

Toekomstagenda Informele Zorg en Ondersteuning

Actieve burgers aan het roer

Maatschappelijk Actief zijn door Informele Ondersteuning

Werkgroep 5

Inhoudsopgave

Het Klokhuis	3
Aanleiding en achtergrond	3
Meerdere wegen	4
Richtingwijzers.....	5
Lokaal samenspel in de doe-democratie	6
Vrijwillige inzet is doel en middel	7
Maatschappelijke waarde creëren	8
Agendapunten, aanbevelingen en acties.....	9
Agendapunt 1: Naar een nieuwe rolverdeling.....	9
Agendapunt 2: Lokaal samenspel in de doe-democratie	13
Agendapunt 3: Diversiteit in vrijwillige inzet en actief burgerschap.....	16
Agendapunt 4: Maatschappelijke waarde creëren	18
Voorstel voor vervolg	20
Samenstelling werkgroep.....	21

Het Klokhuis

Het Klokhuis in Amersfoort is een wijkcentrum in zelfbeheer. Nadat de gemeente had aangekondigd de subsidies drastisch te verminderen, is een bewonersgroep opgestaan. Die heeft ervoor gezorgd dat het Klokhuis niet alleen open gebleven is, maar zelfs beter dan ooit draait. In een doorsnee week trekt het wijkcentrum zo'n 900 bezoekers. Er zijn 40 vrijwilligers actief, onder leiding van supervrijwilliger Ans Mers.

Een belangrijk resultaat van de activiteiten van het wijkcentrum is dat vrijwilligers en bezoekers weer gaan geloven in zichzelf. Mede doordat er ruimte is om fouten te maken. Met als opbrengst dat mensen elkaar leren kennen, allerhande clubjes ontstaan en werklozen aan een baan worden geholpen. Het mes snijdt aan twee kanten. Aan de ene kant bieden vrijwilligers maaltijden of activiteiten aan bewoners in de wijk, aan de andere kant krijgen ze door een goede begeleiding weer vertrouwen in zichzelf.

In het Klokhuis staan actieve burgers aan het roer. En doordat ze dat doen, helpen ze niet alleen zichzelf maar activeren ze ook anderen. Soms met hulp van beroepskrachten, vaak door onderlinge steun. Het is deze dubbele rol van actieve burgers die we centraal stellen in dit stuk. Mensen zijn maatschappelijk actief door het geven van informele ondersteuning, én ze helpen zo anderen bij het (meer) maatschappelijk actief worden. Dat is cruciaal om de participatiesamenleving werkelijkheid te laten worden.

Aanleiding en achtergrond

In september 2014 is de Toekomstagenda Informele Zorg en Ondersteuning gepresenteerd. Een groot aantal landelijke partijen heeft zich gebogen over de meest urgente vragen ten aanzien van de transitie en transformaties in de informele zorg en ondersteuning. De vier thema's die benoemd werden, zijn:

- Samenspel formele en informele zorg en ondersteuning;
- Goed toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers in zorg en ondersteuning;
- Deskundigheidsbevordering van mantelzorgers, vrijwilligers en beroepskrachten;
- Vrijwilligers 'nieuwe stijl'.

Voor elk van deze thema's hebben breed samengestelde werkgroepen een waardevolle actieagenda ontwikkeld. Tegelijk werd geconstateerd dat in dit proces de stem van actieve burgers zelf nog niet al te luid had geklonken. Ook had de invalshoek van informele ondersteuning om maatschappelijk actief te zijn (mede ter voorkoming van een zwaarder beroep op informele en formele zorg en ondersteuning) nog weinig aandacht gekregen.

Daarom is besloten een vijfde werkgroep in te stellen rond het thema 'Maatschappelijk Actief zijn door Informele Ondersteuning'. In de Toekomstagenda wordt daarover het volgende gezegd: *"Een van de bevindingen van het doorlopen traject is dat een verbreding van de Toekomstagenda met dit thema een belangrijke bijdrage zal kunnen gaan leveren aan het zelfversterkend vermogen van de samenleving waarmee mogelijk zorgvragen kunnen worden voorkomen"* (Toekomstagenda, 2014).

Met deze vijfde werkgroep zijn we in 2015 gestart te onderzoeken hoe bewoners, organisaties en de overheid als partners kunnen werken aan het versterken en verrijken van het zelforganiserend

vermogen van de samenleving¹. Want we zien dat er veel moois gebeurt: er zit een enorme kracht in de samenleving. Maar we zien ook dat bewoners (leefwereld) en organisaties of overheid (systeemwereld) elkaar niet altijd begrijpen en elkaar soms zelfs tegenwerken. Het perspectief van bewoners en vrijwilligers is in eerste instantie zinvolle, wederkerige en leuke inzet ten behoeve van een ander. Vanuit het beleidsperspectief van de overheid heeft deze inzet uitkomsten en effecten op het terrein van preventie en activering. Dat hoeft elkaar geenszins tegen te spreken, maar leidt vaak wel tot andere invalshoeken en accenten.

Een rijk palet

Informele ondersteuning vindt plaats op allerlei manieren. Van individuele mantelzorg en nabuurschap, via meer of minder georganiseerde bewoners- en buurtinitiatieven, tot aan vrijwilligersorganisaties, zorgcoöperaties, sociale ondernemingen en bewonersbedrijven. Sommige initiatieven komen pas net kijken, andere organisaties bestaan al meer dan 100 jaar. Soms gaat het om een individueel vraagstuk, vaak om meer omvangrijke maatschappelijke opgaves. Deze enorme diversiteit kunnen we in deze notitie nauwelijks rechtdoen. We hebben het geprobeerd door het opnemen van voorbeelden en door het gebruik van verschillende benamingen voor al die actieve burgers die zich vrijwillig inzetten voor een ander of de maatschappij: soms heten ze bewoners, dan weer mantelzorgers, vrijwilligers of acterende burgers.

Meerdere wegen

We stonden als werkgroep voor een interessante opgave: hoe gaan we om met verschillende wereldbeelden, uitgangspunten en werkwijzen? We hebben ervoor gekozen om zowel vertegenwoordigers van gevestigde organisaties als van nieuwe spelers aan het woord te laten. De rijkdom aan ideeën en invalshoeken die dat opleverde, komen terug in dit document.

Onze eerste conclusie is dat het tijd is voor een andere insteek. De werkgroep is er van overtuigd dat het geven van meer zichtbaarheid, invloed en zeggenschap aan burgers (in hun rol als actieve inwoner, mantelzorger en vrijwilliger) noodzakelijk is om zorg, ondersteuning en maatschappelijke activiteit beter mogelijk te maken. Zowel om beleidsmatige doelen te kunnen realiseren als om de individuele en gezamenlijke belangen en doelen van burgers te honoreren. Daarbij is het belangrijk dat de systeemwereld aansluit bij de kernwaarden en drive van vrijwilligers en actieve burgers. Hoe dat voor elkaar te krijgen, welke randvoorwaarden er zijn, met welke risico's rekening gehouden dient te worden en welke partijen welke rol kunnen vervullen, dat is minder eenduidig. En vaak afhankelijk van de lokale context. Er is geen one-best-way, er zijn meerdere wegen.

Het tweede cruciale inzicht is dat we geen eindpunt willen schetsen. Juist het proces om tot nieuwe arrangementen en werkende aanpakken te komen heeft waarde in zichzelf en geeft alle betrokkenen de kennis om al doende meer richting te geven aan de reis. Gedurende het proces ontdekken we gezamenlijke of juist tegenstrijdige waarden. En aanpakken die werken.

