

**Bewonersinitiatief en aanbesteding  
in het sociale domein 2**

**Wegwijzer. Prestatie-afspraken wonen  
en zorg 3**

**Hoe willekeurig is het beleid? 4**

**Is de burger wel in staat alles zelf te  
regelen? 5**

**Ouder worden in Nederland 6**

**Transformatie in het Sociaal Domein;  
de praktijk aan de macht 8**

A photograph of an outdoor event, likely a festival or community gathering, held under a large, light-colored canopy. In the foreground, several people, mostly older adults, are seated at white plastic tables and chairs, engaged in conversation. Some are wearing hats, and one man is wearing a bright orange hat. In the background, more people are walking around, and there are trees and colorful bunting flags strung across the area. The overall atmosphere is bright and social.

**Informatie  
en advies  
seniorenbeleid**



# Aktueel

Het bestuur van de stichting bestaat uit:

A.P.J. (Bram) Strookman, voorzitter/redactie  
M.T. (Theo) Fambach, bestuurslid/redactie  
Mw B. (Baukje) van Hes, 2e secretaris  
G. (Gerard) v.d. Meer, bestuurslid/redactie

Vormgeving Luuk Boerman  
Redaktieadres De Dissel 22  
8332 JH Steenwijk  
0521 514017  
e-mail [info@loisweb.nl](mailto:info@loisweb.nl)  
website [www.loisweb.nl](http://www.loisweb.nl)

De donateurs mogen – mits met vermelding  
– de nieuwsbrief kopiëren voor hun leden en  
andere belangstellenden.

## Informatie en advies

**O**ns verkiezingsnummer werd mooi op tijd bij u bezorgd. Het staat inmiddels al weer een paar weken op de website en de digitale versie is ook rond gestuurd.

Toch vind ik de respons tegenvallen. We krijgen wel reacties met de vraag waar de digitale versie blijft of wanneer komt het LOIS-blad nu uitkomt.

Maar inhoudelijk missen we uw respons. Zijn we met het LOIS op de goede weg of vindt u het prima en bent u tevreden? Afgelopen half jaar kregen we een aanvraag voor advies uit Zeeuws-Vlaanderen waar de diverse raden samengevoegd dreigden te worden. LOIS werd advies gevraagd hoe dat samenvoegingsproces het beste aangepakt kon worden. Uit het Friese werd er gevraagd hoe eenzaamheid bestreden kan worden. En in mijn eigen gemeente kwam de sociale werkplaats onder het vergrootglas te liggen en mocht ik daarover meedenken.

Er gebeurt in uw gemeente zoveel dat, naast de gewone raadsvergadering, ook raadscommissies besluiten die uiteindelijk in de Raad genomen moeten worden voorbespreken.

Houdt de vinger aan de pols als het ouderen betreft. Men wil geen apart

beleid meer. Maar jongeren vragen een aparte benadering en dat geldt ook voor de ouderen. Over een jaar of 10 zijn er veel meer ouderen dan nu. Alleen, het kost tien jaar om een gewenst beleid te effectueren.

Dus als u denkt dat het 'uw tijd wel zal duren', dan zit u er straks wellicht naast. Blijf zo lang mogelijk actief betrokken bij het gemeentelijke beleid. En als er toch raden samengevoegd worden probeer dan met subraden de vinger aan de pols te houden. U moet nu actief blijven bij de beleidsvoornemens om er straks de vruchten er van te kunnen plukken. Kortom ik wens u een mooie zomer en gebruik nu al de tijd om invloed uit te oefenen op de partij programma's. Het is maart 2018 voor je het weet, en dan kiezen we weer een nieuwe Gemeenteraad!

Bram Strookman  
Voorzitter

**O**nlangs organiseerden het Landelijk Netwerk Nederland Zorgt Voor Elkaar (NLZVE) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) een informatieronde met 17 bijeenkomsten, van november 2016 tot en met maart 2017, langs inkopers, aanbieders, zorgverzekeraars en bewonersinitiatieven. Hun argumenten zijn dat sinds 2015 gemeenten steeds meer contracten aanbesteden voor het leveren van diensten rond Welzijn en (informele) Zorg. Op deze aanbestedingen schrijven professionele organisaties in, maar tegelijkertijd groeien in steeds meer gemeenten bewonersinitiatieven, die samen in de wijk aan de slag gaan met welzijn en informele zorg. Men spreekt al van ruim 350 initiatieven.

Hoewel de WMO ruimte biedt voor aanbesteding aan burgerinitiatieven en de Right to Challenge, is het belangrijk "om bij aanbesteding rekening te gaan houden met bewonersinitiatieven. Zowel inkopers van gemeenten als zorgaanbieders zijn gebaat bij kennis over bewonersinitiatief. Met deze kennis kunnen inkopers een beter Programma van Eisen opstellen en met deze kennis kunnen aanbieders komen tot een beter aanbod", stelt men.

