



Kantelen in de gemeente Someren

De inzet van sleutelfiguren

Titel

Kantelen in de gemeente Someren

Ondertitel

De inzet van sleutelfiguren

Schrijver

Cindy van Heugten

Opleiding

Fontys Hogeschool Communicatie

Plaats

Eindhoven

Afstudeerdocent

Berly Walraven

Opdrachtgever

Gemeente Someren

Afstudeer begeleider

Ilse van Gerven – van Leeuwen

Datum

Maandag 12 augustus 2013

“Welche Regierung die beste sei? Diejenige,
die uns lehrt, uns selbst zu regieren.”

Johann Wolfgang von Goethe

Management samenvatting

De gemeente Someren is een kleine gemeente. Samenwerkingsverbanden met andere gemeenten in de regio, maar ook met de relaties in de gemeente zijn belangrijk. Ondanks dat de gemeente Someren een kleine gemeente is, is het relatienetwerk in de gemeente groot. Ook op het gebied van de Wmo. Deze relaties zorgen samen met de gemeente Someren voor een leefbare samenleving. Om de leefbare samenleving te behouden moeten burgers elkaar ondersteunen. Het verhaal van de Kanteling speelt hierbij een belangrijke rol. Het is dus van belang dat de burgers bekend raken met dit verhaal. Maar hoe? Om de burgers bekend te maken met het verhaal achter de Wmo en de Kanteling, kunnen sleutelfiguren ingezet worden. Deze sleutelfiguren zijn invloedrijke personen uit het netwerk van de gemeente Someren. Zij zijn door hun werkzaamheden die ze verrichten in het beroepenveld of daarbuiten bekend met het verhaal. Sleutelfiguren staan dicht(er) bij de burger en zijn 'de sleutel' tussen de gemeente en burger.

Strategie

Om de sleutelfiguren het gesprek over de Wmo en de Kanteling met de burgers aan te laten gaan, wordt de ambassadeurstrategie ingezet. Deze strategie bestaat uit een zestal stappen. Begin bij de bepaling van het doel. *'Door de inzet van sleutelfiguren te combineren met de inzet van communicatiemiddelen door de gemeente Someren moet minimaal 40% van de burgers voor het eind van 2015 op de hoogte zijn van het verhaal achter de Wmo'*. Na het doel moet de organisatie en coördinatie geregeld worden. Team Welzijn en Communicatie kunnen samen een halve FTE vervullen. Zij zorgen ervoor dat de sleutelfiguren met inhoudelijke tips en communicatieve vaardigheden op pad kunnen. Vervolgens moeten sleutelfiguren worden vastgesteld. Dit zijn personen uit het netwerk van de gemeente Someren die hart hebben voor het onderwerp, kunnen enthousiasmeren en anderen beïnvloeden. De volgende stap is het instrueren en installeren van de sleutelfiguren. Ga in gesprek met de sleutelfiguren en overtuig hen van het belang van de rol die zij spelen in het proces van de Kanteling. Geef hen praktische hulpmiddelen mee zoals adressenlijsten, folders en succesverhalen. De taak van de gemeente is om het proces te continueren en bijeenkomsten te organiseren waarbij de sleutelfiguren met elkaar kunnen sparren.

Advies: tips voor bij het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo

1. *Verander de boodschap 'Eigen kracht, Samen sterk, Gewoon doen!'*
De boodschap omvat te veel elementen waardoor het voor de burger niet meer duidelijk is waar het om draait.
2. *Betrek team Communicatie bij het proces.*
De Communicatiemedewerkers kunnen hulp bieden bij de uitvoering van het communicatieplan van de Wmo.
3. *Heb oog voor de doelgroep*
Spreek burgers aan op de toon die bij ze past.
4. *Wees duidelijk en open*
Geef aan wat de taak van de gemeente is en welke die van de burger.
5. *Maak het verhaal beeldend*
Het sociale kringenveld is een eenvoudige manier om het verhaal van de Kanteling uit te leggen aan de burgers van de gemeente Someren.
6. *Organiseer bijeenkomsten*
Door in gesprek te gaan met de burgers en hen te betrekken bij het proces creëer je als gemeente draagvlak.

Voorwoord

In de brief die ik stuurde naar de gemeente Someren gaf ik aan dat ik een opdracht wilde op het gebied van burgerparticipatie. Het is een onderwerp wat me vanaf leerjaar één al boeide. Tijdens een van de lessen vertelde een gastspreker van de gemeente Tilburg over de rol van communicatie bij de herstructurering van de Heuvel, een plein in het winkelcentrum van Tilburg. De manier waarop zij de burgers bij dit proces betrokken sprak me erg aan. Tijdens mijn afstudeerstage wilde ik de kans aangrijpen om daar wat mee te doen. En daar kwam het telefoontje van de gemeente Someren. Ik mocht op gesprek komen. De gemeente Someren had een opdracht gevonden die perfect aansloot op de wens die ik had. De opdracht zou zich gaan richten op de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het werd dus geen opdracht op de afdeling Communicatie, maar Maatschappelijke Ontwikkeling onder de noemer Welzijn. Een afdeling waarin iedere medewerker zijn/haar eigen specialisme heeft. Ook ik dus. Een nieuwe leerzame en spannende ervaring stond op me te wachten. Deze greep ik met beide handen aan.

Bij de gemeente Someren heb ik de kans gekregen om zelfstandig aan de slag te gaan en te laten zien wat ik allemaal in mijn mars heb. Vrijheid en vertrouwen heb ik gekregen van zowel Berly, mijn begeleidend docent, als Ilse, begeleider en medewerker van de gemeente Someren. Dit heb ik als erg prettig ervaren. Daarvoor wil ik ze dus ook bedanken. De positieve drijfveer van Berly en haar kritische kijk heeft me altijd het vertrouwen gegeven om weer verder te gaan. Evenals het enthousiasme van Ilse en haar scherpe blik waarbij ze wekelijks even terug keek naar het plan van aanpak. Ook dat heeft me enorm geholpen. Naast Ilse wil ik ook Mary, mede beleidsmedewerker team Welzijn, bedanken voor haar ondersteuning tijdens de soms pittige tijden gedurende mijn scriptie. Ook dank voor alle andere medewerkers van team Welzijn en het afdelingshoofd Guus Leaven. Zij zorgden gedurende deze periode voor erg leuke en leerzame momenten op de afdeling.

Buiten het team heb ik meerdere gesprekken gevoerd met wethouder Theo Maas. Maar ook bij Erika Janssen en Christine Petri van team Communicatie was ik altijd welkom. De gesprekken met hen hebben me veel nieuwe inzichten bezorgd. Mijn dank daarvoor.

Van de gemeente Asten wil ik Marleen Rutten bedanken dat ik aanwezig mocht zijn bij de gesprekken met Onis en Lev tijdens de voorbereidingen naar de bijeenkomst over (in)formele zorg op 25 april j.l. Dit was een mooie ervaring.

Ook wil ik alle anderen bedanken die geholpen hebben bij het tot stand komen van deze scriptie. De mensen binnen de gemeente, maar ook daarbuiten, waren altijd open en bereid om me verder te helpen

Iedere afstudeerder heeft tijdens zijn/haar afstudeerperiode wel eens met 'zijn handen in het haar gezeten', ook ik dus. Vooral de laatste paar weken waren behoorlijk pittig. Vele uren achtereenvolgend schrijven hebben geleid tot de momenten waarop ik dacht 'Hoe nu verder?'. Ik wil mijn familie, vrienden en zeker mijn eigen vriend bedanken omdat zij me door deze periodes heen gesleept hebben. Alle momenten die ik moest laten schieten voor mijn scriptie ga ik de komende tijd dubbel en dwars met jullie inhalen.

Inhoudsopgave

Management samenvatting	4
Voorwoord	5
Inhoudsopgave	6
Leeswijzer	8
Begrippenlijst.....	9
1. Inleiding	10
Achtergrond gemeente Someren.....	10
Aanleiding onderzoek	11
Probleemstelling	11
2. Onderzoeksopzet	12
2.1. Onderzoeksdoel	12
2.2. Centrale vraag	12
2.3. Deelvragen.....	12
2.4. Onderzoeksmethoden	13
2.5. Opzet van deze scriptie.....	15
3. Vooronderzoek	16
3.1. Customer segments.....	17
3.2. Customer relationships / Channels	17
3.3. Value proposition	17
3.4. Key activity / Key resources	17
3.5. Key partners.....	17
3.6. Cost structure / Revenu streams	18
3.7. Conclusies	18
4. Intern	19
4.1. Someren in beeld	19
4.2. Organisatievisie	19
4.3. Organisatieopbouw	21
4.4. Organisatiecultuur	22
4.5. Conclusies	24
5. Wet maatschappelijke ondersteuning	245
5.1. Wet maatschappelijke ondersteuning.....	25
5.2. De Kanteling.....	26
5.3. Wat betekent de Kanteling voor de gemeente Someren?	27
5.4. Conclusies	29

6. Benchmark	30
6.1. Voorbeelden van andere gemeenten	30
6.2. Het belang van communicatie	32
6.3. Succesverhalen	33
6.4. Conclusies	37
7. Communicatie	38
7.1. Betekenis van communicatie.....	38
7.2. Wat betekent communicatie voor de gemeente Someren?	39
7.3. Verandering in de communicatie	42
7.4. Burgerparticipatie.....	42
7.5. Conclusies	44
8. Strategie	45
8.1. Sleutelfiguren	45
8.2. Ambassadeursstrategie	47
8.3. Conclusies	50
9. Conclusies	51
10. Advies	53
10.1. Adviesdeel A	53
10.2. Adviesdeel B	55
11. Literatuurlijst.....	61
12. Bijlagen	63
Bijlage I: Uitvoeringsplan Communicatie Wmo 2013-2014 Asten-Someren.....	64
Bijlage II: Business Canvas model Gemeente Someren (Wmo)	74
Bijlage III: Bestuurlijke en ambtelijke organisatiestructuur	75
Bijlage IV: Gesprek interne coach verandermanagement en de organisatiecultuur	78
Bijlage V: Onderzoek communicatiemiddelen gemeente Someren	80
Bijlage VI: Sociale kringenveld Wmo	107
Bijlage VII: Gespreksverslagen voorbeeldgemeenten	108
Bijlage VIII: Krachtenveldanalyse	119
Bijlage IX: Gespreksverslagen sleutelfiguren	120
Bijlage X: Tussenevaluatie dorpsondersteuner Lierop	125
Bijlage XI: Conclusies (puntsgewijs).....	126
Bijlage XII: Verslag creatieve brainstormsessie kernboodschap Wmo	129
Bijlage XIII: DE STEP	133
Bijlage XIV: Deskresearch Decentralisaties	136