¹ Voor een overzicht van de samenstelling van de werkgroep en de verschillende stappen die gezet zijn, zie de bijlagen 1 en 2.

Richtingwijzers

Het waarom van de reis is echter wel helder: het gaat uiteindelijk om het versterken van informele ondersteuning door in te spelen op het zelforganiserend vermogen van burgers op zo'n manier dat zij bijdragen aan hun eigen maatschappelijke activiteit én die van de doelgroepen die zij bedienen. En zo een groter beroep op informele en formele zorg helpen voorkomen doordat iedereen meedoet naar vermogen. Dat geeft focus. We hebben vier richtingwijzers benoemd die medebepalend zijn hoe de reis zich ontwikkelt. Deze punten beschrijven we hieronder.

Kantelen leidt tot nieuwe rollen

Aansluiten bij de waarden van actieve burgers en vrijwilligers vraagt om een andere manier van denken en werken. Het vraagt tevens om anders te luisteren naar elkaar. Elkaar uitnodigen om er te zijn en aan de slag gaan met dat wat je hoort en terugkrijgt van de ander. Ruimte voor zowel de professional, vrijwilliger als de burger. Deze benadering van burgers en hun initiatieven vraagt om een ander type overheid met minder vaak een actieve of producerende rol, maar een overheid die kaders en voorwaarden stelt voor maatschappelijke en private partijen: een enabling state. *“De samenleving wordt bestuurd door een complex samenspel van organisaties en actoren van verschillende bestuurslagen en vanuit de publieke, semi-publieke en private sector.”*²

Die kanteling is net zo hard van belang bij ongeorganiseerde én georganiseerde burgers – van hen wordt immers gevraagd niet automatisch naar de overheid te kijken als eerstverantwoordelijke voor maatschappelijke vragen. Of als financier van mogelijke oplossingen.

Dit betekent niet dat de overheid moet loslaten, maar anders vasthouden. Het wil ook zeggen dat de beroepskracht niet op zijn handen zit maar present is. Naast de actieve rol die burgers op zich kunnen nemen, kunnen zij ook kwetsbaar zijn en hulp nodig hebben. Uit onderzoek in Rotterdam blijkt dat bewoners in arme buurten elkaar minder helpen dan bewoners uit rijke wijken³. Professionele ondersteuning blijft gewenst en noodzakelijk om met name uitgesloten groepen te laten aanhaken, te emanciperen en te activeren. Zoals hoogleraar Justus Uitermark opmerkt: “Zelfsturing gaat niet vanzelf.” Gevestigde vrijwilligersorganisaties dienen hun meerwaarde in deze tijd opnieuw te laten zien en zich te verhouden tot allerlei nieuwe vormen van vrijwillige inzet. Ten slotte betekent de kanteling niet dat de burger altijd gelijk heeft, maar dat de stem en rol van die burger in al zijn verschijningsvormen centraal komt te staan.

Een belangrijke stap is dat alle betrokkenen erkennen en herkennen dat transformeren een lastige opgave is die inspanning en uithoudingsvermogen vergt. Vanuit het besef dat er voor iedereen vanuit de eigen rol een andere werkelijkheid kan zijn. Dit schuren moet onderkend en erkend worden. Niet alles is maakbaar.

Logischerwijze vergen deze ontwikkelingen dat alle betrokkenen naar hun rol en inbreng kijken. Die zijn in essentie steeds vaker situationeel bepaald. Soms is de overheid trekker en regisseur, soms

² <http://media.leidenuniv.nl/legacy/rapport-vernieuwing-ambtenarenstatus-05-04-2011.pdf>

³ <http://www.nrc.nl/nieuws/2015/06/11/in-rijke-wijken-participeren-mensen-veel-meer-dan-in-armere-wijken/>

neemt de vrijwilligersorganisatie of het burgerinitiatief het voortouw, soms is de welzijns- of zorgorganisatie als eerste aan zet. Uiteindelijk staat daarbij de burger aan het roer.

Lokaal samenspel in de doe-democratie

In dit samenspel dat steeds vaker de doe-democratie genoemd wordt, staat de “acterende burger” (Nanko Boerma, 2015) centraal, daartoe in staat gesteld door overheden en instituties. In aanvulling op de werkgroep Samenspel willen wij benadrukken dat er sprake is van een fundamentele omslag in de verhouding tussen actieve burgers, zorg- en welzijnsorganisaties en overheden. Waar voorheen vooral verticale verbindingen bestonden (de overheid beslist, stuurt aan en financiert, organisaties denken mee en voeren uit, burgers ondersteunen in de uitvoering), worden deze nu steeds meer horizontaal ingevuld. Vanuit deze gelijkwaardigheid doen, denken en beslissen actieve burgers, organisaties en overheden gezamenlijk en in wisselende rollen over de aanpak van maatschappelijke vraagstukken. Naast gelijkwaardigheid heeft Movisie in actie-onderzoek naar de waarden van de doe-democratie er nog drie benoemd: zeggenschap, vertrouwen en wederkerigheid. Deze vier lijken onverkort van toepassing als uitgangspunten om de transformatie te laten slagen⁴.

Wij denken dat de aanpak van maatschappelijke vraagstukken op de langere termijn alleen succesvol kan verlopen als dit nieuwe samenspel ontstaat tussen alle partijen die er lokaal toe doen. Daarbij geldt enerzijds dat er allerhande nieuwe partijen opkomen: buurthuizen in zelfbeheer, zorgcoöperaties, bewonersbedrijven, sociaal ondernemers, sociale firma's. Zij zijn vaak deels burgerinitiatief, deels marktpartij, deels overheidsuitvoerder. Anderzijds geldt dat de traditionele spelers in het sociale domein (overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, vrijwilligersorganisaties, burgerinitiatief) mede onder invloed van bovenstaande hun functies en taken herdefiniëren.

Zo vormt zich een krachtenveld waarin traditionele verhoudingen en taakverdelingen niet langer gelden. Daarbij geldt dat hoe eerder alle relevante partijen betrokken zijn, hoe groter de kans dat de doe-democratische waarden gedekt worden.

Spannend is dat deze manier van werken soms haaks staat op de juist door initiatieven en ondernemers gewenste snelheid van handelen. Daarom is het van belang een onderscheid te maken tussen samenspel en samenwerking: in het samenspel staat centraal dat allerlei partijen met elkaar te maken hebben in het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken en het creëren van maatschappelijke waarde. Dat kan met, naast en tegenover elkaar. Samenwerking heeft meerwaarde als doelen of belangen gedeeld zijn. Helpend is dan vooral om te weten wie lokaal actief zijn op de verschillende terreinen van informele ondersteuning: een sociale kaart per maatschappelijk vraagstuk.

Het betrekken van meerdere partijen bij een initiatief heeft overigens nog een andere meerwaarde. Veel lokale initiatieven drijven op enkele actieve mensen. Het risico is dat zodra zij stoppen, het initiatief op losse schroeven komt te staan. Voor langdurige burgerbetrokkenheid is het dan ook goed om de verantwoordelijkheid voor buurtprojecten te spreiden (Tonkens, 2013)⁵.

