingsbelangen hebben en daarom soms zoveel mogelijk diensten willen verlenen, of ze nodig zijn of niet. In de tweede plaats dreigt het risico dat de zorgvrager wordt verwezen naar instellingen die deel uitmaken van het sociale wijkteam, waarmee de keuzevrijheid wordt aangetast. In de derde plaats worden de sociale wijkteams direct of indirect aangestuurd door de gemeente, die echter ook let op de beheersbaarheid van de kosten. De medewerkers van een wijkteam kunnen daarom de neiging hebben om de hulpvrager in een bepaalde richting (bijvoorbeeld een algemene voorziening) te sturen.

Zorg verlenen betekent knopen doorhakken

Er is iemand nodig binnen het sociale wijkteam met 'doorzettingsmacht': een regisseur die knopen kan doorhakken opdat de cliënt ondersteuning krijgt.

Als een sociaal wijkteam is samengesteld uit professionals van verschillende organisaties, bestaat het grote risico van concurrentie en discussies over taakafbakening, uitgebreid casuïstiekoverleg en uitstel van besluiten. Met als gevolg dat het geruime tijd kan gaan duren voordat de hulpvrager daadwerkelijk en integraal de hulp krijgt die hij nodig heeft. Er is dus 'doorzettingsmacht' nodig van een regisseur die de macht heeft om knopen door te hakken en ervoor zorgt dat de cliënt daadwerkelijk en tijdig ondersteuning krijgt. Deze regisseur maakt afspraken met de hulpvrager en zorgt ervoor dat instellingen hun deel van de afspraken nakomen. De gemeente moet in haar inkoopbeleid en beleid rond de sociale wijkteams deze doorzettingsmacht goed regelen.

Privacy

Gemeenten moeten een privacy-protocol hebben waarin onder meer staat dat gegevens alleen met medeweten en toestemming van burgers gedeeld mogen worden.

Het is de vraag hoe de sociale wijkteams omgaan met de privacy van de bewoners. Naarmate meer leden van een wijkteam inzicht krijgen in de gegevens van een bewoner dreigt de privacy van de bewoner sterk te worden aangetast. In casuïstiekoverleg kunnen persoonlijke gegevens van burgers uitgebreid over de tafel gaan. Het is nog onduidelijk hoe wijkteams hiermee omgaan. In ieder geval

dient er een privacy-protocol te zijn en dienen gegevens alleen met medeweten en expliciete toestemming van burgers gedeeld te worden.

2. Burgerinitiatieven en sociale wijkteams

Een buurtbewoner kan als vrijwilliger meewerken aan een sociaal wijkteam.

Initiatieven van burgers dienen zoveel mogelijk door de gemeente gefaciliteerd te worden. In de wijk dienen professionals aanvullend te werken aan initiatieven van bewoners, bijvoorbeeld door als bewoners zelf iets willen opzetten dat te ondersteunen door de eigen kracht van bewonersnetwerken te stimuleren. Zij dienen bij hun ondersteuning uiteraard niet het initiatief uit handen te nemen van de burgers. Pas als vrijwilligersorganisaties er niet uitkomen, mag een rol van de professionals worden verwacht. Enerzijds dienen de professionals dus zoveel mogelijk ruimte te geven aan burgerinitiatieven, anderzijds voelen die initiatieven zich soms overvraagd en overbelast. Dit vraagt om een goed vermogen tot balanceren van de professionals.

Bewoners kunnen als individuele vrijwilliger een bijdrage leveren aan het werk van een sociaal wijkteam. Niet als ondergeschikte of quasi-professional, maar als zelfstandige kracht met een eigen waarde. Ervaringsdeskundigen kunnen bijvoorbeeld helpen met het verlagen van de drempel naar het wijkteam of als lotgenoot optreden. Hun positie en taak dienen door de gemeente helder te worden gemaakt, met een duidelijk overzicht van rechten en plichten.

Niet alleen oudere, mondige bewoners kunnen de rol van vrijwilliger vervullen, ook kwetsbare burgers – mensen met een verstandelijke of psychische beperking – kunnen dat. Zo zouden zij vanuit hun ervaring andere, geïsoleerd levende bewoners of ‘zorgmijders’ kunnen helpen benaderen. Ook zouden zij de functie van onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen vervullen. Voorwaarde is well dat welzijnsinstellingen voldoende kennis van mensen met een beperking hebben om hen te kunnen ondersteunen.

3. Invloed van burgers op de sociale wijkteams

Burgers kunnen op uiteenlopende manieren invloed uitoefenen op de ontwikkeling naar wijkgericht werken of het functioneren van sociale wijkteams. Wijkteams zijn er immers om burgers te dienen.

Burgers kunnen meedenken met het sociale wijkteam. Er kan bijvoorbeeld een klankbordgroep worden opgericht die adviseert bij het opzetten en het functioneren van wijkteams. Enkele taken van de klankbordgroep zouden kunnen zijn: adviseren over de vereiste competenties van de professionals en de samenstelling van het team, betrokken zijn bij de sollicitatieprocedure van medewerkers, meedenken bij het opstellen van de agenda van het wijkteam, interviews houden onder bewoners over het functioneren van het wijkteam.