Leeswijzer

- Hoofdstuk 1** In dit hoofdstuk staat de inleiding beschreven.
- Hoofdstuk 2** Dit hoofdstuk staat gelijk aan de onderzoeksopzet. Dit hoofdstuk beschrijft naast het doel en de onderzoeksmethoden, de hoofd- en deelvragen van het onderzoek.
- Hoofdstuk 3** Na deskresearch heb ik aan de hand van het Business Canvas Model een analyse gemaakt van de gemeente Someren op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies beschreven.
- Hoofdstuk 4** De interne organisatie van de gemeente Someren komt in dit hoofdstuk aan de orde. Naast de missie, visie en de kernwaarden worden de structuur en cultuur van de organisatie (van binnen en buiten) beschreven.
- Hoofdstuk 5** Dit hoofdstuk omvat alle informatie omtrent de Wet maatschappelijk ondersteuning. Hoe is de wet ontstaan en wat betekent de wet? Vervolgens wordt ingegaan op het begrip de Kanteling. Wat betekent dit voor de gemeente Someren?
- Hoofdstuk 6** In dit hoofdstuk wordt toegelicht in welke fase van het Kantelingsproces de gemeente Someren op dit moment staat. Vervolgens wordt kort ingegaan op de wijze waarop andere gemeenten het proces van de Kanteling hebben aangepakt. Als laatste wordt ingegaan op de succesverhalen en hoe deze verhalen als voorbeeld kunnen dienen voor de gemeente Someren.
- Hoofdstuk 7** Het hoofdstuk van de communicatie. Eerst kijken we naar de betekenis van het begrip waarna ik mijn persoonlijke visie geef op communicatie. Vervolgens wordt gekeken naar wat communicatie betekent voor de gemeente Someren. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met enkele theorieën op het gebied van (overheids)communicatie, waaronder Factor C.
- Hoofdstuk 8** Dit hoofdstuk beschrijft de strategie die de gemeente Someren moet volgen om via sleutelfiguren het verhaal van de Kanteling onder de aandacht van de burgers te krijgen. Het hoofdstuk begint dan ook met 'wie zijn sleutelfiguren?' en 'Hoe beïnvloeden zij anderen?'.
- Hoofdstuk 9** In dit hoofdstuk worden de conclusies uit het onderzoek beschreven
- Hoofdstuk 10** Het advies. Dit wordt tweedelig beschreven. In deel één worden tips gegeven die aansluiten bij de uitvoering van het communicatieplan van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Deel twee geeft schematisch de communicatiekalender weer.

Begrippenlijst

Hieronder staan de belangrijkste begrippen beschreven in het kader van deze scriptie. Deze worden in verhalende vorm toegelicht. Nieuwe termen of inzichten worden beschreven en scheppen daarmee de kaders voor het onderzoek dat is uitgevoerd.

Bij **de Kanteling** staat de kracht van de burger centraal. Op het moment dat een burger niet meer zelfstandig kan functioneren in de samenleving kan hij (of zij) een beroep doen op zijn medemens. Daarbij wordt eerst gekeken naar de eigen omgeving (het netwerk van de burger). Wanneer dit niet leidt tot een geschikte oplossing wordt gekeken naar mogelijkheden buiten het netwerk van deze burger. Het kan bijvoorbeeld gaan om vrijwilligers die hulp bieden. Is dit niet mogelijk dan kan de burger bij de gemeente terecht voor een voorziening. De algemene en collectieve voorzieningen hebben de voorkeur. Maar wanneer het een specifieke zorgvraag betreft zal een individuele voorziening ingezet worden. In het proces van de Kanteling gaat het niet meer om het recht van de burger maar zoekt men naar een zo geschikt mogelijke oplossing die past bij de behoefte van de burger. Dit wordt ook wel maatwerk genoemd. Het begrip, de Kanteling, werd in 2008 geïntroduceerd door de **Vereniging van Nederlandse Gemeenten** (VNG).

Een **mantelzorger** is een persoon uit de directe omgeving van een hulpbehoevende die hem langdurig bijstaat zonder dat daar enige vergoeding aan te pas komt. Hij of zij doet dit omdat er een relationele band bestaat tussen de mantelzorger en de hulpbehoevende. Vaak zijn dit familieleden, vrienden of buurtgenoten.

Een **vrijwilliger** is iemand die niet direct een relationele band heeft met de hulpbehoevende. Op vrijwillige basis zet deze persoon zich in voor de medemens. Een vrijwilliger beslist zelf wanneer het tijd is om richting huis te gaan. Dat is het grote verschil ten opzichte van de mantelzorger. Een mantelzorger staat dag en nacht klaar voor de hulpbehoevende. Om de mantelzorger te verlichten in zijn werkzaamheden is een samenwerking tussen de vrijwilliger en de mantelzorger nodig.

Hieronder staat de definitie van de **Wet maatschappelijke ondersteuning** zoals deze beschreven staat in het wetboek¹:

Ter compensatie van de beperkingen die een persoon [...] ondervindt in zijn zelfredzaamheid en zijn maatschappelijke participatie, treft het college van burgemeester en wethouders voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning die hem in staat stellen:

- a. een huishouden te voeren;*
- b. zich te verplaatsen in en om de woning;*
- c. zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;*
- d. medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.*

De wet staat voor het bieden van ondersteuning door de gemeente aan de burger die het op dat moment nodig heeft zodat de burger weer mee kan doen in de samenleving. Daarbij is het belangrijk om het gesprek met de burger aan te gaan. Tijdens dit gesprek wordt gekeken of de burger zelf wat kan bijdragen om weer mee te doen in de samenleving, het zogenaamde keukentafelgesprek.

In deze scriptie wordt de Wet maatschappelijke ondersteuning afgekort met de letters Wmo.

1. Inleiding

“De verzorgingsstaat ligt op zijn sterfbed en de participatiestaat ligt krijsend in de wieg” (Goed voor elkaar, 2013). Een mooi citaat uit het eenmalige magazine ‘Om te bewaren’ dat samengesteld is door het kennisinstituut Movisie. Het slaat de spijker op zijn kop. Het gaat namelijk om een cultuuromslag die nodig is in de sociale sector om te zorgen dat er een verandering wordt bereikt. Niet meer verzorgd worden, maar zorgen voor jezelf en voor elkaar. Het vraagt van de professional een nieuwe manier van werken evenals van de burger. Van belang is het versterken van de zelfregie van de burger en het benutten van de sociale netwerken. Dit proces wordt ook wel de Kanteling genoemd. We zijn er alleen nog niet. Voordat de participatiestaat er is zal er het nodige moeten gebeuren.

Een nieuwe visie op zorg is dus van belang. Want in die steeds maar sterker wordende verzorgingsstaat gaan mensen steeds meer ‘leuningdrag’ vertonen. Het aanbod in de zorg is alsmat blijven groeien, maar ook aan de vraagzijde is het aantal toegenomen. Er zijn steeds meer ouderen en ze worden steeds ouder. De kosten voor zorg rijzen de pan uit. Daar komt bij dat zorgaanbieders, zoals ziekenhuizen en medewerkers van zorgverzekeraars frauderen door het indienen van valse declaraties. De financiële structuur moet nodig op een andere wijze ingericht worden.

Nieuwe maatregelen zijn ook van belang omdat gezinnen steeds kleiner worden. Daardoor is hulp in eigen omgeving niet altijd vanzelfsprekend. Hulp uit de informele zorg, zoals mantelzorgers en vrijwilligers, is steeds belangrijker. Op deze manier wordt de hulp toch dicht bij huis geregeld. Voor een zorgbehoevende betekent dat dat zij langer in de gemeenschap blijft wonen. Men wordt op deze manier als een volwaardige burger aangezien met beperkingen en mogelijkheden.

We moeten steeds meer zelf doen. Zo zijn er in Den Haag politici die van mening zijn dat zij te ver afstaan van de dagelijkse gang van zaken bij lokale overheden. Er zijn de afgelopen jaren te veel regels bijgekomen. Daarom heeft de Nederlandse overheid bedacht een aantal taken te gaan decentraliseren, waaronder de Wet maatschappelijke ondersteuning. Iedere gemeente op zich is namelijk prima in staat haar burgers te voorzien in hun behoeften. Gemeenten krijgen dus de ruimte om invulling te geven aan de Wmo. Om toch een zekere controle te behouden is horizontale verantwoording een must. Daarom is binnen iedere gemeente een Wmo/Participatieraad opgesteld.

Achtergrond gemeente Someren

Omdat er veel taken afkomen op gemeenten, waarbij vooral de kleine gemeenten het zwaar zullen krijgen, is samenwerking met omliggende gemeenten van belang. Someren is een kleine gemeente waardoor samenwerken dus noodzakelijk is.

De gemeente Someren is aan een aantal veranderingen onderhevig. Naast de Wmo komen niet alleen de decentralisaties van de Jeugdzorg, de Participatiewet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) op de gemeente af, maar ook het samenwerken met omliggende (buurt)gemeenten. Al langer zou een samenwerking tussen Asten en Someren logisch zijn. Verschillende (welzijns)organisaties in beide gemeenten werkten al samen. De samenwerking tussen gemeente Asten en Someren zou dus een logische vervolgstap zijn. In 2010 werd dan ook de samenwerking tussen beide gemeenten een feit. Op deze manier zou er € 300.000 per gemeente bespaard worden en zou de kwaliteit beter behouden blijven. Deze samenwerking leidde tot het samengaan van enkele afdelingen. Vanwege tegengestelde meningen van

beide colleges en gemeenteraden is er na drie jaar, uiteindelijk, een punt gezet achter deze samenwerking.

Om de kansen van de gemeente Someren te vergroten worden er op dit moment stappen gezet om een samenwerking met de Peelgemeenten te realiseren. Naast Someren horen Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Helmond en Laarbeek bij deze peelgemeenschap. De positie van de peelgemeenten in Zuidoost Brabant kan door de samenwerking versterkt worden. Deze samenwerking kan voorkomen dat gemeenten verplicht een herindeling ondergaan.

Aanleiding onderzoek

In juli 2011 hebben de gemeenten Asten en Someren het Kadervisie Beleidsplan Wmo 2012-2015 Asten-Someren vastgesteld. Hiermee is het idee ontstaan een andere richting in te gaan betreft het Wmo beleid. Deze werkwijze is vervolgens beschreven in het Beleidsplan Wmo 2012-2015 Asten-Someren. Hierin zijn de negen prestatievelden omgevormd tot 5 clusters. Per cluster staan de ambities, de werkwijze 'de Kanteling', de samenhang met andere beleidsterreinen, de beoogde maatschappelijke effecten en de speerpunten beschreven.