⁴ <https://www.movisie.nl/sites/default/files/Van-mee-naar-samen-geheel-artikel.pdf>

⁵ http://www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/secondant/2013/secondant_3_4-2013-hoogleraar-evelien-tonkens-over-burgerparticipatie.pdf

Vrijwillige inzet is doel en middel

In deze kanteling en het nieuwe samenspel dat ontstaat, staan de drive en de waarden van de acterende burger voorop. Actieve burgers, mantelzorgers, vrijwilligers, al dan niet in georganiseerd verband, bepalen in essentie zelf de aard, invulling en omvang van hun inzet. Zolang hun motivatie om zich in te zetten voor een ander of de maatschappij én er zelf wat aan te hebben gevoed blijft, zullen zij vrijwilligerswerk blijven doen. In die zin is vrijwillige inzet een doel in zichzelf en geen instrument om bijvoorbeeld beleidsdoelen te halen, participatie te bevorderen of tekorten op te vangen.

Zolang dit uitgangspunt in acht wordt genomen, kan vrijwillige inzet vanzelfsprekend een probaat middel zijn om mensen actief te laten deelnemen aan de samenleving of om de verbinding met hen die dat niet meer kunnen in stand te houden. We willen daarbij benadrukken dat informele ondersteuning in principe waarde oplevert voor degene die ondersteuning verleent en voor degene die ondersteuning ontvangt. De waarde voor de gever hangt samen met de hierboven genoemde motivatiemix: iets bijdragen en er zelf ook iets aan hebben. Voor de ontvanger zit de waarde als het goed is in ieder geval in de ontvangen ondersteuning, maar kunnen de aandacht, het zichtbaar zijn en de waardering ook leiden tot een verbeterd zelfbeeld en daardoor het versterken van de zelfregie. Juist de perceptie van meer gelijkwaardigheid tussen de niet-beroepsmatige vrijwilliger en de ontvanger van ondersteuning lijkt daarbij van doorslaggevend belang zijn. De zelfregie van kwetsbare mensen vergroten is de trigger om hen maatschappelijk te activeren. We zien steeds meer initiatieven en aanpakken waarbij hulpvragers vervolgens vrijwillige hulpbieders worden, bijvoorbeeld in zelfregiecentra waar ervaringsdeskundigen hun hervonden kracht inzetten om anderen te ondersteunen.

Deze manier van kijken naar vrijwillige inzet achten we onverkort van toepassing op geleid of verplicht vrijwilligerswerk. Als groepen in de samenleving met zachte of harde hand naar vrijwilligerswerk geleid worden als middel tot participatie, integratie of tegenprestatie, is wat ons betreft geen sprake van vrijwillige inzet. We bevelen aan om in die gevallen te spreken van maatschappelijke inzet. Het wordt weer vrijwillige inzet op het moment dat degenen om wie het gaat aangesproken worden op hun intrinsieke motivatie en een keuze hebben hoe en waar zij zich willen inzetten. De praktijkervaring van meerdere steunpunten vrijwilligerswerk wijst uit dat het ten eerste zeer wel mogelijk is om maatschappelijk inactieven op deze manier aan te spreken en dat het ten tweede eerder tot duurzame resultaten leidt: intrinsiek gemotiveerden blijven zich langer en meer inzetten, ook als ze in eerste instantie verplicht zijn tot het verlenen van maatschappelijke inzet. Om het scherp te formuleren: geen werkstraf, maar uitgaan van wat iemand kan, wil en waar hij goed in is.

Ten slotte willen we met klem wijzen op het belang van diversiteit in vrijwillige inzet en aanbieders van vrijwilligerswerk. Nederland kan zich gelukkig prijzen met zeer veel verschillende vormen van informele ondersteuning: vanuit zorg- en welzijnsinstellingen, gevestigde landelijke en lokale vrijwilligersorganisaties en patiëntenorganisaties, burger- en buurtinitiatieven en sociale ondernemingen. Individueel of in groepen, online of face-to-face, op maat of gestandaardiseerd. Juist in de combinatie van al deze vormen schuilt de grote meerwaarde: voor iedereen die informele ondersteuning wil bieden of ontvangen, is wel een plek te vinden die passend is. De kunst is om daarbij optimaal gebruik te maken van wat elke partij te bieden heeft.

Maatschappelijke waarde creëren

Daarbij helpt het om (lokale) maatschappelijke vraagstukken centraal te stellen en van daaruit te benoemen welke maatschappelijke waarden ontwikkeld kunnen worden. Op abstract niveau gaat het dan om zaken als individuele ontwikkeling, maatschappelijke activering en het vergroten van gezondheid en welbevinden⁶. Of over sociale cohesie, inclusie en emancipatie. Interessant is dat met name veel burgerinitiatieven, vrijwilligersorganisaties, bewonersbedrijven en sociaal ondernemers een zeer praktische en directe insteek hebben. Ze starten gewoon met de verzorging van oudere buurtbewoners, het fietsklasje voor allochtone vrouwen of de coöperatie die zorg levert aan een heel dorp. Vaak uit frustratie in combinatie met sociaal gevoel. Met anderen als dat past, maar alleen als dat sneller of beter gaat.

Niet alleen bereiken ze daarmee directe positieve resultaten, maar ze creëren vaak ook meervoudige waarde: die draagt bijvoorbeeld niet alleen bij aan gezondheid, maar leidt ook tot meer welbevinden bij zowel hulpvragers als hulpbieders. En een duurzaam verdienmodel. Op deze manier werken aan maatschappelijke waarde lijkt ons een krachtig uitgangspunt voor het stimuleren van informele ondersteuning.

⁶ Zie *het convenant Ouderen en Cultuur – een kwestie van waarde(n)*, Raad voor Cultuur, 2015

Agendapunten, aanbevelingen en acties

Bovenstaande observaties leiden volgens de werkgroep tot een aantal aanbevelingen die er in samenhang toe moeten leiden dat met name de kwetsbare bewoner steeds meer aan het roer komt te staan. Zodat maatschappelijk actief zijn door informele ondersteuning werkelijkheid wordt.

De aanbevelingen en bijbehorende actiepunten zijn per agendapunt gerangschikt:

- *Agendapunt 1: Naar een nieuwe rolverdeling*
 - ✓ Herdefinieer rollen en inbreng
 - ✓ Leer elkaar kennen en verstaan
 - ✓ Handel situationeel
- *Agendapunt 2: Lokaal samenspel in de doe-democratie*
 - ✓ Werk in co-creatie
 - ✓ Creëer ruimte
 - ✓ Leer samen spelen
- *Agendapunt 3: Diversiteit in vrijwillige inzet en actief burgerschap*
 - ✓ Sluit aan bij wat er al is
 - ✓ Benut diversiteit
 - ✓ Erken, waardeer, beloon
- *Agendapunt 4: Maatschappelijke waarde creëren*
 - ✓ Benoem maatschappelijke opgaven en waarden
 - ✓ Versterk sociaal ondernemerschap

Agendapunt 1: Naar een nieuwe rolverdeling

De transities en transformaties in het sociale domein leiden tot een verschuiving van rollen en inbreng. Die verschuiving dient gericht te zijn op het vergroten van het zelforganiserend en zelfversterkend vermogen van burgers in het bieden van informele ondersteuning. Echter zonder dat daarmee de andere spelers uit beeld verdwijnen. Alleen in samenhang tussen informeel en formeel kunnen maatschappelijke vragen aangepakt worden. Dit betekent tevens een bewustwording ontwikkelen bij mensen dat zij zelf keuzes kunnen en mogen maken. Een dialoog aangaan met elkaar over wenselijkheid en haalbaarheid wat vervolgens een andere waarde creatie creëert. Er zijn nog steeds veel kwetsbare inwoners die zich niet eens bewust zijn van het feit dat ze keuzes kunnen maken. Vanuit de ondersteuning in die bewustwording ontstaan aanpakken als Welzijn op Recept en Blended dienstverlening, waarbij hulpvragers actieve burgers worden.