Burgers kunnen echter ook het sociale wijkteam aansturen. Bijvoorbeeld door het sociale wijkteam onder te brengen in een onafhankelijke stichting waarvan het bestuur wordt gevormd door de bewoners. Dat bestuur benoemt de medewerkers van het sociale wijkteam, bepaalt de inhoudelijke prioriteiten en evalueert jaarlijks met de wethouder of het wijkteam daadwerkelijk ten bate van de wijk en haar bewoners heeft gefunctioneerd. Dat wil zeggen: wat hebben de activiteiten concreet opgeleverd, zijn de bewoners daadwerkelijk geholpen, zijn hun zelfregie en maatschappelijke participatie vergroot, heeft het wijkteam meerwaarde gehad voor de buurt; heeft het wijkteam zichzelf voor een groot deel door goed functioneren overbodig gemaakt?

5. Tot slot: vier aanbevelingen voor Wmo-raden en belangenbehartigers

Wmo-raden en cliëntenorganisaties die de positie van de burger in de wijk in zijn verschillende rollen willen versterken, kunnen verschillende soorten activiteiten ondernemen en daarmee actief deelnemen aan de maatschappelijke en politieke discussie over het wijkgericht werken.

Er zijn verschillende mogelijkheden voor Wmo-raden en belangenbehartigers om de positie van de burger in de wijk te versterken. Wij schetsen hier vier verschillende manieren om deel te nemen aan de maatschappelijke en politieke discussie over het wijkgericht werken.

1. Creëer een netwerk met wijkraden en bewonersinitiatieven

Wmo-raden kunnen contacten leggen met wijkraden en bewonersinitiatieven, bijvoorbeeld door periodiek en samen met bewoners een bijeenkomst te organiseren over ontwikkelingen in die wijk. Zij krijgen dan meer toegang tot de wijken en de problemen van kwetsbare burgers die daar leven. Daardoor kunnen zij zowel een bijdrage leveren aan daadwerkelijke verbeteringen in de wijk, als meer input krijgen voor hun adviesrol naar de gemeente.

2. Ondersteun initiatieven van bewoners

Wmo-raden kunnen bewoners die initiatieven willen starten op tal van manieren ondersteunen. Bijvoorbeeld door bij de gemeente aan te dringen op facilitering (startsubsidie, welwillende ambtenaar, prioriteit in het inkoopbeleid), door zelf mee te werken aan het realiseren van een project of door een forum voor burgerinitiatieven in te stellen. Ook kunnen zij de gemeentelijke discussie over de relatie tussen burgerinitiatieven en de rol van de gemeenteraad starten. Zij kunnen ook signaleren als er nauwelijks of geen bewonersinitiatieven zijn en wat daaraan gedaan kan worden.

3. Geef vanuit cliëntenperspectief advies aan de gemeente over de sociale wijkteams

Wmo-raden en belangenbehartigers kunnen het belang van het cliëntenperspectief inbrengen bij beleidsontwikkeling en plannen van de gemeente rond wijkgericht werken. Denk daarbij aan de volgende punten:

- keuzevrijheid van de cliënt
- onafhankelijke cliëntondersteuning
- privacy van de cliënt
- de rol van burgerinitiatieven
- beleidsmatige invloed van de bewoners op de sociale wijkteams
- de noodzaak van daadwerkelijke ondersteuning.

4. Monitor de effecten van de sociale wijkteams

Wmo-raden kunnen de effecten van de sociale wijkteams monitoren aan de hand van een aantal specifieke criteria. Bijvoorbeeld:

- de mate van tevredenheid van de bewoners
- de vraag of de zelfredzaamheid en participatie van burgers is toegenomen
- de vermindering van de vraag bij de gespecialiseerde instellingen
- de oplossing van problemen in de wijk
- een toename van het aantal bewonersinitiatieven.

6. Verder lezen

- Achgaph, F. (2014). *Sociale wijkteams. Wensen en ervaringen van bewoners en zorgvragers centraal*. Haarlem: Zorgbelang Noord-Holland.
- Boer, N. de & Lans, J. van der (2013). Den Haag: Platform31.
- AVI (2012). *Burgerkracht in zorg en welzijn. Kennisdossier 3*. Utrecht: Aandacht voor Iedereen.
- Sok, K., e.a. (2013). *Samenwerken in de wijk. Actuele analyse van sociale wijkteams*. Utrecht: programma Sociaal werk in de wijk.
- SpectrumElan (2014). *De Anderslander. Sociale wijkteams in Gelderland*. Velp: SpectrumElan.
- VraagWijzer Nederland (2014). *Landelijk onderzoek sociale wijkteams. Een onderzoek naar de stand van zaken van de sociale wijkteams onder gemeenten en samenwerkende organisaties van voor maatschappelijke ondersteuning*. Leiderdorp: Stichting VraagWijzer Nederland.

Hoe helpt Aandacht voor iedereen?

Aandacht voor iedereen helpt Wmo-raden, belangenbehartigers, cliëntenraden en gemeenten bij de voorbereiding op de komende decentralisaties in het sociale domein. De Adviseurs Versterking Wmo van het programma kunnen ondersteuning bieden bij inhoud en processen op lokaal niveau bij deze veranderingen.

Programma Aandacht voor iedereen

De handreiking 'De burger in de wijk' is een uitgave van programma Aandacht voor iedereen. Het programma is opgezet om Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie en de transformatie AWBZ-Wmo en over hun rol daarbij. Aandacht voor iedereen wordt gefinancierd door het ministerie van VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: CSO, Ieder(in), Koepel Wmo-raden, LPGGz, Mezzo, NPCF, Oogvereniging, Per Saldo 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@iederin.nl
www.aandachtvooriedereen.nl