Het Beleidsplan Wmo vormt een startpunt voor verschillende uitvoeringsplannen, waaronder het uitvoeringsplan Communicatie Wmo 2013-2014 Asten-Someren (zie bijlage I). Dit plan vormt de basis voor mijn onderzoek, namelijk het verkondigen van de nieuwe aanpak van de Wmo, de Kanteling, richting de burgers van de gemeente Someren. Op dit moment staat dit plan nog in de kinderschoenen. Om burgers bewust te maken van het belang elkaar bij te staan op momenten dat iemand dat nodig heeft, moet nog een cultuuromslag plaats gaan vinden. Om dit verhaal extra kracht te geven heeft de gemeente Someren de volgende slogan bedacht 'Eigen kracht, Samen sterk, Gewoon doen!'

Inmiddels is de Kanteling een bekend begrip binnen de gemeente Someren. De Kanteling houdt in dat de Wmo op een andere manier aangepakt moet worden. Zoals hierboven beschreven staat is het van belang dat burgers niet meer leunen maar steunen. Als het aankomt op zorg moeten ze eerst zelf bekijken wat de mogelijkheden zijn. Hebben ze hulpmiddelen in hun directe omgeving beschikbaar? Vervolgens kunnen ze kijken in hun familie/vriendenkring en daarna mogen ze pas bij de professional aankloppen. In elke stap wordt gekeken of er eventuele hulpmiddelen beschikbaar zijn en wie er nodig zijn om de hulpvragende te ondersteunen op het gebied van zorg. Natuurlijk zou het fantastisch zijn als burgers elkaar niet alleen helpen op het gebied van zorg maar in elke vorm van samenleven. Buurtgenoten die elkaar helpen op momenten dat het nodig is. Familie die voor elkaar klaar staat. Dit zorgt voor een samenleving waarin iedereen met elkaar verbonden is. Zelfredzaamheid staat daarbij voorop.

Probleemstelling

"Hoe kan de gemeente Someren middels communicatie het verhaal van de Kanteling op een goede manier over brengen naar de burgers?"

2. Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wil ik een stukje diepgang aanbrengen. Door eerst meegenomen te worden naar de onderzoeksdoelstelling en de hoofdvraag komen vervolgens de deelvragen aan bod. De deelvragen zorgen in deze scriptie voor de input van de verschillende hoofdstukken. Vervolgens worden de onderzoeksmethoden beschreven. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen het voor- en hoofdonderzoek. In het laatste deel van dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de opzet van deze scriptie.

2.1. Onderzoeksdoel

Om inzichten te verkrijgen is het van belang te kijken naar hoe communicatie een rol kan spelen bij het verkondigen van het verhaal rondom de Kanteling naar de burgers. Om te beginnen is het goed om te kijken wat nou precies de begrippen Wmo en de Kanteling inhouden. Daarnaast wordt gekeken naar hoe andere gemeenten, die mogelijk verder zijn in het proces van de Kanteling, dit hebben aangepakt. Andere subdoelen zijn hoe de gemeente Someren communiceert met haar burgers, hoe de burgers willen dat de gemeente Someren communiceert en of communicatie kan bijdrage aan de verandering van de mindset bij de burger van de gemeente Someren.

2.2. Centrale vraag

"(Op welke manier) kan communicatie een rol spelen bij de vertaling van het verhaal achter de Wmo, de Kanteling, richting de inwoners van de gemeente Someren?"

2.3. Deelvragen

Om het onderzoek body te geven staan hieronder de deelvragen beschreven. Elke deelvraag verwijst naar een van de volgende hoofdstukken.

1. Intern

Hoe is de gemeente Someren georganiseerd?

- Wat is de missie en visie van de gemeente Someren?
- Welke cultuur heerst er?
- Hoe is de organisatie opgebouwd?
- Van welke kanalen die de gemeente Someren bezit, maken inwoners het meest gebruik?

2. Wmo

Wat houdt de Wet maatschappelijke ondersteuning in, in relatie tot de gemeente Someren?

- Wat is de betekenis van de Wmo?
- Wat wordt er bedoeld met de Kanteling?
- Wat betekent het verhaal achter de Wmo, de Kanteling, voor de gemeente Someren?

3. Benchmark

Hoe kunnen anderen gemeenten, die al verder zijn op het gebied van de Kanteling, een voorbeeld zijn voor de gemeente Someren?

- Hoe hebben anderen gemeenten het proces van de Kanteling aangepakt?
- Wat is van belang bij de communicatie van de Wmo?
- Wat zijn de succesverhalen die als voorbeeld kunnen dienen voor de gemeente Someren?

4. Communicatie

Wat betekent communicatie voor de gemeente Someren?

- Wat betekent het begrip 'communicatie' (voor mij)?
- Wat betekent de rol van team communicatie?
- Via welke kanalen communiceert de gemeente Someren met haar burgers?
- Is er een verandering nodig in de huidige communicatie?
- Wat betekent factor C voor de gemeente Someren?

5. Strategie

Op welke manieren kan de gemeente Someren het beste communiceren met haar inwoners?

- Kunnen sleutelfiguren een rol spelen bij de communicatie naar de burgers?
- Wie en wat zijn sleutelfiguren binnen de gemeente Someren en waarom?
- Welke rol heeft een dorpsondersteuner?
- Welke strategie kan het beste toegepast worden in de gemeente Someren?

2.4. Onderzoeksmethoden

Deze paragraaf beschrijft de vorm van het onderzoek. Het onderzoek is opgedeeld in twee delen, een voor- en een hoofdonderzoek. Het vooronderzoek zal bepalen hoe het hoofdonderzoek loopt.

2.4.1. Vooronderzoek

Het vooronderzoek dient vooral als verkenningsfase. In deze fase wordt zowel desk- als fieldresearch verricht. Hieronder worden deze fases toegelicht. In het vooronderzoek komt informatie over de interne organisatie, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Kanteling aan het licht. Deze informatie wordt gebundeld in het Business Model Generation canvas. Hoofdstuk 3 gaat hier verder op in.

Deskresearch

De begrippen Wet maatschappelijke ondersteuning en de Kanteling spelen een belangrijke rol in het vooronderzoek. Deze begrippen geven informatie over het onderwerp van de scriptie. Beleidsplannen, informatieboekjes van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en literatuur opgesteld door de centrale overheid zorgen voor de input van deze begrippen. Ook het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo 2012-2013 Asten-Someren¹ geeft hierbij de nodige informatie.

Voor de interne organisatie kan informatie gehaald worden uit organisatie- en beleidsdocumenten, de gemeentegids en het intranet van de gemeente Someren. Om een beeld te krijgen van de externe omgeving van de gemeente Someren kan informatie gehaald worden van websites die beschreven staan op de website van de gemeente Someren en in het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo.

¹ Het beleidsplan en uitvoeringsplan van de Wmo zijn beide opgesteld voor zowel de gemeente Asten als Someren. De opdrachtgever van deze scriptie is de gemeente Someren. Het onderzoek heeft vooral plaatsgevonden binnen de gemeente Someren en de resultaten zullen dus ook gericht zijn op deze gemeente, Someren. In overleg kan gemeente Asten gebruik maken van deze scriptie maar niet alle resultaten zullen geschikt zijn voor die gemeente.

Fieldresearch

Om meer te weten te komen over de Wmo, het platform en de Kanteling kan ik vergaderingen bijwonen van het Wmo platform en gesprekken voeren met leden van het platform. Voor de interne organisatie kan ik team communicatie interviewen over de visie/missie en de middelen die de gemeente Someren inzet. Ook zal tijdens de gesprekken de rol van de communicatie binnen de gemeente Someren duidelijk worden. Om een beeld te krijgen van de externe omgeving van de gemeente Someren en zijn relaties mag ik gesprekken en bijeenkomsten bijwonen van vrijwilligersorganisaties en werkgroepen van de dorpsondersteuners.

De informatie uit het desk- en fieldresearch in dit onderzoek wordt geclusterd in het Business Model Generation canvas. Dit model is tijdens de minor aan bod gekomen. Enige verdieping is nog nodig om het toe te kunnen passen op de gemeente Someren.

2.4.2. Hoofdonderzoek

Het hoofdonderzoek zal naast verbreding moeten zorgen voor de nodige verdiepingsslag. Ook in deze fase zal gebruik gemaakt worden van desk- en fieldresearch. De informatie uit het hoofdonderzoek moet zorgen voor het concreet maken van de deelvragen. In het hoofdonderzoek moet dus op zoek gegaan worden naar mogelijkheden om de centrale vraag aan het eind te kunnen beantwoorden.

Deskresearch

Om een verdiepingsslag te maken voor het interne hoofdstuk ga ik op zoek naar literatuur die informatie kan verschaffen over de structuur en cultuur van een organisatie. De typologieën van Mintzberg kunnen me hierbij helpen. Om voorbeelden van andere gemeenten te achterhalen maak ik gebruik van de informatieboekjes van de VNG. Zij hebben meerdere uitgaven geproduceerd waarin gemeenten hun verhaal doen over de Kanteling. Ook de websites van deze gemeenten kunnen me meer informatie verschaffen. Op het gebied van communicatie kan literatuuronderzoek gedaan worden om methoden te vinden die me kunnen helpen bij het beantwoorden van de deelvraag.

Fieldresearch

Om meer informatie te verkrijgen over het proces van de Kanteling bij andere gemeenten kunnen diepte-interviews met gemeenten me helpen bij het beantwoorden van de deelvraag over Benchmark. Zo zorgen de gesprekken met de gemeenten Oud-Beijerland, Kerkrade, Boxtel en Westervoort voor de nodige diepgang. Om meer informatie te krijgen over de vraag of sleutelfiguren een rol spelen bij de communicatie van het verhaal van de Kanteling richting de burgers kunnen gesprekken gevoerd worden met invloedrijke personen. Hierin moet onderscheid gemaakt worden tussen het geslacht en de woonplek van deze mensen. Zo zorgen de gesprekken met John Henkes (Somerens-Heide), Henk Hoebe (Someren-Dorp), Maria Verrijt (Someren-Eind) en Riek van Bussel (Lierop) voor de nodige input voor het beantwoorden van deze vraag. Daarnaast zullen de gesprekken met Ilse en de medewerkers van team communicatie me goede input verzorgen. Zij kunnen me meer informatie geven over de interne organisatie en de Wmo. Ook gesprekken met wethouder Theo Maas leveren input op voor de deelvraag over de Wmo.