Het NLZVE en de VNG stellen dat:

- Zorginkopers namens de gemeente eisen stellen aan aanbieders: hoe kunnen aanbieders rekening houden met actieve burgers en met de groei van bewonersinitiatief?
- Aanbieders hun werkzaamheden zo kunnen omschrijven dat gemeenten zekerheid krijgen dat aanbieders echt met actieve bewoners zelf aan de slag gaan;
- Burgers zich steeds vaker ontpoppen tot

# Bewonersinitiatief en aanbesteding in het sociale domein



aanbieders die vinden dat zij zelf beter en goedkoper zorg kunnen organiseren in hun eigen wijk: hoe gaan gemeentelijke zorginkopers daarmee om?

Werken aan verduidelijking van de behoeften van burgers is volgens NLZVE en VNG van groot belang, omdat het ruim baan geeft aan de snelle opkomst van de vele bewonersinitiatieven en dat is noodzakelijk om voorzieningen waaraan

bijvoorbeeld ouderen behoefte hebben overeind te houden en te verbeteren. Ook gaat het om het voorzien van goede feitelijke informatie over de huidige stand van zaken rond bewonersinitiatieven en komende ontwikkelingen. Met behulp van actuele voorbeelden wijzen zij op de organisatie van bewonersinitiatieven en vooral op de activiteiten en diensten die zij zelf al aanbieden rond Welzijn, Zorg en Wonen.

# Wegwijzer. Prestatieafspraken wonen en zorg

**D**e prestatieafspraken tussen gemeenten, corporaties en huurders over wonen en zorg zijn hét moment om samenhang in visie en samenhang tussen acties van partijen te bereiken. Om te helpen bij een goede invulling daarvan maakten Platform31 en Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg samen met de betrokken partijen uit heel Nederland - gemeenten, corporaties, huurdersorganisaties, zorgorganisaties en cliëntenraden - de 'Wegwijzer prestatieafspraken wonen en zorg'.

## Overzicht, samenhang en duidelijkheid nodig

Wat zijn goede randvoorwaarden om langer thuis te blijven wonen? Nu meer mensen met een langdurige ondersteuningsvraag thuis blijven wonen, wordt het steeds belangrijker om die te bepalen. De 'Wegwijzer prestatieafspraken wonen en zorg' helpt hierbij. Over de randvoorwaarden van het wonen wordt tijdens het keukentafelgesprek of bij het Wmo-loket met de zorgvrager nog weinig gesproken. Het ontbreekt aan een helder overzicht van het aanbod van woningen in een bepaald gebied of voor een bepaalde doelgroep.

Of van de samenhang die nodig is van het sociaal en ruimtelijk domein voor een integraal aanbod. Verder is er onduidelijkheid over de wijze waarop partijen deze afstemming in de praktijk met elkaar organiseren. Signalen die ook de huurders- en cliëntorganisaties afgeven.

## Wegwijzer wonen en zorg

De 'Wegwijzer prestatieafspraken wonen en zorg' biedt een praktisch overzicht dat helpt bij het maken van concrete, meetbare en SMART afspraken over het langer thuis wonen. De wegwijzer geeft een overzicht van belangrijke inhoudelijke thema's:

- de kwantiteit en kwaliteit van de woningvoorraad,
  - de ruimtelijke samenhang tussen huisvesting en voorzieningen en
  - de samenhang met het sociaal domein.
- De wegwijzer geeft ook tips over de richting van het proces, een overzicht van meest voorkomende knelpunten waar partijen in de praktijk tegen aan lopen en voorbeelden van oplossingen. Ondersteuningsvraag  
Huurdersorganisaties en cliëntenraden zien dat huurders vaak niet weten welke moge-

lijkheden er bestaan voor woningaanpassingen en de vergoedingen hiervoor. Het verhuizen naar een meer geschikte woning is een lastig en ondoorzichtig proces. Doorstromen is niet altijd haalbaar. Het kan óf leiden tot huurverhoging óf kan simpelweg niet om dat de huurder geen passend inkomen heeft. Zonder een goede begeleiding kan het (weer) zelfstandig wonen van bijzondere doelgroepen, zoals GGZ-cliënten en mensen met een psychische beperking, niet lukken of leiden tot isolement van de doorstromer of overlast voor medehuurlers. Allemaal redenen voor huurdersorganisaties om mee te praten over de randvoorwaarden voor het langer thuis wonen.