Blended dienstverlening

DOCK werkt sinds 2012 met Blended dienstverlening: een mix van vrijwillige inzet, het sociale netwerk, collectieve dienstverlening en professionals. Medewerkers, burgers en opdrachtgevers zijn enthousiast. Uitgangspunten:

- Het initiatief om iets te organiseren komt van burgers zelf, zij komen naar de professional. Professionals adviseren, geven tips, maar nemen het initiatief niet over. Ze spreken burgers aan op hun rol en maken hen bewust van hun (niet) handelen.

- De aanvraag van geld doet de professionals ook op zijn minst samen met een bewoner. Professionals is ondersteuner en geen trekker, hij laat de burgers zo veel mogelijk participeren.
 - Resultaten: Burgers kunnen zelf een activiteit organiseren; leren elkaar kennen en elkaar aan te spreken; Meer burgers participeren in de wijk en voelen meer verantwoordelijkheid over de buurt.
-

Aanbevelingen

Herdefinieer rollen en inbreng

Op voorhand is niet altijd duidelijk wie wanneer welke rol of inbreng het beste kan bieden. Dit betekent dat betrokken partijen mogelijke rollen in kaart moet brengen. Dit is meer dan het maken van een lijstje, maar vergt ook een gesprek over de wenselijkheid en haalbaarheid ervan. Kan en wil een burgerinitiatief of een (lokale afdeling van) vrijwilligersorganisatie ook op de langere termijn optreden als trekker van een maatschappelijke alliantie? Is het helpend om de gemeente vooral in de rol van netwerker of regisseur te positioneren? Zit de grootste meerwaarde van de informele organisaties in het leveren van handjes of in het coördineren van een project? En hoe worden hierin met name het belang en de stem van kwetsbare burgers meegenomen?

Tegelijk vergt het centraal stellen van die stem en inbreng van de (kwetsbare) burger, dat hij zich voldoende bewust is van de ruimte om zelf keuzes te maken en daartoe in staat is en in staat gesteld wordt. Investerings in bewustwordingsactiviteiten, capaciteitsopbouw en aanpassing van werkwijzen zijn daarmee op hun plaats. Daarbij geldt dat zeker voor kwetsbare groepen samenwerking tussen informele en formele ondersteuning (als vangnet) nodig blijft. De overheid moet in dit proces niet loslaten maar anders vasthouden. En de beroepskracht moet niet op zijn handen zitten maar present zijn. Gemeenten kunnen in dit proces fungeren als trekker die partijen in zorg en welzijn bij elkaar brengt. De gemeente wordt geaccepteerd als facilitator en is daarom de aangewezen partij om de ontmoeting tussen de verschillende partijen te arrangeren.

Samenwerken gewoon doen

Vanaf 1 januari 2016 worden de gemeenten Naarden, Bussum en Muiden samengevoegd tot de nieuwe gemeente Gooise Meren. Voor de gemeente aanleiding om de relatie met de burger onder de loep te nemen. Uitgangspunt is dat er gelijkwaardige samenwerking nodig is tussen alle betrokkenen op basis van ieders talenten. In een aantal sessies in de verschillende kernen hebben actieve burgers, vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties en welzijnsinstellingen, ambtenaren en raadsleden goede voorbeelden van die samenwerking geïnventariseerd. Vervolgens zijn met behulp van creatieve werkvormen beelden geschetst van hoe gelijkwaardige samenwerking er in de toekomst zou kunnen uitzien. De opbrengst van de bijeenkomsten was niet alleen een enorme hoeveelheid ideeën, maar vooral het feit dat de deelnemers gezamenlijk herkenbare beelden hebben ontwikkeld waardoor ze elkaar nu en in de toekomst makkelijker gaan vinden. De gelijkwaardige samenwerking was al een feit tijdens elk van de sessies.

Leer elkaar kennen en verstaan

Samenwerken is lastig als iedereen in zijn eigen systeem aan de slag gaat en zo langs elkaar heen werkt. Om de transformatie te laten slagen, is het onontbeerlijk dat alle betrokken partijen elkaar leren kennen én begrijpen. Waarbij het uitgangspunt is dat de inbreng, behoeften en wensen van acterende burgers centraal staan. Deze aanbeveling gaat daarmee over houding en gedrag. In hoeverre kunnen betrokkenen zich verplaatsen in het standpunt van de ander, benaderen ze elkaar vanuit respect en positieve intenties en kunnen ze hun oordeel uitstellen? Het voorbeeld hieronder laat zien dat het soms ook gaat om het ontwikkelen van nieuwe taal en gezamenlijke begripsvorming.

Dit gaat niet zomaar en vraagt van alle partijen een luisterende houding, waarin de uitnodiging ontstaat om elkaar te leren kennen en verstaan. Het vraagt ook dat organisaties hun eigen interne systeem-huishouding aanpassen op de behoefte om elkaar te leren verstaan en kennen. Hiermee voorkom je dat het alleen woorden op mooi papier blijven.

Waar blijft ons geld?

Een groep bewoners heeft zich georganiseerd om het beheer van het buurthuis over te nemen. Ze vinden de openingstijden en het aanbod niet passen bij de behoefte. Ze doen de gemeente een voorstel. Op donderdagochtend worden ze gebeld door de behandelend ambtenaar die meldt dat hun voorstel in goede aarde valt en dat ze subsidie zullen krijgen voor de uitvoering. De volgende dag checken de bewoners de bankrekening, maar er is nog geen subsidie overgemaakt. 's Middag bellen ze met het stadhuis, maar de betreffende ambtenaar is al naar huis. In het weekend checken ze regelmatig de rekening, maar nog steeds niets. Maandag krijgen ze de ambtenaar wel aan de telefoon, inmiddels zijn de spanningen hoog opgelopen. Ze verwijten het stadhuis dat ze steeds loze beloften doen en hun afspraken niet nakomen.

Handel situationeel

Ten slotte is duidelijk dat elke situatie en elke samenstelling van belanghebbende partijen anders is. Er is geen enkele aanpak of interventie die overal en altijd werkt. We bevelen aan dat steeds opnieuw gezocht wordt naar manieren om met name bewonersinitiatieven en vrijwilligersorganisaties tijdig en gelijkwaardig te betrekken. Dat houdt in dat tegelijk flexibiliteit én methodisch werken nodig zijn: er kan veel geleerd worden van goede en inspirerende voorbeelden van nieuwe rolverdelingen en gebruik gemaakt worden van effectieve interventies om te komen tot werkende arrangementen. De toepassing ervan vergt echter steeds lokaal maatwerk. Mensen, lokale inpassing en gemeenschappelijke bedoeling bepalen de vorm. Borg een nieuw handelingsperspectief duurzaam in je organisatie. Dit vraagt tijd en ruimte voor een daadwerkelijke kanteling.

Een paar goede voorbeelden:

- MEE organiseert regionale bijeenkomsten om de samenwerking tussen formele en informele zorg nader te verkennen en te stimuleren. Onlangs organiseerde MEE Veluwe/IJsseloevers een minisymposium over dit thema met veel inspiratie door ervaringsdeskundigen.
- Humanitas Wel Thuis biedt emotionele, praktische en tijdelijke ondersteuning aan gezinnen door vrijwilligers als aanvulling op professionele hulpverlening.
- In het competentieprofiel van de cliëntondersteuner (opgesteld door de onlangs opgerichte beroepsvereniging BCMB) is uitdrukkelijk de samenwerking met mantelzorger

en vrijwilligers is genoemd en ook dat de cliëntondersteuner aandacht heeft voor hun draagkracht en draaglast. Dit kan een voorbeeld zijn voor andere hulpverleners.