2.5. Opzet van deze scriptie

Elk hoofdstuk begint met een korte *inleiding*. Na de inleiding worden de onderzoeksvragen van het hoofdstuk beantwoord. Deze onderzoeksvragen vormen samen de beantwoording van het hoofdstuk. Elk hoofdstuk sluit vervolgens af met een paragraaf waarin de conclusies staan beschreven die worden meegenomen voor het advies. Deze conclusies zijn te herkennen aan

een blauw tekstvak.

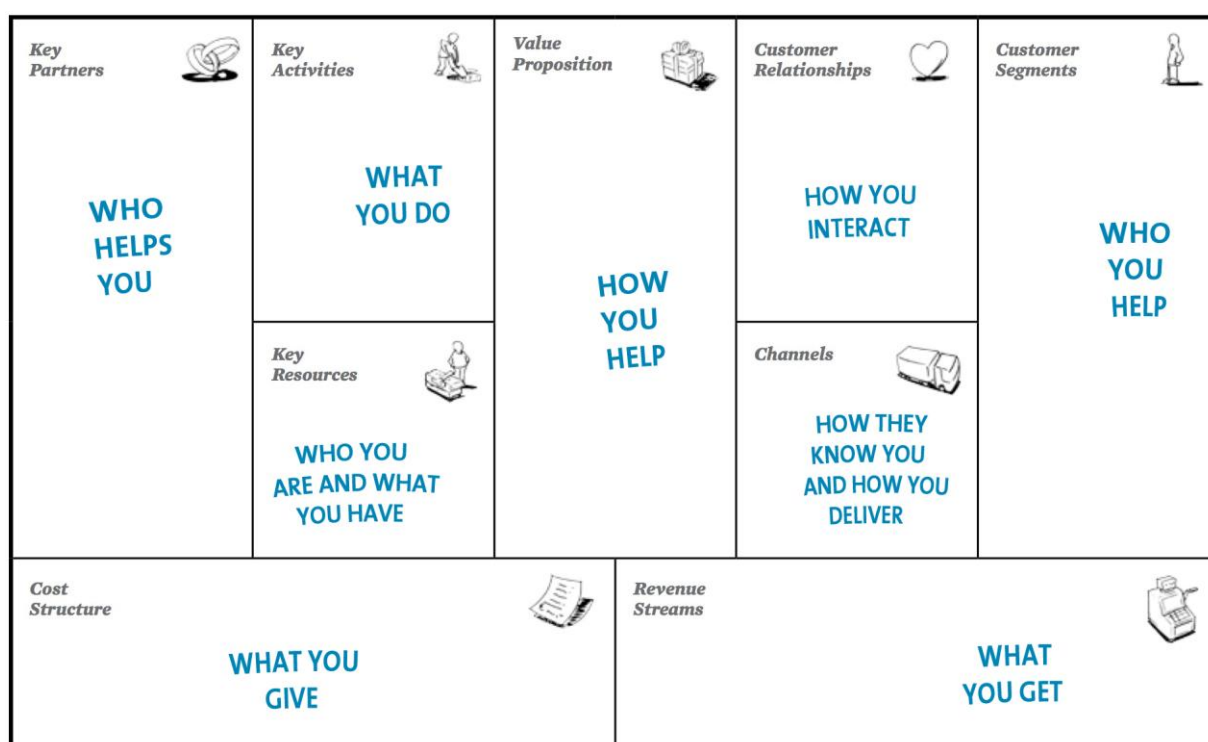
De hoofdstukken staan voor de verschillende deelvragen, zie paragraaf 2.3. Hoofdstuk 9 bevat alle conclusies uit het onderzoek. De gemeente Someren vindt deze erg waardevol.

Uiteindelijk zorgt elk hoofdstuk voor de beantwoording van de centrale vraag. De centrale vraag wordt in het hoofdstuk Advies beantwoord. Het advies bestaat uit twee onderdelen. In adviesdeel A staan tips beschreven waarvan de informatie gehaald is uit de verschillende gesprekken die gevoerd zijn en de informatie die opgepikt is uit de organisatie. Deze tips spelen een belangrijke rol bij de uitvoering van het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo. In adviesdeel B worden alle communicatiemijlpalen schematisch weergegeven en toegelicht. Naast de mijlpalen uit het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo zijn er ook mijlpalen toegevoegd die uit het onderzoek naar voren komen.

3. Vooronderzoek

Dit hoofdstuk is de voorloper op de rest van het onderzoek. Hierin beschrijf ik de basis waarmee ik mijn onderzoek wil gaan uitvoeren. Dit hoofdstuk heeft geleid tot een verrassende wending.

Het vooronderzoek, een belangrijke fase om bij stil te staan. De eerste paar weken bij de gemeente Someren stonden in het teken van de begrippen Wmo en de Kanteling. Daarbij heb ik allerlei artikelen en documenten gelezen die met deze begrippen een samenhang hebben. Om de resultaten uit de eerste week in beeld te brengen heb ik gekozen om al deze informatie te clusteren. Dit heb ik gedaan door gebruik te maken van het Business Model Generation canvas (BMGc model). Dit model bestaat uit negen bouwstenen waarin de verschillende onderdelen uit een organisatie visueel in beeld gebracht worden. Nadat het BMGc model is ingevuld kunnen verbanden gelegd worden tussen de verschillende onderdelen van het model. Hier kunnen nieuwe inzichten uit voortkomen.



Afbeelding 3.1 Business Model Generation canvas

Een gemeente is geen organisatie die gespecialiseerd is in één vakgebied. Het zit verweven in de hele samenleving. Daarom heeft het ook raakvlakken met alles wat er in en rondom een gemeente speelt. Om niet het spoor bijster te raken bij het invullen van het BMGc model heb ik me specifiek gericht op het onderwerp van deze scriptie, de Wmo. Alle aspecten uit het model hebben dus een verbinding met de Wmo. Zo zijn de verschillende doelgroepen in kaart gebracht, de communicatiekanalen, de klantrelaties, maar ook de kernbronnen en -activiteiten, de (samenwerkings)partners, de inkomsten en de uitgaven. In de middelste kolom komen de belangrijkste waarden van de Wmo samen. Deze kolom staat voor de waardepropositie van een bedrijf, of in dit geval een wet. De uitkomsten van deze kolom zeggen iets over de Wmo die tot uiting wordt gebracht bij de gemeente Someren. In bijlage II vind je de ingevulde versie van het BMGc model. Hieronder wordt stap voor stap beschreven wat de uitkomsten van het BMGc model zijn.

3.1. Customer segments

Welke doelgroepen omvat de Wmo nu eigenlijk? Een overzicht van alle doelgroepen, en alle andere onderdelen, is te vinden in bijlage II. De belangrijkste doelgroepen zijn de burgers van de gemeente Someren, familie /vrienden /buren /mantelzorgers van de Wmo cliënten, de Wmo cliënten zelf en de interne medewerkers.

3.2. Customer relationships / Channels

De volgende communicatiekanalen zijn van belang bij de communicatie naar de verschillende doelgroepen. Folders, lokale kranten, interne nieuwsbrieven, ontmoetingcafés, ervaringspanels en het Wmo loket. Wat belangrijk is in de klantrelatie zijn de samenwerkingsverbanden met (zorg-) en welzijnsinstellingen en de persoonlijke hulp die het Wmo loket dan wel dan niet toewijst aan cliënten.

3.3. Value proposition

In de middelste kolom komen belangrijkste waarden samen. Met de slogan “eigen kracht, samen sterk, gewoon doen!” wil de gemeente Someren de Kanteling vertalen. Dat houdt in dat de een hulpbehoevende burger eerst zelf kijkt naar mogelijke oplossingen voor het probleem, vervolgens in zijn/haar omgeving om hulp vraagt (samen sterk) en daarna gewoon de kracht vindt om het uit te voeren (gewoon doen!). Samenwerken en het eigen sociale netwerk staat daarbij centraal.

3.4. Key activity / Key resources

De kernactiviteit van de Wmo is het communiceren van de slogan en het uitdragen van de werking van de Kanteling door de Wmo consulenten. Zonder het netwerk- en relatiebeheer van de gemeente kan de Wmo niet (voort)bestaan. Dit is dus een van de bronactiviteiten. Daarnaast is het de taak van de gemeente om een leefbare samenleving te creëren. En de decentralisaties zorgen er natuurlijk voor dat de gemeente gedwongen wordt de Wmo op een andere manier uit te voeren.

3.5. Key partners

De gemeente Someren wordt omringt door kernpartners. Het is de spil in een netwerk van allerlei zorg- en welzijnsorganisaties. Belangrijke kernpartners zijn o.a. dorps- en wijkraden, vrijwilligersorganisaties zoals de KBO's en het Rode Kruis. Daarnaast zijn Onis en LEV grote partners voor de gemeente Someren.

3.6. Cost structure / Revenu streams

Bij dit alles horen natuurlijk inkomsten en uitgaven. Onder de uitgaven kunnen kosten voor de voorlichtingsmaterialen gerekend worden. Maar de (collectieve/individuele) voorzieningen en de verschillende decentralisaties zorgen natuurlijk ook voor extra kosten. Wat zowel kosten maakt als winst oplevert is het uitvoeringsplan communicatie Wmo. Er moet een heleboel geïnvesteerd worden om de Kanteling te vertalen naar de burgers maar achteraf levert dit ook weer een heleboel op. Zo ook de initiatieven van de verschillende KBO's, de dorpsondersteuners en organisaties als Onis en LEV. Ze kosten relatief weinig, maar omdat er geen professional aan de pas komt scheelt het in de kosten. Ook de rol die de gemeente heeft als intermediair tussen burger en organisaties levert uiteindelijk wat op.

3.7. Conclusies

In dit hoofdstuk zijn de kernpunten uit het business canvas model benoemd. Dit heeft geleid tot een interessant inzicht dat gevolgen heeft voor de rest van het onderzoek. Gemeenten zijn namelijk de spil in het netwerk. Dat inzicht wordt ook bevestigd in de evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Sociaal en cultureel planbureau, 2010).

Ook de gemeente Someren heeft een (h)echt netwerk, van zorg- en welzijnsinstellingen tot aan burgerinitiatieven. Al deze relaties weten, ieder op hun eigen manier, wat af van de Wmo en de Kanteling. Zij komen in hun dagelijkse werkzaamheden in aanraking met de gevolgen van deze wet. Ook de Wmo cliënten zijn bekend geraakt met de nieuwe werkwijze. De centrale gedachte achter de Wmo houdt in dat burgers elkaar meer gaan steunen. Mensen met een hulpvraag kijken eerst in hun eigen omgeving rond naar een mogelijke oplossing. Problemen worden zo dichterbij huis opgelost. De personen die hulpbehoevende kunnen bijstaan zijn vaak burgers die zelf niets te maken hebben met de Wmo. Deze burger zal, wanneer de gemeente Someren niet effectief gebruik maakt van haar netwerk, pas als laatste kennis vergaren over de Kanteling. En dat is zonde, want juist zij kunnen het verschil maken.