## Inhoud én proces

In een reeks expertsessies in het najaar van 2016 verkenden Platform31 en Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg met betrokken partijen de ordening van thema's en de procesinrichting en maakten deze SMART. Dilemma's, tips, goede voorbeelden en slimme oplossingen kwamen aan de orde. Deze zijn verwerkt in de praktische wegwijzer. Bovendien bleek dat het niet alléén gaat om inhoud – betaalbare woningen of aanwezige voorzieningen – maar ook om een vanzelfsprekende proceslogica. Ook daarvoor is aandacht in de wegwijzer. Voor een gedragen proces is 'de ene logica nu eenmaal beter dan de andere', zoals een van de deelnemers het verwoordde. Dus: wie zit om tafel? Is er een kaderstellende visie? En wat is de achterliggende vraag? Beantwoord eerst deze vragen alvorens naar oplossingen te kijken. Voor inspiratie en praktijkvoorbeelden: kijk in de Wegwijzer prestatieafspraken wonen en zorg!

In veel gemeentes is men van mening dat de uitvoering van de diverse wetten in het sociaal domein op de juiste wijze plaats vindt...

Alleen steeds vaker worden we opgeschrikt door scheuren in het sociale domein.

In een dorp met 35 duizend inwoners wordt 600.000 euro overgehouden van de WMO.

Als ik onze wethouder vraag hoeveel dat in mijn stad is dan volgt er een angstig stilzwijgen. Heeft u het al eens aan uw wethouder gevraagd?

Overhouden om de gemeentebegroting te spekken is prima, maar of dat nu over de rug van de kwetsbare oudere moet plaats vinden valt te bezien.

Ook een ander voorbeeld geeft toch aan dat er sprake is van willekeur.

In de ene straat met vrijesectorwoningen worden de voorzieningen verstrekt. In een straat met rijtjes huizen worden alle aanvragen afgewezen.... Het lijkt wel klassen justitie. FNV en ANBO spraken al een tijd terug over sabotage in de uitvoering van de WMO.

Dat er veel van Den Haag naar de Gemeentes is overgeheveld is prima. Maar zolang er mensen van de ene naar de andere gemeente moeten verhuizen zijn we verkeerd bezig.

Ook de inkomenscompensatie is aan willekeur onderhevig. Het verschil kan zo maar oplopen tot 900 euro per jaar!

## Hoe willekeurig is het beleid?

Voorwaar een te groot verschil. Regels die onduidelijk zijn of verkeerd geïnterpreteerd worden door de ambtenaren. Ga er eens achter aan.

De seniorenraden mogen immers gevraagd en ongevraagd advies geven. Benut uw netwerk om achter dit soort triviale verschillen te komen en er lastige vragen in de Gemeenteraad er over te stellen. Onze generatie stond wel te protesteren bij het Maagdenhuis, maar nu hult men zich in een stilzwijgen.

Haal desnoods de pers erbij als u geen juist antwoord ontvangt.

Soms is een beetje dwarsliggen nuttig om respect te verdienen. Uw sSeniorenraad neemt het immers op voor de kwetsbare oudere! Hetzelfde geldt voor de woningbouw. 15 jaar geleden hadden we meer woningen voor ouderen. Komende jaren gaan de woningbouwverenigingen 34.000 woningen per jaar bouwen.

Laat deze minimaal leeftijdsbestending uitvoeren en controleer daar dan ook op! Hoe vaak wordt het maximale hoogteverschil van 2 centimeter met handen en voeten getreden?

En als er seniorenwoningen gebouwd worden dan komt de gewenste doorstroming goed opgang, mits de huurprijzen onder de 712 euro per maand blijven.

Want ouderen zijn niet bereid of in staat veel meer huur te gaan betalen!



# Is de burger wel in staat alles zelf te regelen?



**D**e overheid moet een realistischer beeld krijgen van de zelfredzaamheid van de burger. “Er bestaat een behoorlijk verschil tussen wat van de burgers wordt verwacht en wat zij daadwerkelijk kunnen doen”, staat in het rapport Weten is nog geen doen. Vooral bij tegenslag en stress zijn niet alle mensen in staat om hun leven goed op de rit te houden. Rationeel weten ze vaak wel wat ze moeten doen, maar met alle verleiding en tegenslagen is het vaak erg moeilijk om zich aan dat plan te houden. Dat geldt volgens de WRR niet alleen voor de kwetsbare groepen in de maatschappij. “Ook mensen met een hoge opleiding en een goede maatschappelijke positie kunnen in situaties verzeild raken waarin hun redzaamheid ontoereikend is, zeker op momenten dat het leven tegenzit.”

## Verleidingen

In het rapport maakt de WRR onderscheid tussen het doen- en denkvermogen van mensen. Daar blijken grote verschillen tussen te zitten. Zelfs als mensen rationeel weten wat ze moeten doen en wat er van hen wordt verwacht, kan je er niet van uitgaan dat ze daar naar kunnen handelen. De WRR vindt dat de overheid daar meer rekening mee moet houden. “Een belangrijk onderdeel van een realistische benadering is het terugdringen van verleidingen, zodat mensen niet voortdurend een beroep hoeven te doen op hun zelfcontrole”, schrijft de WRR. Zo vindt de WRR het nodig dat goed gekeken wordt naar de hoeveelheid keuzemogelijkheden bij belangrijke financiële voorzieningen, zoals ziektekosten- en

arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenvoorzieningen.