- Vrijwilligers van het programma Begeleide Omgangsregeling (BOR) Humanitas helpen gescheiden ouders op weg om samen goede afspraken te maken over zorg en opvoeding.

Acties

Positie van burgers en cliënten versterken

- Het LSA verzamelt goede voorbeelden waarbij burgers meer zeggenschap krijgen over hun directe leefomgeving (buurtrechten).
- Movisie ontwikkelt een samen-de-regie-spel voor cliënt, mantelzorger en beroepskracht om de verbeterpunten aangaande samenwerking in kaart te brengen. Uitgangspunt hierbij is dat de regie bij cliënt en mantelzorger ligt.
- MEE stimuleert gebruik van methoden om sociale netwerken te versterken. Informele Netwerk Ondersteuning (INO) verbindt mensen met en zonder beperking door tijdelijk (vrijwillige) bruggenbouwers in te zetten in dagelijkse situaties zoals vrijetijdsbesteding, zelfstandig reizen of een praatje maken met de burens. Daarnaast vinden pilots plaats om ervaringsdeskundigen in te zetten naast de cliëntondersteuners.
- BTN stimuleert haar leden een belangrijke positie te creëren voor hun cliënten(raden) door ze actief te betrekken in bedrijfsprocessen en hun adviezen mee te nemen in de besluitvoering.
- MOgroep maakt samen met LOC, LSA en NOV een handreiking over gevolgen van verdere rolverdeling voor zeggenschap in welzijnsorganisaties. Die zeggenschap wil ze borgen in de governance code. NOV heeft recent de site Handreiking Medezeggenschap van vrijwilligers gelanceerd en organiseert daar in februari 2016 een conferentie over dit thema.

Professionals leren andere rol te nemen

- MOgroep formuleert met haar leden een visie op wat een nieuwe rolverdeling betekent voor sociaal werkers. Zij doet dit met partners als Humanitas, Movisie en NOV.
- Movisie adviseert en traint steunpunten mantelzorg om een nieuwe rol op zich te nemen. De 'nieuwe' organisaties voor mantelzorgondersteuning richten zich op het informeren, adviseren en trainen van beroepskrachten zodat deze in staat zijn mantelzorgers optimaal te begeleiden.
- BTN traint professionals in de Mantel-Zorgacademie om 'professionele' normen en waarden opzij te zetten en te luisteren naar wat de burger wil of nodig heeft. De professional krijgt hierin een meer coachende rol.

Samen op ontdekkingstocht naar een nieuwe rolverdeling

- LSA brengt bewonersinitiatieven uit het hele land bij elkaar. Doel is om ervaringen en informatie uit te wisselen en van elkaar te leren (peer-to-peer).
- LSA ontwikkelt verschillende modellen 'collectief sociaal ondernemerschap' en experimenteert met het combineren van werken vanuit gemeenschapszin en ondernemingszin.
- LSA onderzoekt de mogelijkheden van bewonersbedrijven op het vlak van zorg en welzijn.
- MOgroep onderzoekt samen met o.a. VNG in hoeverre de Luisteraar aanpak 'Wijkluisteraars' en 'Zorg luisteraars' bijdraagt aan het kantelen naar een luisterorganisatie, waar daadwerkelijk ruimte is voor mensen om met dat wat men hoort ook de transformatie te kunnen uitdragen.
- MOgroep organiseert samen met NOV, vakbonden en andere partners een maatschappelijk debat over dilemma's als gevolg van Burgers aan het roer.

- BTN haalt in de Mantel-Zorgacademie behoeften onder mantelzorgers op. Door hier op aan te sluiten zorgen zij ervoor dat burgers/mantelzorgers en beroepskrachten elkaars wereld beter leren begrijpen en op een gelijkwaardige manier kunnen samenwerken.
- Movisie, Vilans en LSA maken een handreiking Right to Challenge in Wmo leerkringen, voor gemeenten en bewoners. Eén van de doelstellingen is lokaal samenspel vanuit gelijkwaardigheid mogelijk maken. Hierbij wordt de VNG ook betrokken.
- In het NOV-programma 'Vrijwillig Dichtbij' investeren dertien landelijke organisaties met vrijwilligers in de zorg (netwerk LOVZ) in lokaal samenspel en samenwerken; formeel- informeel en in de relatie met de gemeente. In de periode van 2015-2018 worden daartoe zowel lokaal als landelijk netwerkactiviteiten en ateliers georganiseerd.

Agendapunt 2: Lokaal samenspel in de doe-democratie

De essentie van de nieuwe verhoudingen tussen informeel en formeel is dat opnieuw moet worden nagedacht over de vraag wie op welk moment meedoet, meedenkt en meebeslist. Dit samenspel ontstaat uit de hierboven genoemde nieuwe rolverdeling maar vergt ook andere spelregels en nieuwe vaardigheden van de spelers.

Wallpaper

In een buurt waarbij overlast en problemen zich opstapelen raakten bewoners en professionals ontmoedigd door hun mislukte pogingen om de situatie te verbeteren. Om de situatie te veranderen slaan de bewoners en professionals hun handen ineen, en gaan samen de buurt in als 'sociaal buurtteam'. Om constructief met elkaar in gesprek te gaan gebruiken ze de Wallpaper. Dat is een behangrol met een start- en eventueel een einddatum, waarbij in het midden een tijdsbalk wordt weergegeven met resultaten en doelen. Onder de lijn (onder water) komen alle interventies die het project verlammen, hinderen en of negatief beïnvloeden. Boven de lijn (boven water) de interventies die het project in beweging zetten en positief beïnvloeden.

De partijen gaan met elkaar in gesprek en horen en luisteren naar elkaars werkelijkheid. Men leert vanuit de praktijk die via de Wallpaper is beschreven. Nieuwe oplossingen worden vervolgens afgestemd en vastgelegd op de Wallpaper. Een belangrijke grondhouding is het *niet weten*. Voorop staan het zoeken en experimenteren naar wat werkt in deze situatie. Een tweede belangrijk uitgangspunt is meervoudig kijken. Dit betekent dat zoveel mogelijk standpunten/ inzichten en opvattingen van bewoners en organisaties worden verzameld om zo tot betere oplossingen te komen.

Aanbevelingen

Werk in co-creatie

Zoek naar gezamenlijke doelen, waarden en belangen, en benut het verschil. Vanuit de overheid geredeneerd betekent het dat de acterende burger aan het begin van de beleidscyclus betrokken wordt en dat de beweging van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie wordt doorgezet. Eventueel inclusief zeggenschap over financiën, van inkoop tot budgetmonitoring. Vanuit de informele

ondersteuners bekeken is het net zo goed van belang dat zij andere partijen informeren over en betrekken bij hun plannen.

Creëer ruimte

Voor de overheid en welzijns- en zorginstellingen betekent het creëren van ruimte dat zij veel meer dan in het verleden aansluiten bij de aanpak en werkwijzen van burgerinitiatieven en vrijwilligersorganisaties. Daar horen ook formele vormen en passende manieren van financieren bij, zoals right to challenge, buurtwetten⁷, maatschappelijke inkoop, maatschappelijk aanbesteden en budgetmonitoring. Verder bevelen wij aan dat onnodige bureaucratie en overbodige regelgeving geschrapt worden, dat er ruimte voor experimenteren gemaakt wordt, en dat financiering directer beschikbaar komt voor informele ondersteuning. Departementen kunnen bijvoorbeeld een rol spelen in het wegnemen van onnodige of hinderlijke regelgeving als het gaat om de overlap tussen werk en vrijwilligerswerk en drempels bij fondsen.