Daarom is het goed om het netwerk van relaties van de gemeente Someren in te zetten. Zij hebben namelijk kennis van de Wmo en de Kanteling. Wanneer deze relaties anderen aansporen om hulpbehoevende te helpen worden de lijnen korter. De normale burger wordt eerder in het proces bereikt. De personen met invloed kunnen uit het netwerk van relaties gepikt worden en opstaan om anderen te overtuigen van de noodzaak om elkaar te ondersteunen. Deze zogenaamde sleutelfiguren zijn dus onderdeel van het netwerk van de gemeente Someren. Een samenwerking met deze mensen is al versterkt door de relatie die de gemeente Someren heeft met deze personen.

Wanneer deze netwerken niet op de juiste wijze ingezet worden duurt het jaren voordat het verhaal van de Kanteling bij de burgers komt. Maar wie zijn deze sleutelfiguren? En waarom zijn zij sleutelfiguren? Dat komt allemaal in hoofdstuk 8 aan bod.

4. Intern

Dit hoofdstuk is bedoeld om een beeld te krijgen van de gemeente Someren en de interne organisatie. Het zal uiteindelijk voor goede input zorgen voor het advies in hoofdstuk 10. Eerst wordt kort beschreven hoe de gemeente Someren er zowel landelijk als bestuurlijk uit ziet. Vervolgens wordt de visie van de gemeente Someren beschreven. Middels het organogram wordt duidelijk hoe de gemeente Someren organisatorisch in elkaar steekt waarna het hoofdstuk wordt afgesloten met zowel de interne als externe cultuur binnen de gemeente Someren.

4.1. Someren in beeld

De gemeente Someren ligt, te zien op afbeelding 4.1, in Zuidoost Brabant. De gemeente bestaat uit vier kerkdorpen, namelijk Someren Eind, Someren Heide, Lierop en Someren Dorp. Alle vier bezitten ze hun eigen karakteristieke dorpskernen. De oppervlakte van de gemeente Someren telt 18.155 hectare. Het inwonersaantal staat sinds de laatste peilingen op ruim 18.500. Hiervan woont ruim 60 procent in Someren Dorp.² De inwoners van de verschillende kerkdorpen zijn erg gesteld op hun karakteristieke dorpskernen. Ook is er veel bedrijvigheid door de vele verenigingen in elke kern.

De gemeente Someren bevat veel natuurlijk schoon. Om hiervan te genieten zijn wandel- en fietspaden, mountainbikeroutes en ruiterroutes aangelegd. Aan de oost zijde ligt het Zuid Willemsvaart kanaal, op de grens tussen Someren en buurgemeenten Asten. Daarnaast maakt Someren deel uit van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE).



Afbeelding 4.1 Kaart Zuidoost Brabant

De gemeenteraad van Someren bestaat op dit moment uit 17 zetels waarvan het CDA met 5 zetels bovenaan staat. Naast het CDA zijn de volgende politieke partijen onderdeel van de gemeenteraad met hun zetels tussen haakjes; PvdA (1), VVD (2), gemeenschapslijst Someren Eind en Sluis XIII (4), Fractie Someren Heide (2), Lieropse Lijst (2) en Leefbaar Someren (1).

Het dagelijkse bestuur van de gemeente bestaat uit het college van Burgemeesters en Wethouders. Naast burgemeester Veltman (CDA) zijn er vier wethouders die zich, elk individueel, bezighouden met verschillende portefeuilles. Wethouder Theo Maas (PvdA) heeft de sociale portefeuille onder zich. Van de vier wethouders heeft hij het meeste raakvlak met het onderwerp van deze scriptie.

4.2. Organisatievisie

De gemeente Someren heeft een aantal documenten waarin de strategische visie van de organisatie beschreven staat. Echter leiden deze documenten niet tot één vastgestelde visie en missie. Er ligt officieel dus geen recente organisatievisie vast bij de gemeente Someren. Wel staan de begrippen zoals de gemeente deze voor ogen heeft beschreven in het coalitieprogramma³. Dit coalitieprogramma is aan de

raad voorgelegd. En ondanks het feit dat dit programma bij enkele partijen de nodige vragen opriep⁴ gebruik ik het toch om de organisatievisie van de gemeente Someren te beschrijven.

4.2.1. Missie

In het coalitieprogramma is de volgende missie beschreven:

"We willen een krachtig en zelfstandig Someren dat het belang van haar burgers centraal stelt. We kijken daarom kritisch naar onze resultaten, onze taken en ons eigen functioneren. We willen meer 'op z'n Zummers' besturen en handelen. Dat houdt in: er voor gaan, kansen benutten, gewoon dóen, gewóón doen, samenwerken en je eigen verantwoordelijkheid nemen. We laten meer over aan onze inwoners en verenigingen zodat zij meer vrijheid, zeggenschap en verantwoordelijkheid krijgen. Op die manier willen we burgers betrekken en ondernemerschap stimuleren . Someren Dorp, Someren Eind, Someren Heide en Lierop zijn sterk in verbondenheid. We zijn sociaal, nemen mèt elkaar verantwoordelijkheid voor elkaar en iedereen telt mee. Het natuurlijke dorpse karakter wordt gekoesterd."

4.2.2. Visie

"Someren spreekt de ambitie uit om een vitale, bruisende plattelandsgemeente te worden op de grens van de Kempen en De Peel waar het goed wonen is. Kortom: Someren Natuurlijk!"

Vanwege bezuinigingen moet de gemeente Someren haar taken anders gaan aanpakken. Meer met minder, zoals het wel eens genoemd wordt. Op zoek gaan naar nieuwe, creatieve oplossingen waarbij wel rekening gehouden moet worden met het fundamentele karakter van de gemeente. Van belang is een lokale overheid die gecontroleerd en beheerst de regie voert en behoud. Om een leefbare samenleving te creëren en te behouden zullen burgers, verenigingen en organisaties moeten samenwerken met de gemeente. Eigen verantwoordelijkheid staat hierbij centraal.

4.2.3. Kernwaarden

Dit zijn de kernwaarden die typerend zijn voor de gemeente Someren. *"(agrarische) Bedrijvigheid, recreatie, groen, ruimte en rust om te wonen, authentieke karakter en het rijke culturele leven."*⁵

4.2.4. Strategie

Om bovenstaande te bereiken betekent het dat de gemeente Someren zich neer moet zetten als een professionele organisatie die grip heeft op haar eigen functioneren, ontwikkelgericht is en flexibel inspeelt op de snelle maatschappelijke veranderingen. Er wordt verwacht van het management meer ondernemersgericht te denken. Onderzoeken, rapporten en beleidsnotities zullen tot het minimum beperkt moeten worden. Pragmatisch handelen is een vereiste. Minder bureaucratie en het stimuleren van deregulering zal leiden tot het gewenste effect. De gemeente Someren kan als een kleine gemeente niet meer alles zelf blijven doen. De samenwerking aangaan met buurgemeenten kan kostenbesparend zijn. Er moet gekeken worden of èn hoe andere gemeenten taken efficiënter en beter georganiseerd kunnen krijgen. Deze kerntakendiscussie heeft prioriteit.

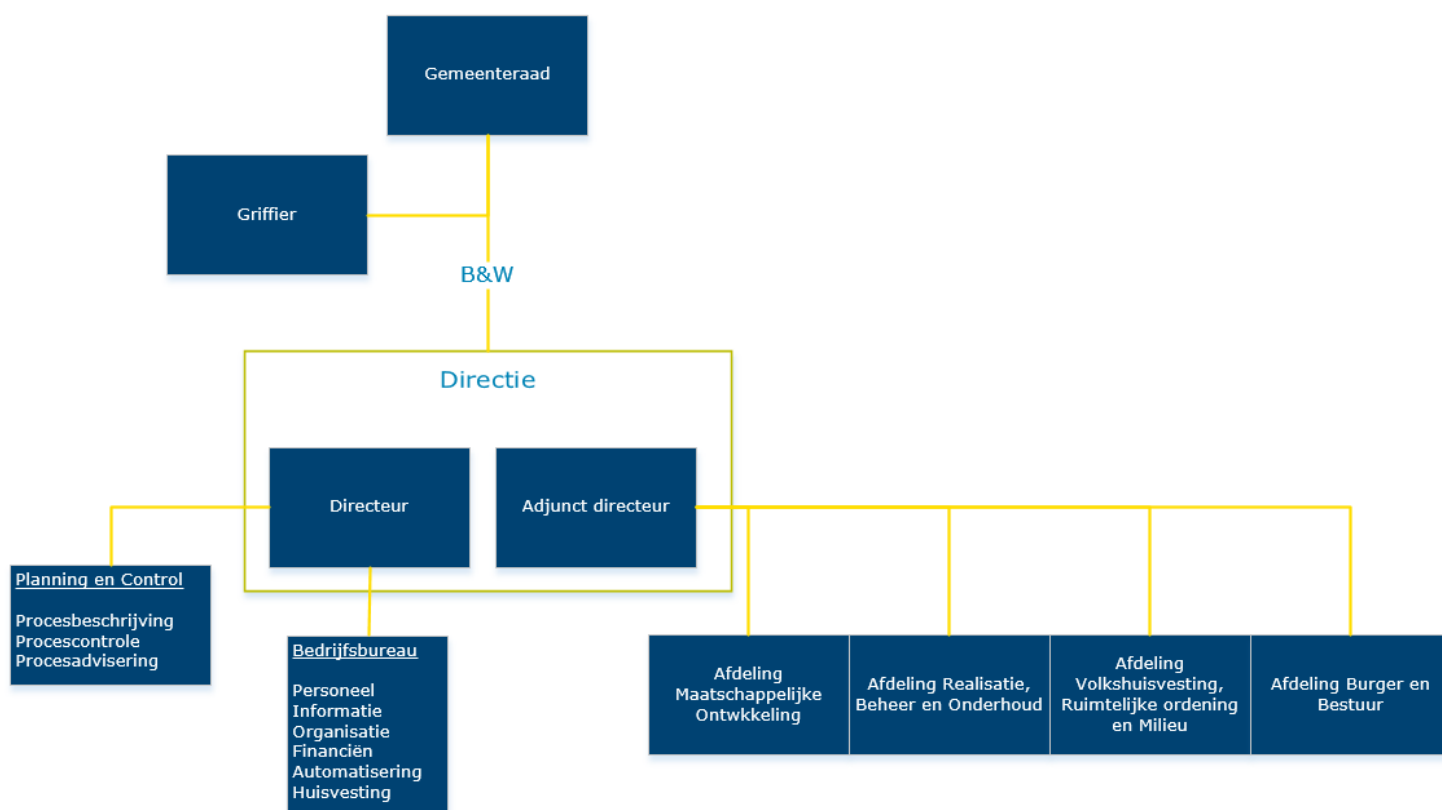
Strategische visie team communicatie

Team communicatie heeft een communicatienota opgesteld. Hierin staan de hoofdtaken en de richting van het team beschreven. De strategische visie van het team loopt gelijk aan de organisatievisie van de gemeente Someren.