## Persoonlijker

En het moet persoonlijker. Een te star beleid, gecombineerd met geautomatiseerde beleidsuitvoering, kan “heel onaangename” gevolgen hebben, zegt het WRR. Sneller en persoonlijker contact bij onregelmatigheden moet leiden tot een beter onderscheid tussen de onwelwillende en de onkundige burger. Door in een vroeg stadium bij te sturen, hebben mensen nog genoeg mentale ruimte om helder na te denken en op de juiste manier in actie te komen. Kortom, participeren is leuk maar niet altijd even eenvoudig.

# Ouder worden in Nederland

**E**ind 2016 publiceerde de Wiardi Beckmann Stichting het Rapport 'Ouder worden in Nederland', gebaseerd op het Van Waarde Lokaal Onderzoek. Men heeft in kaart willen brengen hoe de veranderingen van de wetten en regels in de afgelopen jaren uitpakten in het leven van alledag van mensen in Nederland. Wat is de betekenis voor de manier waarop de verzorgingsstaat in de toekomst moet worden vormgegeven, want nog nooit was zo'n groot deel van de bevolking zo oud als Nederlanders in West-Europa straks zijn. Historisch gezien is de vergrijzing die Nederland staat te wachten spectaculair. De afgelopen jaren heeft vooral de financiële opgave, die dit met zich meebrengt, het debat bepaald: de zorgkosten moesten beteugeld worden en de pensioenleeftijd ging omhoog.

## Men is aan de slag gegaan met vragen zoals:

- Hoe denken mensen over 'ouder worden'?
- Waar maken zij zich het meeste zorgen over?
- Tegen welke problemen lopen ze aan in hun dagelijks leven?
- Wat zijn hun dromen?
- Wat verwacht Nederland van al die mensen in onze samenleving die geen betaalde arbeid meer verrichten en waarvan veruit de meeste redelijk gezond en welvarend zijn?
- Hoe willen zij zelf hun leven vormgeven?

In het algemeen is wel vastgesteld dat de huidige generatie pensioengerechtigden gemiddeld langer leven, rijker is, hoger opgeleid, internationaler georiënteerd en individualistischer ingesteld dan de generaties voor hen. Ze zijn vaker gescheiden, hebben minder kinderen en zij denken anders over 'oud zijn'. Stellen andere eisen aan zorg en hulp als zij die nodig hebben.

In het publieke debat is veel aandacht geweest voor problemen met het persoonsgebonden budget, voor het 10 puntenmanifest (C. Gaemers en H. Borst) om de verpleeghuiszorg te verbeteren, voor een wet op het voltooide leven, voor dalende pensioenuitkeringen en overbezette ziekenhuisbedden, maar er was daarbij weinig aandacht voor wat mensen in het algemeen van waarde vinden in hun leven als ze ouder worden, stelden de onderzoekers.

Het Van Waarde Lokaal Onderzoek betrof zo'n 130 geïnterviewde 66-plussers, mantelzorgers en in de zorg werkzame mensen. Het VWLO kwam tot drie verschillende perspectieven:

- Als mensen het over zichzelf hebben en de manier waarop ze oud willen worden, spreken ze vooral over de contacten met familie en vrienden die ze hebben, het (vaak onbetaalde) werk dat ze verrichten en de omgeving waarin ze wonen;
- Uit de gesprekken met mantelzorgers blijkt hoe zwaar de zorg voor een ander



op je eigen leven kan drukken, vooral als diegene waarvoor je zorgt demeterend is, en vooral als je met hem of haar samenwoont en de zorg dus continu is;

- Zorgprofessionals die wij spraken maken zich zorgen op een wat abstracter niveau: vooral over groepen ouderen zonder sociaal netwerk. Uit deze laatste interviews klinkt de waarschuwing voor een tweedeling in de zorg voor ouderen: 'armenzorg' versus 'rijkenzorg'.