De [partnerschapskaart](#) is een dialogisch instrument dat behulpzaam is in het bouwen aan partnerschapsrelaties in gemengde groepen. Bijvoorbeeld burgers en professionals. De rationale achter deze kaart is dat je door voorafgaand aan een project of initiatief je eigen beeld bij de samenwerking te conceptualiseren en daarover in gesprek te gaan met de andere partners, je op voorhand goede afspraken kunt maken over hoe je de samenwerking als collectief vorm geeft. Het idee is dat je eerst overeenstemming bereikt over welke **waarden** je stelt, en wanneer je over succesvolle samenwerking kunt spreken.

Leer samen spelen

In het nieuwe samenspel met acterende burgers worden democratische vaardigheden gevraagd. Wij bevelen aan dat vrijwilligersorganisaties hun besturen trainen in netwerk- en samenwerkvaardigheden en dat er oefenruimtes voor democratische gespreks- en besluitvorming worden ingericht.

Een paar goede voorbeelden

- Begeleide Omgangsregeling (BOR) Humanitas werkt actief samen met jeugdhulpverlening en jeugdbescherming. De Gemeente subsidieert BOR als integraal onderdeel van de sociale basisinfrastructuur.
 - Met KNMP heeft Unie KBO een samenwerking om ouderen voor te lichten over verantwoord medicijngebruik. De apothekers gaan de wijk in. In de provincie Limburg worden hierbij gespreksleiders van KBO Limburg betrokken.
 - KBO-voorlichters (zelf allen op leeftijd) verzorgen voor lokale afdelingen regelmatig lezingen over relevante gezondheidsthema's, zoals integrale veiligheid (val-, inbraak en brandpreventie), beter slapen, beter zien, meer bewegen etc. De KBO-afdeling nodigt daarbij eerstelijnszorgverleners uit, zoals huisartsen, optometristen die op die manier de inhoudelijke kennis verstrekken.
 - Sensor zet actieve bewoners in als vrijwilliger om kwetsbaren te ondersteunen via telefonische en digitale ondersteuning 24 uur per dag.
-

⁷ De Buurtwet kent bewoners bevoegdheden toe om zelf diensten als de vuilophaal voor de eigen buurt op te zetten.

- MEE, PCOB en Unie KBO hebben tijdens de internationale week van de ouderen een samenwerkingsovereenkomst getekend. Zij werken samen voor betere ondersteuning aan ouderen. De onafhankelijke ondersteuning aan cliënten kan worden uitgevoerd door vrijwilligers of/ en professionals. Samenwerking tussen de vrijwillige ouderenadviseurs van Unie KBO, PCOB en professionele MEE-consultanten en het elkaar aanvullen en naar elkaar doorverwijzen is de meerwaarde van het samenwerkingsverband.

Aan de slag

- Zorg voor ontmoetingen tussen bestaande en nieuwe vrijwilligersorganisaties, burgerinitiatieven, bewoners, vrijwilligers en beroepskrachten. Ga met elkaar in gesprek over de waarden waar vanuit jullie werken. Bijvoorbeeld de waarde 'Solidariteit': hoe draagt een ieder van jullie dit uit en kunnen jullie hierop gaan samenwerken? Het gaat erom hoe gedragen waarden een nieuwe basis kunnen vormen voor samenwerking. Aan de hand van waarden als Autonomie, Betrokkenheid, Compassie, Gelijkwaardigheid, Solidariteit en Zelfbeschikking voer je een ander gesprek. Het gaat bijvoorbeeld niet om wat iedereen 'moet' en met deze werkwijze werk je niet alleen aan een nieuw model, maar ook aan verandering van cultuur en werkwijze.
- Laat vrijwilligers van je eigen organisatie meelopen met een bewonersgroep.
- Geef bewonersgroepen toegang tot je eigen faciliteiten zoals een vergaderzaal of een buurthuis of organiseer een avond waarop bijvoorbeeld in een buurthuis wordt gekookt en een aantal kennismakingsrondes worden georganiseerd.

(Jolanda Elferink, expert informele zorg en vrijwilligerswerk Movisie)

Acties

Lokaal samenspel bevorderen

- Een coalitie met Movisie-NOC-NSF-Scouting, LKCA en NOV zorgen voor de uitvoering van de 'Bestuursparade': Lokaal samenspel van besturen in maatschappelijke lokale agenda.
- NOV traint bestuurders in het lokaal samenwerken in het programma "Vrijwillig dichtbij"
- MOgroep verzamelt goede voorbeelden van lokale innovatieve initiatieven waarbij welzijn, zorg, bedrijfsleven, onderwijs en vrijwilligerswerk samenwerken.
- LSA adviseert lokale partijen op maat om het lokale samenspel te bevorderen. Het perspectief van de bewoner is daarbij het uitgangspunt.
- BTN stimuleert haar leden om aan te sluiten en samen te werken met burgerinitiatieven. Dit kan bijvoorbeeld al door faciliteiten of een ruimte beschikbaar te stellen.
- MEE-organisaties werken samen met lokale partners zodat ook kwetsbare mensen mee kunnen doen in de wijk.

Kennis en ervaring uitwisselen

- Movisie en Vilans verspreiden kennis over effectieve vormen van gelijkwaardige samenwerking tussen beroepskrachten en mantelzorgers opgedaan tijdens het programma In voor Mantelzorg in tachtig zorgorganisaties.
- MOGroepe zoekt verbinding met de WMO werkplaatsen. Ze is voornemens de opgedane kennis en ervaring te implementeren, zodat deze kennis van waarde is voor de praktijk.

- LSA is voornemens een 'academie van de straat' op te richten. Actieve bewoners laten aan politici, bestuurders, verzekeraars etc. zien hoe hun praktijk eruit ziet (storytelling). Bestuur en beleid kunnen aansluiten bij het verhaal van bewoners.
- NOV lanceert in december 2015 in co-creatie met VWS en BZK de E-Publicatie Regeldruk.

Agendapunt 3: Diversiteit in vrijwillige inzet en actief burgerschap

Informele ondersteuning wordt verleend door acterende burgers die zich vrijwillig inzetten. Vanuit hun eigen motivatie en met hun eigen agenda. Dat is de kern. Nog meer dan in de andere werkgroepen van de toekomstagenda al is gebeurd, willen we aandacht vragen voor de waarde van al die vormen van vrijwillige inzet. Oude en nieuwe, georganiseerde en ongeorganiseerde. Met speciale nadruk op de functie die het doen van vrijwilligerswerk kan hebben voor cliënten ten behoeven van hun maatschappelijke activering en participatie.

Aanbevelingen

Sluit aan bij wat er is

Allereerst bevelen wij van harte aan dat meer en gericht gebruik gemaakt wordt van de jarenlange ervaring en kennis die met name gevestigde vrijwilligersorganisaties hebben opgebouwd.

Juist in de alledaagse uitvoering valt veel te leren van wat organisaties zoals UVV, het Nederlandse Rode Kruis, Humanitas, de Zonnebloem en de ouderenorganisaties al decennia succesvol doen.