4.3. Organisatieopbouw

Vanaf 2007 werd binnen de gemeente Someren gebouwd aan een nieuwe organisatie-inrichting.⁶ De gemeente ging van het sectorenmodel, dat haar oorsprong vond in de jaren negentig⁷, naar het moderne directiemodel. Bij dit model is er sprake van zo weinig mogelijk hiërarchische niveaus. De nadruk ligt sterk op decentralisatie, dat wil zeggen dat taken en bevoegdheden naar een lager niveau getild worden. De lijnen worden daardoor korter. Van belang bij het nieuwe model is dat gezien wordt dat de burger verschillende rollen heeft ten opzichte van de gemeente.

De structuur die bij deze organisatie hoort wordt de horizontale organisatiestructuur genoemd. Medewerkers mogen veel zaken zelf regelen ondanks dat ze nog steeds handtekeningen moeten laten zetten door wethouders onder (beleids)stukken. Dit heeft te maken met de machtsverhoudingen binnen een gemeente. Mintzberg beschrijft dit als de politieke organisatie.⁸ Politiek draait namelijk om macht.



Figuur 4.2 Organogram gemeente Someren

4.3.1. Organogram

Om de structuur van de gemeente Someren te omschrijven heb ik me laten inspireren door Mintzberg. Hij schrijft dat een organisatie bestaat uit 6 onderdelen⁹ die begint bij de strategische top en eindigt bij de ideologie. Om een beeld te krijgen van de gemeente Someren heb ik de verschillende lagen in de organisatie beschreven aan de hand van de taken en verantwoordelijkheden. Deze staan uitgewerkt in bijlage III. In het organisatieschema hierboven is te zien hoe de gemeente Someren organisatorisch is opgebouwd.

4.4. Organisatiecultuur

Met een omvang van ruim 150 medewerkers is de gemeente Someren een compacte organisatie waarin mensen elkaar bij naam kennen. Er hangt een informele sfeer, de (communicatie)lijnen zijn kort en medewerkers lopen makkelijk bij elkaar binnen. Ook de wethouders hebben een open houding waarbij het makkelijk is om als medewerker 'even binnen te komen lopen'.

4.4.1. Intern

In een gesprek met de interne coach van de organisatie werden een aantal zaken duidelijk als het gaat om de organisatiecultuur. Het afgelopen jaar zijn (bijna) alle medewerkers van de gemeente Someren (en Asten) beschreven aan de hand van het DISC model (zie afbeelding 4.3). Dit model staat voor Dominant, (be)Invloedend, Stabiel en Consciëntieus. Bijlage IV geeft daarover meer duidelijkheid. Door gebruik te

	Waarneming van de omgeving: inspannend/ stressvol	Waarneming van de omgeving: ontspannend/ niet stressvol
Reactie op de omgeving: zelfverzekerd assertief	Dominant uitdagingen aangaan en winnen	Invloed anderen overtuigen en beïnvloeden
Reactie op de omgeving: terughoudend niet assertief	Consciëntieus moeilijkheden vermijden en letten op precisie en nauwkeurigheid	Stabiel anderen ondersteunen en voor goede relaties zorgen

Afbeelding 4.3 DISC gedragsstijlen

maken van de DISC stijlen werd duidelijk waarom de medewerkers reageren zoals ze reageren, of ze nu wel of geen leidinggevende functie hebben. Door het houden van bijeenkomsten met de verschillende teams binnen alle afdelingen kwam naar voren dat binnen de gemeente Someren veel mensen werken die de kleuren blauw en/of groen dragen. Leidinggevend zijn vanwege hun functie in de meest gevallen rood gekleurd, maar zijn (zoals te merken is op de afdeling maatschappelijke ontwikkeling) van oorsprong groen/blauw gekleurd. Dat wil zeggen dat er binnen de gemeente Someren gemiddeld genomen mensen werken die wat terughoudend zijn. Daarentegen zijn het wel mensen die nauwkeurig werken en graag met anderen samen werken. Dit sluit aan op de huidige organisatie-structuur.

Om aan te sluiten bij het gedrag van de medewerkers, heeft de DISC methode beschreven hoe het beste gecommuniceerd kan worden met de verschillende gedragsstijlen. Een groot deel van de medewerkers binnen de gemeente heeft de kleuren groen en blauw, zoals al eerder beschreven staat. In de communicatie naar de interne organisatie moet men de twee gedragsstijlen met elkaar combineren. Om aan te sluiten bij medewerkers die Stabiel (groen) zijn moet men: vriendelijk zijn, oprechte belangstelling tonen, hen zelf het tempo laten bepalen, hen voorzien van een stappenplan, de relatie onderhouden, conflicten voorkomen en samenwerken. Om de communicatie zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij de Consciëntieuze (blauwe) medewerker moet men: systematisch zijn, feitelijk, analytisch, voorbereid zijn, uitleggen waarom, niet te amicaal zijn, hun werkwijze respecteren, niet aandringen en hen stapje voor stapje door het proces begeleiden.

Maar niet iedereen heeft alleen de kleur groen of de kleuren groen/blauw in zich. De DISC methode zegt iets over het beeld dat anderen (bijvoorbeeld je collega's) van je hebben in combinatie met hoe je zelf reageert in bepaalde situaties. Uit een telefonisch gesprek met Drs. van de Schoot (directeur van DISCover and Capitalize) op 2 juli j.l. blijkt dat iedere persoon meerdere kleuren in zich heeft. De situatie bepaald vanuit welke kleur je reageert. Men kan namelijk in verschillende situaties verschillende rollen

aannemen waardoor men op verschillende manieren reageert. Een werknemer die altijd met cijfers bezig is en heel precies werkt is tijdens het werk blauw maar kan thuis, door het simpele feit dat deze persoon zich begeeft in een andere omgeving, een andere kleur aannemen.

4.4.2. Extern

De gemeente Someren is een echte plattelandsgemeente waarin veel mensen wonen die hart hebben voor de medemens. Dit uit zich in verschillende initiatieven door inwoners of vrijwilligers-organisaties, zoals het huiskamerproject georganiseerd door de KBO.

Hieruit kan echter niet worden opgemaakt dat een meerderheid van de inwoners de gedragsstijl 'Stabiël' en dus de kleur groen in zich heeft. Uit het gesprek met Drs. van de Schoot komt naar voren dat het mogelijk is dat er een lichte meerderheid van één of twee van de gedragsstijlen binnen een gemeenschap aanwezig is. Echter zal deze meerderheid in percentage niet veel verschillen van de aanwezigheid van de andere gedragsstijlen binnen een gemeenschap. Van belang is dus dat rekening gehouden wordt met ieder gedragstype van de DISC methode. De gemeente Someren zal in hun communicatie, naast de gedragsstijlen 'Conscientieus' en 'Stabiël', ook rekening moeten houden met de gedragsstijlen 'Dominant' en '(be)Invloedend'.

Huiskamerproject KBO

Het huiskamerproject van de KBO Someren Dorp wordt speciaal georganiseerd voor alle ouderen in Someren Dorp. Elke maandagochtend komen ouderen bij elkaar in het culturele centrum onder het genot van een kop koffie of een kopje thee. Tijdens deze ochtend is het mogelijk om gezelschapsspellen te spelen, sokken te stoppen of gezellig bij te kletsen. Dergelijke evenementen zorgen ervoor dat ouderen even buiten de muren van het (verzorgings)huis komen. Ze kunnen hier hun praatje doen en hoeven zich niet alleen te voelen.

In de communicatie naar dominante types moet rekening gehouden worden met: het benoemen van resultaat dus details weglaten, 'D' als meedenker zien, ter zake komen, vrijheid geven in handelen en de uitdaging benadrukken. In de communicatie naar invloedrijke types moet rekening gehouden worden met: waardering tonen, enthousiast zijn, goedkeuring benadrukken, naar mening van 'I' vragen, prestaties prijzen, ruimte geven om gevoelens te uiten, het pezier centraal stellen en hen het gevoel geven dat zij nodig zijn.

Wil de gemeente Someren in hun communicatie aansluiten bij de burgers zullen zij moeten weten via welke kanalen zij communiceren. Een tevredenheidsonderzoek uit 2012 geeft inzicht in het gebruik van de communicatiekanalen onder de inwoners van de gemeente Someren. Dit onderzoek dat uitgevoerd is door Marketing Control in opdracht van de gemeente Someren staat in bijlage V. Ruim tweederde van de inwoners is tevreden over de communicatiekanalen en de wijze waarop de gemeente Someren haar burgers informeert. De wijze waarop informatie gezocht wordt over de gemeente Someren gebeurt door de meeste inwoners via de digitale weg. De website is naast de gedrukte versies van de gemeentegids, de afvalkalender en de plattegrond een van de meest bekende kanalen. De digitale versies van de gemeentegids en de afvalkalender zijn echter niet zo bekend. Ondanks dat de burgers digitaal op zoek gaan naar informatie over de gemeente Someren wil men de papieren versie van de gemeentegids, de afvalkalender en de plattegrond niet verloren laten gaan.

Als de gemeente Someren wil aansluiten bij de informatiebehoefte van de burger zou het vooral via de website en de gemeentepagina in de lokale krant moeten communiceren. Dit zijn middelen waarmee de burgers het liefst op de hoogte gehouden willen worden. De gemeentekrant wordt overigens door meer dan de helft van de burgers wekelijks gelezen. De website wordt door meer dan de helft van de burgers maar enkele keren per jaar bezocht.