## Vervolgens formuleerde men 9 algemene aandachtspunten, die wij hieronder noemen:

1. Steeds meer mensen zijn tot op zeer hoge leeftijd actief. Meedoen aan de samenleving geeft zin aan het leven. We moeten daarom zorgen dat zoveel mogelijk mensen kunnen meedoen. Mensen die toch apart komen te staan, hebben extra steun nodig;



2. Mensen blijven steeds langer zelfstandig wonen. De meesten laten zo nodig zelf hun huis aanpassen, of verhuizen naar een andere woning. Het is belangrijk te bewaken dat ook mensen die huren of die weinig eigen financiële middelen hebben, kunnen beschikken over geschikte woonruimte;

3. Naarmate mensen ouder worden, wordt hun actieradius kleiner. Een prettige, veilige omgeving, die uitnodigt tot beweging en ontmoeting is van groot belang om tot op hoge leeftijd zo gezond mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen. De mogelijkheid van een praatje bij de bakker, op het bankje in het park of gewoon op straat zijn essentiële, 'lichte contacten' in een wijk. We moeten onze openbare ruimte met oog hiervoor inrichten;

4. Nu meer mensen langer zelfstandig blijven wonen, is er ook meer vraag naar een goed vangnet als het thuis (even) niet meer gaat. Soms hebben mensen tijdelijk meer hulp nodig, bijvoorbeeld als ze uit het ziekenhuis komen. Onze voorzieningen zijn hier nog niet goed op ingericht. Met name is aandacht nodig voor mensen zonder sterk sociaal netwerk;

5. De veranderingen in de zorg van de afgelopen jaren hebben geleid tot een diepe onzekerheid bij velen. Ook mensen die in welvaart leven, vragen zich vaak bezorgd af of als zij later zorg nodig hebben, deze zorg er wel voor hen is. Zorg moet voor iedereen toegankelijk zijn;

6. Mensen die hulp nodig hebben, bijvoorbeeld bij hun administratie, als ze ergens heen willen of in het huishouden,

doen vaak een beroep op hun kinderen of hun omgeving. Ook mensen zonder familie of sociale contacten in de omgeving hebben soms behoefte aan dit soort hulp. Iedereen weet in zijn eigen buurt deze mensen aan te wijzen, toch is het nodig deze groep beter in beeld te krijgen;

7. Nederland digitaliseert en wordt steeds taliger; we leven in een informatiemaatschappij. Vooral voor laaggeletterden, ouderen in het algemeen en de ouderen met een migrantenachtergrond in het bijzonder kan het daardoor lastig zijn zelfstandig te functioneren. Informatie, zeker van de overheid, moet ook voor deze groepen toegankelijk zijn;

8. Demografische en maatschappelijke veranderingen raken op verschillende manieren aan de wijze waarop wij werken. De vraag naar arbeid in de zorg en dienstverlening in en rond het huis zal stijgen, steeds meer mensen zullen tot op hoge leeftijd doorwerken en werk zal vaker gecombineerd worden met mantelzorg. Niet voor iedereen is dit nu altijd, 'goed werk';

9. De meest indringende kwestie die naar voren komt in gesprekken over ouder worden, is de enorme afkeer van het verpleeghuis: als een plaats waar je alle regie over je leven kwijt bent. Nog meer aandacht is daarom nodig voor onze verpleeghuiszorg.



# Transformatie in het Sociaal Domein; de praktijk aan de macht

**Op 30 september 2016 verscheen de Vijfde Rapportage van de Transitiecommissie Sociaal Domein (TSD) met de titel: 'Transformatie in het Sociaal Domein; de praktijk aan de macht'**

Terwijl in hun vierde rapportage (De decentralisaties in het Sociaal Domein) van februari 2016 de nadruk op een Sociaal Domein lag, met daarbij de oproep om daar ook naar te handelen en mogelijk te maken wat nodig is, bleef de roep om een integrale aanpak vanuit het perspectief van de vragen van mensen en de maatschappelijk opgaven. 'Thema's als de relatie burger - overheid, participatie, toezicht en schulden zijn helemaal nog niet zo helder' zegt het rapport., 'Het begin van de transformatie is achter de rug, maar het moeilijkste moet nog komen' stelt men.

Het is een veranderingsproces, met verschuivingen in macht, zeggenschap en geld, maar binnen de organisaties of in de keten, lokaal en centraal wordt afgewacht of men wijst naar elkaar. Wie laat zien wat mogelijk en nodig is? De 390 gemeenten zijn bezig met het inrichten van het Sociaal Domein, de 'lokale verzorgingsstaat'. Dat was de bedoeling, maar dat gebeurt niet altijd effectief. Gemeenten voelen zich in de steek gelaten door het Rijk', aldus het rapport van TSD.

De decentralisaties hebben ook effect op de wijze waarop de Gemeenteraad zijn rol in het Sociaal Domein moet vervullen. Raadsleden bepalen het speelveld, stellen

de randvoorwaarden en houden toezicht, maar zij zijn nog zoekende en hebben doorgaans niet het gevoel regie te hebben. Hoe kan de Gemeenteraad meer in een leidersrol komen? Dat kan o.a. door goede advisering (LOIS: Seniorenraden, WMO Raden, Clientenraden en/of Participatieraden).