Benut diversiteit

Tegelijk vinden we het van wezenlijk belang om de toenemende diversiteit aan initiatieven op het terrein van informele ondersteuning te stimuleren. We bevelen dan ook aan dat er lokaal sociale kaarten worden samengesteld waarin deze rijkdom aan actief burgerschap is opgenomen. Dat kan wijkgericht waar dat meerwaarde oplevert, maar ook gemeentelijk, bijvoorbeeld via steunpunten vrijwilligerswerk en steunpunten mantelzorg.

Buurtverzorgsters in Amsterdam-Oost

Dit project is opgezet vanuit signalen uit de praktijk en wordt ondersteund door Sipi. Veertien vrouwen uit Amsterdam-Oost bieden niet-medische ondersteuning achter de voordeur bij kwetsbare buurtbewoners, zoals (alleenstaande) ouderen of mensen met een beperking of een chronische ziekte. Tijdens klassikale lessen wordt gewerkt aan persoonlijke ontwikkeling (Empowerment) en aan vakinhoudelijke deskundigheidsbevordering. Zorg- en welzijnsprofessionals uit de buurt verzorgen gastlessen rondom thema's als Dementie, Diabetes, Hygiëne of Voeding. De vrouwen zijn via-via gevraagd en nemen elkaar mee. De koffieochtenden zijn gezellig en het werk heeft betekenis, de mensen zijn dankbaar. Gadya is buurtverzorgster en heeft ongeveer 3 cliënten, met wie ze wandelt, boodschappen doet en een 'zorgmijder' die ze verzorgt. Dat doet ze ongeveer 15 uur per week als de kinderen op school zitten.

Erken, waardeer, beloon

Ten slotte en in aansluiting op de andere werkgroepen bevelen we aan dat gericht ingezet wordt op het erkennen, waarderen en belonen van al die diverse vormen van informele ondersteuning. Erkenning begint bij het bieden van een volwaardige plek in het meedenken en meebeslissen. Of één stap verder, door aan te sluiten bij informele initiatieven in plaats van ze over te nemen of te willen reguleren. Waarderen en belonen hoort in ieder geval de vorm te krijgen van geldelijke vergoedingen, verzekeringen, deskundigheidsbevordering en/of sociale activiteiten

Goede voorbeelden

- De website Wehelpen.nl is een soort marktplaats waarop mensen kunnen aangeven welke hulp ze willen verlenen of welke hulp ze kunnen gebruiken. WeHelpen maakt het makkelijk om hulp te vragen, aan te bieden en te organiseren.
- Op de website talent.apeldoorn.nl kunnen kwetsbare mensen hun talenten inzetten op een plek die bij deze talenten past (in de vorm van begeleid vrijwilligerswerk). De website is gevuld met plekken vanuit professionele organisaties, vrijwilligersorganisaties en er is verbinding met de vrijwilligerscentrale.
- Zorgvrijstaat Rotterdam West werkt aan manieren waarop mensen met elkaar voor elkaar kunnen zorgen. In het Oude Westen, Middelland en Nieuwe Westen zetten bewoners voorzieningen op die aansluiten op behoeften van bewoners. Bijvoorbeeld: Aanschuiven (maaltijdservice), Het Zal Werken (klussendienst), huishoudelijke hulp en mantelzorgondersteuning.
- Met projecten als MEE op Weg/reisbuddies worden mensen met een beperking geholpen zelfstandig aan het verkeer deel te nemen zonder afhankelijk te zijn van speciaal vervoer. MEE op Weg werkt samen met vrijwilligers, zoals een OV-maatje of een fietsmaatje.
- NOV, VWS, Movisie (en andere partijen) erkennen en waarderen vrijwilligers door het uitreiken van vrijwilligersprijzen:
 - “Meer dan handen vrijwilligersprijs” thema: verbindingen tussen bewonersinitiatief & vrijwilligerswerk
 - Appeltjes van oranje, thema: Samen zelf doen! Van het Oranje Fonds.
 - Prijs tegen eenzaamheid

De talentenhuiskamer

Een 'vrijwilliger' is niet zomaar overal inzetbaar, maar heeft specifieke motivatie, specifieke interesse in specifieke soort vrijwillige inzet. Sluit aan bij de motivatie en diversiteit van mensen (Christel Teekman, Viaa, Centrum voor Samenlevingsvraastukken).

De Talentenhuiskamer is hiervan een mooi voorbeeld. Tegenwoordig wordt er veel gekeken naar wat de mensen zoal kunnen, bij de Talentenhuiskamer richten ze zich op wat je nog kan leren en wat je nog wilt bereiken. Iedereen is in staat om zich te ontwikkelen en te ontplooiën. Door gebruik te maken van elkaars talenten, kan iedereen zichzelf ontwikkelen en ontplooiën.

Acties

- MEE, Humanitas en MOgroep werken samen met digitale platforms als zorgvoorelkaar.nl en wehelpen.nl om hun platform in te zetten rondom actief burgerschap en vrijwillige inzet waaronder ook het ondersteunen van mantelzorgers.

- MEE organisaties zetten vrijwilligers in met een beperking en werken samen met ervaringsdeskundigen.
- NOV in coalitie met LSA, MOgroep en gemeente Deventer presenteren “Showcase actief burgerschap”; een conferentie in het najaar van 2016.
- MOgroep kan samen met het project Armoede en Schulden aandacht vragen voor gedrag, motivatie en vaardigheden welke van invloed zijn op actief burgerschap en meedoen. Want als je in armoede leeft doe je niet mee.
- LSA wil ook actieve bewoners betrekken die niet cliënt of rechtstreeks mantelzorger zijn.

Agendapunt 4: Maatschappelijke waarde creëren

Dit laatste agendapunt is overstijgend. Uiteindelijk is maatschappelijk actief worden of blijven geen doel op zich. Het gaat erom dat met name groepen kwetsbare bewoners meer ingesloten worden zodat zij beter in staat zijn de regie in handen te nemen en hun zelfredzaamheid te vergroten.

Tegelijk onderkennen we ook de opbrengst van vrijwilligerswerk en actief burgerschap voor de ontwikkeling en ontplooiing van burgers. Dit verstaan wij onder maatschappelijke waarde. Het biedt een perspectief op duurzame versterking van de zelforganisatie en zelfredzaamheid van alle burgers.

Aanbevelingen

Benoem maatschappelijke opgaven en waarden

Het co-creëren van maatschappelijke waarde begint in onze optiek met het benoemen van die maatschappelijke opgaven die er lokaal toe doen. Als het gaat om het inzetten van informele ondersteuning, waar kan dan winst behaald worden? Gaat het dan om specifieke doelgroepen die bereikt moeten worden, is eenzaamheid of toenemende armoede het belangrijkste vraagstuk, zijn er bepaalde delen in de gemeente waar gezamenlijk ingrijpen het meest voor de hand ligt? Naast de opgaven spelen ook de maatschappelijke waarden van waaruit gewerkt een cruciale rol: wat betekenen bijvoorbeeld zelfredzaamheid, zelfregie, gelijkwaardigheid en wederkerigheid voor alle betrokken partijen? En hoe wil iedereen daaraan werken? Zo wordt gestuurd op het bereiken van maatschappelijke impact. Daarbij hoort ook dat verantwoording van de inzet van gemeenschapsmiddelen vooral plaatsvindt op basis van de bereikte verandering. Dat is altijd een combinatie van tellen en vertellen.