Uit de interviews met de sleutelfiguren komt naar voren dat de burgers uit de verschillende dorpen erg gehecht zijn aan hun eigen kern. Meerdere kernen beschikken over hun eigen dorpsblad of zelfs een eigen webpagina. Uit de interviews komt naar voren dat deze goed gelezen worden. Zo heeft Someren Eind een eigen dorpsblad en heeft Lierop naast het dorpsblad de Koepel een eigen website, namelijk www.slaponline.nl. Deze wordt dagelijks bijgehouden en zorgt daarom ook voor relevante nieuwsitems voor de Lieropse inwoners. Ook de dorpskern Someren-Heide wil met een dergelijke website aan de slag gaan.

4.5. Conclusies

In paragraaf 4.4 werd gesproken over het DISC model. Veel medewerkers, zo blijkt uit het gesprek met de interne coach, hebben de gedragsstijlen die overeenkomen met de kleuren groen en blauw. Dat wil zeggen dat zij Stabiël en Consciëntieus zijn. In de communicatie moet dus rekening gehouden worden met die gedragsstijlen, zoals vriendelijk zijn, de relatie voorop stellen, bereid zijn samen te werken, voorbereidingen treffen en uitleggen waarom het anders moet.

In de communicatie naar de burgers toe zal op verschillende momenten met de verschillende types rekening gehouden moeten worden. Alle types komen binnen een samenleving namelijk ongeveer evenveel voor, blijkt uit een gesprek met de directeur van DISCover en Capitalize.

Uit onderzoek blijkt dat inwoners van de gemeente Somerne het liefst op de hoogte gehouden willen worden via de gemeentepagina in de lokale krant. Dit wordt door de meerderheid van de inwoners wekelijks gelezen. De website is een veelgenoemd kanaal, echter wordt deze niet veel bezocht. Naast de gemeentepagina bestaan er binnen de verschillende dorpskernen ook eigen dorpsbladen of zelfs websites. Deze kunnen ook door de gemeente worden ingezet in de communicatie naar hun burgers.

Bovenstaande punten worden meegenomen naar het advies in hoofdstuk 10.

5. Wet maatschappelijke ondersteuning

Een belangrijk onderdeel van deze scriptie is de Wet maatschappelijke ondersteuning. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd wat deze wet inhoudt. Hoe is deze ontstaan en waarom? Ook wordt dieper ingegaan op het verhaal achter de Kanteling. Want wat betekent de Kanteling voor zowel de gemeente als voor de burger? En hoe wordt deze in het dagelijkse leven toegepast? Het hoofdstuk sluit af met wat de vraag 'Wat betekent de Kanteling voor de gemeente Someren?'.

5.1. Wet maatschappelijke ondersteuning

Gemeenten zijn de afgelopen jaren aan een heleboel veranderingen onderhevig. Dit werd al duidelijk in de inleiding. De decentralisatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning is er daar een van. Zo kwam Balkenende II in april 2004 met een Contouren Nota. Hierin werden de hoofdlijnen van de Wmo beschreven. Pas in 2006 leidde deze Contouren Nota tot een volwaardige wet. In januari 2007 werd deze wet het beleidskader waarin alle zaken rondom de sociale sector samenhangen.¹⁰

Maar wat is nu eigenlijk de Wmo? De Wmo is een landelijke wet die ervoor moet zorgen dat elk individu, zowel jong als oud, kan blijven meedoen in de maatschappij. Dat wil zeggen dat op het moment dat een individu niet meer kan meedoen deze persoon de hulp en ondersteuning krijgt vanuit de Wmo die hij/zij nodig heeft. Deze mensen kunnen dan bij het Wmo loket terecht voor een hulp-/zorgvraag. De Wmo consulenten zullen er dan alles aan doen om deze mensen weer mee te laten doen in de maatschappij. Het ondersteunen van mensen met een hulp-/zorgvraag door gemeenten wordt ook wel compensatieplicht genoemd. Gemeenten dragen namelijk zorg voor een goede oplossing.

Om aan te geven waarop gemeenten moeten presteren, als het om de Wmo gaat, heeft het kabinet de negen prestatievelden opgesteld, te weten:

- Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
- Preventie ondersteuning van jeugdigen en ouderen op het gebied van opgroeien en opvoeden.
- Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
- Ondersteunen mantelzorgers en vrijwilligers.
- Zelfredzaamheid en deelname aan de samenleving.
- Het verlenen van individuele voorzieningen.
- Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder sociale pensions en vrouwenopvang.
- Het bieden van openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ)
- Bevorderen van verslavingsgebied

Omdat de kosten voor zorg in Nederland in de afgelopen jaren de pan uitrezen was het kabinet genooddaakt het zorgstelsel te veranderen. Het is van belang dat iedereen die zorg nodig heeft dit kan blijven ontvangen, ook in de toekomst. Een van de veranderingen van het zorgstelsel heeft geleid tot het ontstaan van de Wmo. Hoewel het geen zorgwet is heeft het een aantal zorgwetten vervangen zoals de Welzijnswet, Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), en delen van de wetten Collectieve Preventie Volksgezondheid (WCPV) en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).¹¹ Daarnaast bracht het kabinet ook nog een aantal subsidieregelingen onder in de Wmo, zoals de subsidieregeling Diensten bij wonen met zorg.¹²

Voor gemeenten zijn dit erg grote veranderingen. Het is dus logisch dat niet alle veranderingen in één keer plaats kunnen vinden, ook niet bij de gemeente Someren. Er is dus gekozen om te starten met die onderwerpen die geregeld 'moesten' worden. Het gaat hierbij om de zaken die burgers direct raken. Zoals bijvoorbeeld de hulp bij het huishouden, die men eerst kreeg via de AWBZ. Het uiteindelijke doel was om een totaal nieuw beleid te maken (de Kanteling), maar dat was niet mogelijk. Om gemeenten hierbij te steunen heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) het project van de Kanteling opgezet.

5.2. De Kanteling

De taak van gemeenten is om "mensen met een beperking de ondersteuning te bieden die ze nodig hebben".¹³ Op dit moment leunen burgers te veel en steunen te weinig. Ze schuiven de zorg te snel en te gemakkelijk door naar professionals. Centraal staat daarom de gedachte om niet meer claim- en aanbodgericht denken maar juist vraag- en resultaatgericht. Het gaat hierbij om de begrippen zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid. Het idee is om (beperkte) burgers eerst in de eigen omgeving te laten kijken naar mogelijke oplossingen en ze daarna pas te laten aankloppen bij de gemeente. De gemeente moet dus oplossingen bieden zodat deze mensen zelf hun eigen leven kunnen leiden; zelf in en om het huis kunnen bewegen, het huishouden kunnen regelen/doen, de straat op kunnen en sociale contacten kunnen onderhouden.

Maar hoe zien die oplossingen eruit? Dat mogen gemeenten zelf bepalen. Bij het overdragen van taken van de overheid naar gemeenten, bijvoorbeeld op het gebied van de Wmo, kregen gemeenten de bevoegdheid om zelf beslissingen te nemen.¹⁴ Dus ook over de vormgeving van die taken. Er staat niet zwart op wit in de wet hoe bijvoorbeeld de ondersteuning van hulpbehoevende burgers er uit zou moeten zien. Als het juiste resultaat maar behaald wordt. Een manier om te komen tot dat resultaat is het verhaal van het sociale kringenveld (zie afbeelding 5.1). Bij deze gedachte staat niet langer het bieden van ondersteuning en zorg centraal, maar de eigen verantwoordelijkheid van de burger en zijn/haar omgeving. Meer informatie over het sociale kringenveld staat in bijlage VI.

Maar hoe wordt dit nu in de praktijk aangepakt? De gedachte zoals figuur 5.1 weergeeft werkt als volgt. Heeft een burger een hulp- of zorgvraag dan zal hij eerst moeten bekijken wat hij zelf kan. Daarna moet gekeken worden naar oplossingen in het sociale netwerk van de burger. Zijn er vrienden of familieleden die hulp kunnen bieden? De volgende stap is om te kijken naar wat de mogelijkheden zijn buiten het eigen netwerk. Dat is de derde cirkel, algemene voorzieningen. Dit zijn voorzieningen die voor iedereen toegankelijk zijn. Bijvoorbeeld hulp vanuit vrijwilligersorganisaties. Als voorgaande stappen niet naar een oplossing leiden kan

de burger terecht bij de gemeente. Hier gaat de burger in gesprek met een Wmo consulent. Samen kijken zij naar een mogelijke oplossing. Dit kan dan gaan om een collectieve of individuele voorziening. Collectieve voorzieningen zijn bedoeld voor specifieke doelgroepen waarin mensen eenzelfde soort hulp- of zorgvraag hebben. Individuele voorzieningen zijn bedoeld voor mensen met een zeer specifieke hulp- of



Afbeelding 5.1 Het sociale kringenveld

zorgvraag. Wanneer een collectieve voorziening niet leidt tot een oplossing krijgt de burger een individuele voorziening. Waar mogelijk proberen gemeenten te investeren in collectieve voorzieningen om de hoge kosten van de individuele voorzieningen zoveel mogelijk te beperken. Om verder kosten te besparen is het belangrijk om als gemeente de hulp van de binnenste kringen te stimuleren.

Burgers met een hulp- of zorgvraag kunnen het in veel gevallen niet alleen. Ze hebben hulp nodig van mensen uit hen omgeving. Naasten zoals familie, vrienden, kennissen en burens, die de zorg van een hulpbehoevende op zich nemen worden ook wel mantelzorger genoemd. Een begrip wat voor veel mensen niet bekend is, maar wat toch voor meer mensen geldt dan dat ze zelf in de gaten hebben. Mantelzorgers zijn erg waardevol. Om hen te ondersteunen is een samenwerking tussen de vrijwilliger en mantelzorger van belang. Een vrijwilliger kan ervoor zorgen dat de mantelzorger wat meer ruimte krijgt en daardoor de hulp kan blijven geven die de hulpbehoevende nodig heeft.

Om ervoor te zorgen dat burgers het heft in eigen handen gaan nemen zal de gemeente een ondersteunende rol gaan spelen bij de uitvoering van deze ideeën. Burgerinitiatieven zijn hierbij het uitgangspunt. Zo zijn er in de gemeente Someren al gesprekken geweest met de verschillende dorpskernen over zogenaamde dorpsondersteuners. Over deze sleutelfiguren wordt in hoofdstuk 8 meer verteld.