TSD vindt het ook onbegrijpelijk, 'dat kansen niet worden gepakt bij de transformatie van de markt voor huishoudelijke

ondersteuning'. De sector beweegt nog onvoldoende toe richting dienstverlening aan huis, vindt men (LOIS: met name voor senioren). Er is ook geen begeleiding vanuit de overheid. Het perspectief van de burger op het Sociaal Domein moet aan de orde komen!

## **Gemeenteraden**

Door de decentralisaties zijn gemeenten verantwoordelijk om, samen met de (zelf-



standige, maar ook afhankelijke) burger en professional (zorgverlener, Seniorenraad), invulling te geven aan wat goede en passende hulp en ondersteuning is en welke (kwaliteits-) criteria daarbij horen. Gemeenten maken daarin eigen keuzes, afhankelijk van de lokale omstandigheden en opgaven. Standaardoplossingen bieden niet langer houvast, het gaat om maatwerk. Dat vraagt om een omslag in denken en doen, stellen de rapporteurs van TSD.

Dat geldt ook voor de wijze waarop de Gemeenteraad 'als ultieme schakel tussen bestuur, burger en professionele zijn (klas-sieke) rollen van kadersteller, controleur en volksvertegenwoordiger in het Sociaal Domein vervult. Van een Raad van Toezicht van een uitvoeringsorganisatie is het een Raad van Bestuur van een ontwikkel-organisatie geworden, vanuit een stabiele omgeving naar een sterk veranderende wereld. In hoeverre zijn raadsleden geholpen met de veelheid en diversiteit van alle rapporten, adviezen en onderzoeken, de aparte uitgangspunten en verschillende aspecten die daarin benoemd worden en het gebrek aan samenhang daartussen. Raadsleden bepalen het speelveld, stellen de randvoorwaarden en houden toezicht, afhankelijk van lokale en regionale omstandigheden en politieke voorkeur. Het hangt ook af van beleidskeuzes. 'Als de Gemeenteraad de uitvoering (lees: de professional) centraal wil stellen, dan moet daar de besturingsfilosofie op worden afgestemd.

De nadruk moet meer liggen op inhoudelijke kwaliteitscriteria, klanttevredenheid en op maatschappelijk resultaat. Als dat niet de wens is, dan is er ook sprake van een andere sturing en controle: meer gedetailleerde (financiële) informatie, met

minder autonomie voor de uitvoering. Dat is een bedrijfsmatige werkelijkheid, waarvan een ieder zich bewust moet zijn. Voorop staat dat voldoende kennis en inzicht nodig is voor een juiste visie, om van daaruit goede opdrachten te geven, criteria en kaders te bepalen en resultaten te beoordelen', vindt TSD. 'Inzicht in de leefwereld van mensen in het sociale domein is een absolute voorwaarde. Toenemende regionalisering en grotere betrokkenheid van burgers in de 'doe-democratie' of 'participatieve democratie' zijn al langer aspecten waar raadsleden mee te maken hebben', denkt TSD.

TSD concludeert uit gesprekken en praktijkomschrijvingen 'dat er over het algemeen waardering is voor de wijze waarop de transitie in de gemeente gestalte heeft gekregen. Alles terugdraaien is geen optie. Het wordt juist gewaardeerd dat er lokaal keuzes gemaakt kunnen worden die goed zijn voor 'hun' inwoners; problemen komen op tafel, waardoor oplossingen gevonden kunnen worden. Ook het gevoel van toegenomen verantwoordelijkheid wordt gedeeld.' Tegelijkertijd legt deze taakverzwaring en het relatief onbekende terrein van het Sociaal Domein een grote druk op hun schouders. Er is een enorme behoefte aan grip: de veranderingen zijn zo ingrijpend, het gaat om de meest kwetsbare mensen en om heel veel geld, daar liggen de grootste (politieke) risico en dat uit zich in een zekere mate van onzekerheid.

### **Maatwerk maakt controle lastig**

Kan die onzekerheid volledig worden weggenomen? Dat heeft te maken met persoonlijke en politieke voorkeuren en ook lokale keuzes. Dat is ook terug te zien in de dilemma's die enkele raadsleden

omschrijven in de bijlage. Gaat het bij grip op de decentralisaties over sturing vanuit beleid, cijfers of de praktijk? Of alle drie? Er ontstaat een handelingsverlegenheid, met als gevolg een vraag naar 'verkeerde' zekerheden. Elk raadslid moet voor zichzelf en voor de Raad als geheel de vraag beantwoorden welke informatie nodig is om te kunnen beoordelen of het goed gaat, of de beoogde doelstellingen behaald worden, welke kaders nodig zijn. Wat TSD betreft, 'ligt het antwoord niet in structuren, maar in verandering. In het gesprek aangaan (ook onderling als raad), alternatieve bronnen aanboren en soms ook loslaten en vertrouwen. Vanuit de inhoud bepalen wat nodig is voor de kaders en het controleren. Een eigen verantwoordelijkheid nemen, niet alleen afwachten waar het College mee komt. Bepaal met elkaar als Raad wat nodig is, wat belangrijk is.'