Zwembad de Blenk

In Ulft wordt voormalig zwembad de Blenk omgebouwd tot een hotspot voor ontmoeting en activering van, voor en door senioren. Dit nieuwe Senioren Beweeg- en Trefcentrum Vitaal 85 is een burgerinitiatief in de gemeente Oude IJsselstreek. Het is opgestart door Senioren Belang Ulft en de Seniorenbond Gendringen. Al een aantal jaar organiseren zij de FreeWheel Club, bedoeld om beweging onder ouderen te stimuleren. Volgens de organisatoren is het tijd om op te schalen en uit te breiden. Het Vitaal 85 centrum is dan ook bedoeld voor senioren van 55 jaar en mensen met een uitkering vanaf 30 jaar. Het centrum biedt niet alleen gezondheidsactiviteiten maar heeft ook cursusruimtes, een kinderspeelplek en een ontmoetingsplek. Senioren bepalen het aanbod en zorgen zelf voor de organisatie ervan.

Rol gemeentes

Wij bevelen aan dat gemeentes fungeren als verbinder om anders te organiseren. Bijvoorbeeld door lokale tafels rond een vraagstuk organiseren, zoals matchpoint Amersfoort rond schuldhulpverlening. Gemeentes kunnen ook verbindingen leggen tussen verschillende sectoren, bijvoorbeeld de bibliotheek (cultuur) als ontmoetingsplek (Wmo). Daarnaast bevelen wij gemeentes aan om burgers vanaf de start mee te nemen. Bijvoorbeeld door samen met aanbieders én burgers/cliënten beleidskaders op te stellen in plaats van hen pas te betrekken in de officiële inspraakperiode. En van het beleidskader een levend document te maken waar ruimte is om bepaalde zaken met aanbieders, gemeente én burgers/cliënten verder uit te werken. Daarnaast kunnen gemeentes een rol spelen in het zichtbaar maken van gemeentelijke initiatieven. De gemeente Apeldoorn heeft bijvoorbeeld een website in ontwikkeling waarbij alle bewonersinitiatieven op het gebied van groenonderhoud vindbaar zijn op de kaart.

Aan de slag

Ga samen met bewoners, ook de meeste kwetsbaren, in gesprek over zelfredzaamheid aan de hand van de 4 stappen 'Verkennen', 'Verbeelden', 'Vormgeven' en 'Verankeren (uit Appreciative Inquiry)'.

- Wat zijn hun 'succesverhalen' voor het zelfredzaam zijn, wat maakt dat het werkte (Verkennen)?
- Wat zouden ze willen bereiken voor hun zelfredzaamheid (Verbeelden)?
- Wie kan daarin een rol spelen en hoe (Vormgeven)?
- Hoe kunnen we dit volhouden (Verankeren)?



Toegepast in bijvoorbeeld Delft, Waddinxveen, Gooise Meren en Amsterdam-Zuidoost, zie de publicatie ['De Kracht van Waarden'](#).

(Jolanda Elferink, expert informele zorg en vrijwilligerswerk Movisie)

Versterk sociaal ondernemerschap

Ten slotte pleiten wij voor het versterken van het sociaal ondernemerschap van alle betrokkenen. Het gaat er niet om dat ook bewonersinitiatieven en welzijnsorganisaties als een bedrijf gaan opereren. Het gaat ons om het willen bereiken van maatschappelijke doelen op een economisch duurzame wijze. Waarbij alle inzet (tijd, goederen, netwerk, geld) op waarde geschat wordt en dus inzichtelijk gemaakt in de bedrijfsvoering. Met sociale impact bonds kunnen gemeentes en organisaties extra financiële mogelijkheden creëren om maatschappelijke doelen te bereiken. Hulpmiddelen daarbij,

zoals de MAEX, Sinzer en de maatschappelijke impactmeting van Social Enterprise NL kunnen daarbij helpen.

Zorgcoöperaties zijn misschien wel het beste voorbeeld van burgers die het roer hebben overgenomen. In gemeenten als Elsendorp, Hoogeloon en Austerlitz zijn de coöperaties belangrijke spelers geworden om zowel de formele als de informele zorg en ondersteuning vorm te geven en te laten uitvoeren. Inclusief financiering door gemeenten en zorgverzekeraars. Omdat de coöperatie van, voor en door bewoners zelf werkt, is geborgd dat hun behoeften centraal staan. Zo werken de coöperaties sociaal én ondernemend.

Acties

- LSA organiseert bijeenkomsten voor bewoners die maatschappelijke waarde willen creëren. Daarnaast biedt zij deze bewoners handelingsperspectief om een stap verder te komen. De kennis die zij hieruit opdoet, wordt verzameld en verspreid. LSA fungeert als kennisbank voor bewoners die maatschappelijke waarde willen creëren.
- Verbind kunst & cultuur met de Wmo:
 - Lang leve kunst LKCA-OCW-VWS Cultuurparticipatie fonds
 - Vitaliteit van ouderen 'ontzorgen' project NOV, loopt tot 2016
 - Movisie: cinema senior. Voorbeeld: ouderen en jongeren verbinden middels muziek en dans in een verpleeghuis.
 - Coalitie van LKCA, partners in Nieuwegein en NOV werken aan de toepassing van "Kunst op recept", naar analogie van de succesvolle aanpak van 'Welzijn op recept'; huisartsen schrijven een maatschappelijke oplossing voor.

Voorstel voor vervolg

Als werkgroep beseffen we terdege dat we er met dit stuk nog niet zijn. De beweging is in gang gezet, en het roer draait de goede kant uit. Maar er is meer nodig. We stellen voor om naast alle hiervoor genoemde acties vanaf 2016 te werken aan twee samenhangende plannen:

- Opbouwen van een landelijk lerend netwerk. Dit netwerk zou een brede samenstelling dienen te hebben, met vertegenwoordiging van bewonersorganisaties, burgerinitiatieven, vrijwilligersorganisaties, zorg- en welzijnsinstellingen, overheden en kennisinstituten. Vanuit gedeeld eigenaarschap zou de opgave van dit netwerk zijn om met en van elkaar te leren over wat werkt in het maatschappelijk actief zijn door informele ondersteuning.
- Onderzoeken of en onder welke voorwaarden een landelijk ondersteuningsprogramma rond informele zorg en ondersteuning opgebouwd kunnen worden. Doel van een dergelijke aanpak zou zijn om lokale partijen te ondersteunen bij het anders vormgeven van gelijkwaardige samenwerking tussen formeel en informeel, op basis van werkende principes en effectieve interventies die zijn opgehaald bij goede voorbeelden.

Trekkers van een lerend netwerk en een ondersteuningsprogramma kunnen bijvoorbeeld VNG, LSA, MO-groep, NOV en Movisie zijn. Genoemde partijen zijn graag bereid deze plannen nader uit te werken.

Samenstelling werkgroep

Joost van Alkemade	NOV
Jacqueline Beekman	MOgroep
Tom de Graaf	UVV Nederland
Lindy Hillgerdenaar	BTN
Freek van Holten	NPV-zorg voor het leven
Andre Hudepohl	Humanitas
Natalie Jonkers	MEENederland
Christine Linzel	Zonnebloem
Arthur Overgoor	Samenwerkingsorganisatie gemeenten De Wolden Hoogeveen
Margriet Paalvast	Landelijk Platform GGZ
Willen Richter	Alzheimer Nederland
Ties de Ruijter	Landelijk Samenwerkingsverband Actieve Bewoners
Sandrina Sangers	PCOB
Linda Stomphorst	gemeente Apeldoorn
Ellen Willemsen	Unie KBO

Organisatie

Voorzitter:	Aly van Beek, MOgroep
Ministerie VWS:	Annemarie Koks, Maarten Schallenberg
Movisie:	Willen- Jan de Gast, Ilse Zwart –Olde