Zo organiseren meerdere gemeenten (al dan niet op initiatief van de Raad zelf) informatiebijeenkomsten of werkgroepen met zorgaanbieders of andere experts, zodat (technische) feitelijkheden en inhoudelijke kennis op transparante wijze bij iedereen op gelijk niveau komt. Daarna volgt het debat in de politieke arena, waar uiteraard de opvattingen mogen verschillen. Je moet je als raadslid daar wel kwetsbaar voor durven opstellen.

Raden zijn ook op zoek naar andere ondersteuningsstructuren om hun positie te versterken, met name in de controlerende taak. Zij zien bijvoorbeeld een rol voor de lokale media, de lokale rekenkamer, een auditcommissie of een toezichtkamer Sociaal Domein. Door onafhankelijk onderzoek kan de aandacht naar een onderwerp worden getrokken en kan er kritisch worden gekeken naar de gevolgen van het ingestelde beleid en verbeterpunten.

Wordt er gedaan wat is afgesproken? Er is nog altijd voldoende kennis en inzicht nodig om goede opdrachten te geven en de resultaten van (onafhankelijk) onderzoek te beoordelen.

De burger en professional kunnen een ondersteunende rol vervullen. Dat past ook goed bij de veranderende relatie tussen burger en overheid en een (grotere) volksvertegenwoordigende rol van raadsleden. Er wordt steeds meer ruimte gegeven aan burgerinitiatieven en het Right to Challenge, hoewel daar volgens een aantal gesprekspartners nog meer inzet en communicatie aan kan worden gewijd. Ook worden informatieavonden met burgers georganiseerd en werkbezoeken aan wijkteams, werkplaatsen en zorgaanbieders afgelegd, zodat raadsleden beter inzicht krijgen in de complexiteit van de praktijk. Het dilemma zit erin hoe de resultaten uit deze gesprekken, bezoeken en ook bijvoorbeeld individuele casustiek in het geheel geplaatst moeten worden.

Regionale samenwerking komt weinig ter sprake. De mogelijkheden die regionale samenwerking biedt zijn gedeelde kennis en inzet is gedeelde macht en kracht. Het kan in de lokale praktijk echter ook leiden tot verwatering van ambities en vertraging, aldus een aantal gesprekspartners. Wat ons betreft vraagt de discussie rond regionale samenwerking in het sociaal domein om een andere, frisse blik. Want de discussie over schaal lijkt meer door beleid dan door praktijk te worden aangejaagd en dat kan toch niet de bedoeling zijn. Soms is samenwerking in de regio de beste oplossing voor een aantal (lokale) vraagstukken. Dat betekent niet dat daarmee ook de zorg en ondersteuning, of de raad wat dat betreft, meteen op afstand staat.

### Perspectief van de burger

Hoe beoordelen burgers de transitie in het Sociaal Domein? Nemen klachten toe of juist af? Hoe ervaren mensen de geboden zorg en ondersteuning in de nieuwe situatie ten opzichte van daarvoor? Opvallend genoeg is er nog maar beperkt algemene informatie over beschikbaar. Onderzoeksbureau I&O-research heeft eind 2014 een landelijke 0-meting en sindsdien twee vervolgmetingen gedaan naar de waardering van mensen voor de gemeentelijke professionele zorg en hulp. Dit geeft een interessant beeld. In eerste instantie daalde de waardering tussen 2014 en 2015, maar intussen is een stijgende lijn zichtbaar. De genoemde waarderingscijfers van I&O-research zijn gelegd naast beschikbare informatie over hoe zorg en ondersteuning wordt ingekocht in verschillende gemeenten.

Ontwikkeling klachten en bezwaarschriften via de Nationale Ombudsman TSD heeft ook de trends van de klachten bekeken die in 2015 en eerste helft 2016 bij de Nationale Ombudsman zijn binnengekomen. In vrijwel alle gevallen zijn het klachten van burgers die geen formele bezwaarprocedure kunnen doorlopen in hun gemeente. Daarnaast heeft TSD, met medewerking van een aantal gemeenten, een indruk gekregen van het aantal en de inhoud van klachten en bezwaarprocedures in het Sociaal Domein in 2015 en eerste helft 2016. Helaas is er geen 0-meting beschikbaar op basis waarvan situaties kunnen worden vergeleken.

Er is geen grote stijging in het aantal klachten en bezwaarschriften tussen 2015 en eerste helft 2016, maar ook geen significante daling. Van de aan WMO gerelateerde klachten bij de Ombudsman ging

een behoorlijk deel over onduidelijke informatie en over bejegening, wat grotendeels was te herleiden naar verwarring, onzekerheid en ergernissen die burgers hebben ervaren bij de herindicatie van huishoudelijke ondersteuning. Bij gemeenten betrof dit een belangrijk deel van de klachten en bezwaarschriften de herindicatie van zorg, waaronder die van huishoudelijke ondersteuning. TSD begrijpt dat er bij burgers teleurstelling kan ontstaan wanneer er als gevolg van de herindicatie minder zorg kan worden ontvangen. Tegelijkertijd zien zij dit als een onlosmakelijk onderdeel van de bezuiniging waarmee de decentralisaties gepaard zijn gegaan.



Wat hen betreft zeggen de resultaten van onze inventarisatie meer over de kwaliteit van verleende dienstverlening dan over de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Niet minder belangrijk, maar het vraagt om een ander perspectief en oordeel.

TSD heeft wel meer zorgen over de klachten en bezwaarschriften die te maken hebben met onduidelijke of afwezige communicatie vanuit gemeenten. Hier moeten snel verbeteringen worden doorgevoerd. Door duidelijker te communiceren over het doel van een onderzoek (lees: keukentafelgesprekken), de uitkomst van dit onderzoek, maar ook de termijn voor bezwaar- en beroep, kunnen veel klachten worden voorkomen en is het ook van belang dat gemeenten zich aan de wettelijke reactietermijn houden. Aan iedereen moet helderheid worden geboden welke (juridische) spelregels gelden bij de toekenning van zorg en ondersteuning. Dit zorgt voor duidelijkheid bij de burger en een verbetering in kwaliteit van de dienstverlening.

### **Waardering en effecten van gemeentelijk opdrachtgeverschap**

Hoe gemeenten betere zorg en ondersteuning willen bereiken uit zich vaak via de wijze van inkopen. Inmiddels zijn verschillende modellen ontstaan. Gemeenten kunnen bijvoorbeeld wijkgericht inkopen of via het AWBZ-model. Op verzoek van TSD zijn deze gegevens naast het bestand gelegd van een onderzoek van I&O Research, dit om te bezien in hoeverre de wijze van inkoop en de waardering van

mensen voor gemeentelijke professionele zorg en hulp met elkaar samenhangen.

### **Thuisondersteuning**

In 2015 heeft TSD gemeenten, thuiszorgorganisaties en vakbonden ondersteund bij het opstellen van een toekomstgerichte werkagenda en is met deze partners nagedacht over de snelheid en de richting van de transformatie van de traditionele huishoudelijke hulp naar een nieuwe sector thuisondersteuning: Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning en een Toekomstvisie Thuisondersteuning. Het doel was om bij te dragen aan maatschappelijke opgaven om mensen langer thuis te laten wonen en meer werkgelegenheid te creëren aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Werkagenda en visie zijn vervolgens doorgeschoven naar de WMO-kamer. TSD laat weten sindsdien weinig te hebben vernomen van voortgang.

### **Conclusie**

Gezien de belangrijke rol van de wijkteams vindt TSD het van groot belang dat de wijkteams als belangrijkste actor in het veld worden geaccepteerd. Alleen door elkaars positie te verkennen en accepteren kan er tot samenwerking worden gekomen en door de samenwerking met wijkteams te verbeteren kunnen er grote verbeteringen worden doorgevoerd. Ook vraagt TSD de zorgorganisaties en gemeenten om breder te kijken dan innovaties binnen de zorg of wijkteams: durf

# Meer informatie

**Wenst u meer informatie over:**

- Het LOIS
- Door LOIS te geven thema(mid) dagen m.b.t. maatschappelijke ontwikkelingen zoals participatie, zorg en wonen.
- Thema(mid)dagen op verzoek over een door u gewenst onderwerp.
- Een bij ons beschikbare introductie-cursus voor startende seniorenraden.
- Verschenen nieuwsbrieven.
- Adviezen van seniorenraden.
- Links naar seniorenraden en relevante organisaties.

Bezoek dan onze website:

[www.loisweb.nl](http://www.loisweb.nl)

Daar vindt u ook ons jaarverslag 2016.

te innoveren door verbindingen te leggen met andere partijen.

TSD adviseert gemeenten en zorgorganisaties om tijdens het creëren van gewenste maatschappelijke resultaten tevens een langetermijnvisie op te stellen waarin kaders voor onder andere innovatie worden geschetst. Zorgorganisaties moeten gezamenlijk de innovatieopdracht oppakken om zo van elkaar te leren en elkaar te inspireren.



Stichting LOIS stelt zich ten doel ondersteuning te bieden aan alle adviesorganen en individuen, die gemeenten adviseren over ouderenbeleid. Daarnaast levert LOIS ondersteuning in de vorm van informatie over onderwerpen, die van belang zijn op het gebied van ouderenbeleid en het functioneren van die adviesorganen.