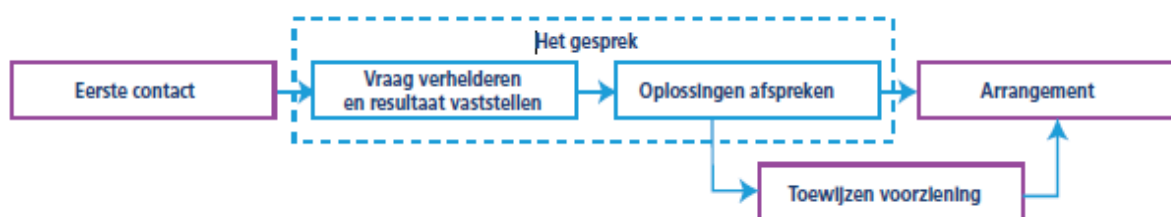
5.3. Wat betekent de Kanteling voor de gemeente Someren?

Sinds de komst van de Wmo is de gemeente Someren niet stil blijven zitten. Ze hebben al een aantal stappen gezet op dit gebied. Zo is sinds de start van de wet een Wmo platform opgesteld. Dit platform bestaat uit vertegenwoordigers van lokale vrijwilligers- en belangenorganisaties, zoals de KBO (Katholieke Bond van Ouderen), GOS (Gehandicapten Organisaties Someren), het Rode Kruis, de Zonnebloem, de KVO (Katholieke Vrouwen Organisatie), de werkgroep Mantelzorg, dorps- en wijkraden, KVG (Katholieke Vrouwen Gilde), cliënten GGZ Eegelshoeve, Kansplus en de cliëntenraad Novadic Kentron. Zij zijn als het ware de vertegenwoordigers van de burgers uit de gemeente Someren. Dit platform mag gevraagd en ongevraagd advies geven aan de gemeenteraad.

Het Wmo platform komt vier keer per jaar bij elkaar. Het Dagelijks Bestuur (DB) van het Wmo platform geeft sturing aan de leden van het platform. Zij vergaderen (bijna) maandelijks. Tijdens deze vergaderingen is er regelmatig een afgevaardigde van de gemeente Someren aanwezig. Daardoor verloopt de onderlinge relatie met de gemeente Someren positief. Op dit moment wordt er gekeken of de huidige situatie van het Dagelijkse Bestuur voor iedere partij nog wenselijk is.

Daarnaast heeft de gemeente Someren eerste stappen gezet conform de werkwijze zoals die binnen de Wmo zijn opgesteld. Er is een Wmo loket waar cliënten met hun vragen/problemen terecht kunnen. De consultants van dit loket werken volgens de nieuwe werkwijze. Zij zijn hier speciaal voor opgeleid. Dit heeft ertoe geleid dat zij niet langer eerst kijken naar waar de burger recht op heeft. Zij gaan met de burger in gesprek om hen te ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing op maat. Er wordt niet meer gekeken naar wat de gemeente voor de burger kan doen maar wat kan de burger nu zelf bijdragen. Dit zijn de zogenaamde keukentafelgesprekken. Deze keukentafelgesprekken worden gevoerd om de vraag achter de vraag te achterhalen. De consultants gaan naar mensen thuis om te achterhalen hoe de thuissituatie van deze mensen is. Zijn er eventueel personen in hun eigen omgeving die ervoor kunnen zorgen dat de oorzaak van het probleem op een of andere wijze al verlicht kan worden? Wanneer dit in

beeld is gebracht wordt gekeken wat de gemeente kan doen om bij te dragen aan het welzijn van de burger. Op afbeelding 5.2 wordt dit proces schematisch weergegeven.



Afbeelding 5.2 Kernfuncties van de Kanteling¹⁵

De eerste stappen zijn dus al gezet. De Wmo cliënten uit de gemeente Someren zijn al bekend met deze nieuwe werkwijze. Voorheen werd deze werkwijze door de burger niet altijd als prettig ervaren maar steeds meer mensen hebben begrip voor de nieuwe werkwijze. Ze snappen dat het niet altijd maar kan op de manier hoe het vroeger ging. Die tijd is nu voorbij.

Om burgers te informeren over de Wmo maakt de gemeente Someren gebruik van verschillende communicatiekanalen. Er zijn bijvoorbeeld folders waarin informatie staat over de verschillende voorzieningen die beschikbaar zijn vanuit de Wmo. Deze geven de Wmo consultants mee aan cliënten om hen beter te informeren. Op dit moment is de inhoud van deze folders nog erg aanbodgericht, zoals het voorheen werd aangepakt in de Wmo. Om de nieuwe aanpak van de Wmo onder de aandacht te brengen is het 'uitvoeringsplan communicatie Wmo' opgesteld. Hier staan een aantal acties in uitgewerkt. Er is een kernboodschap opgesteld, namelijk 'Eigen kracht, Samen sterk, Gewoon doen!'. Deze moet tijdens meerdere momenten terugkomen. Zo worden ook lokale radio en tv betrokken. Er wordt bijvoorbeeld een filmpje gerealiseerd waarin de gedachte van de Kanteling in het licht wordt gezet. Daarnaast zijn er websites die diezelfde informatie moeten communiceren. Niet alleen de gemeentelijke website, maar ook de websites www.socialewijzerastensomeren.nl en www.regelhulp.nl. Op deze websites kan men terecht voor informatie over zorg- en welzijnsinstellingen. Dit draagt bij aan de uitbouw van de sociale kaart op het gebied van zorg en welzijn. De acties in het plan worden in 2013 en 2014 uitgewerkt.

Om in gesprek te gaan met burgers, organisaties, vrijwilligers en mantelzorgers worden er ervaringspanels en ontmoetingscafés opgezet. Deze momenten worden enkele keren per jaar georganiseerd zodat de verschillende groepen met elkaar in contact kunnen komen. Hier kunnen initiatieven uit ontstaan die bijdragen aan het gedachtegoed van de Kanteling. Daarnaast worden er door de groepen jaarlijks bijeenkomsten en vergaderingen georganiseerd. Hiervoor wordt de gemeente Someren regelmatig uitgenodigd. Deze contactmomenten met organisaties, vrijwilligers en mantelzorgers worden gebruikt om wederom de Kantelingsgedachte onder de aandacht te brengen.

Misschien wel het belangrijkste punt in de actielijst is de gemeentebrede Kanteling. Niet alleen de Wmo consultants moeten een andere aanpak hanteren, wat op dit moment gebeurt, ook andere medewerkers binnen de organisatie moeten zich ervan bewust worden dat de samenleving niet meer gericht is op het bieden van aanbod/product gericht werken. Er zullen binnen de organisaties dus ook andere keuzes gemaakt moeten worden. Om de nieuwe werkwijze verder tot uitvoering te brengen zijn er vervolgstappen nodig. Het volgende hoofdstuk gaat hier op in.

5.4. Conclusies

Naar aanleiding van alle informatie uit dit hoofdstuk wil ik een aantal zaken wat betreft de Wmo meenemen in het advies. De Wmo is het belangrijkste onderdeel in deze scriptie en de conclusies zullen voor een aantal fundamentele aspecten zorgen in het advies.

Om de Kanteling voor elkaar te krijgen is er een verandering nodig in de mindset van de burgers. Minder leunen en meer steunen. Dat is de gedachte. Om dit verhaal op de juiste manier te kunnen vertalen kan de gemeente Someren gebruik maken van het sociale kringenveld. Dit verhaal is helder en beschrijft stapsgewijs de rol van de burger en die van de gemeente bij de uitvoering van de Wmo.

De nieuwe werkwijze zoals de Wmo consulenten dit vanaf 2007 uitvoeren is bekend bij de gebruikers van de Wmo. Deze werkwijze is een onderdeel van de Kanteling. Maar de Kanteling is niet alleen bedoeld voor de Wmo cliënten. Burgers zullen ook kennis moeten maken met de nieuwe gedachte. De Kanteling doe je namelijk samen!

6. Benchmark

In het vorige hoofdstuk werd ingegaan op de Wet maatschappelijke ondersteuning en het verhaal van de Kanteling. De gemeente Someren heeft op dat gebied al enkele stappen gezet. Maar ze zijn nog lang niet zo ver. In dit hoofdstuk komen de verhalen van andere gemeenten aan bod. Zijn andere gemeenten al verder in het proces van de Kanteling? En zo ja, hoe hebben zij dit dan aangepakt? Het hoofdstuk wordt afgesloten met de vraag wat de (succes)verhalen kunnen betekenen voor de gemeente Someren.

6.1. Voorbeelden van andere gemeenten

Hoewel de gemeente Someren de nodige vervolgstappen omtrent de Kanteling nog moet maken zijn er sinds de invoering van de Wmo in 2007 vele anderen gemeenten voorgegaan. Gemeenten die de nieuwe werkwijze al in uitvoering hebben gebracht en/of nog steeds bezig zijn. De vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is in 2012 op zoek gegaan deze gemeenten.¹⁶

Om in contact te komen met gemeenten, die als voorbeeld kunnen dienen voor een gemeente als de gemeente Someren, heb ik gebruik gemaakt van de publicatie 'De Kanteling en burgercommunicatie'. Hierin vertelt een zestal gemeenten hoe zij de Kanteling hebben aangepakt. De gemeenten uit de publicatie verschillen nogal van elkaar in omvang, maar ook in fases als het gaat om het proces van de Kanteling. De een is al een ervaringsdeskundige terwijl de ander net begonnen is. Met verschillende gemeenten, verspreid door het land, ben ik in gesprek gegaan. Zo kwam ik erachter dat Kerkrade haar doelgroep benaderde vanuit het perspectief van een fictief boegbeeld. Boxtel organiseert jaarlijkse bijeenkomsten voor cliënten en burgers om het verhaal van de Kanteling handen en voeten te geven. Gemeente Westervoort bedacht dat wanneer je als gemeente kantelt, de burgers dan vanzelf mee kantelen. En Oud-Beijerland is begonnen met een pilot om erachter te komen welk effect de Kanteling op de burgers van de gemeente heeft. Vier totaal verschillende aanpakken in andere fases van de Kanteling. Dat was voor mij een goede reden om deze gemeenten een bezoek te brengen. In bijlage VI staan de gespreksverslagen met de beleidsmedewerkers van deze gemeenten.

De VNG heeft in een heleboel gemeenten in Nederland het proces van de Kanteling gevolgd. Van deze voorbeelden zijn verslagen en vervolgens publicaties gemaakt. Op deze manier hebben vele gemeenten een voorbeeld kunnen zijn voor anderen. Er is namelijk geen kant en klare oplossing voor het proces van de Kanteling. Hoe groot is een gemeente? Welke ideeën hebben wethouders bij de nieuwe aanpak? Zijn er al initiatieven binnen de gemeente die een bijdrage leveren aan deze nieuwe aanpak? Al deze vragen spelen een rol bij het proces van de Kanteling.

Niet alleen de grote gemeenten zijn benaderd door de VNG, ook de kleinere gemeenten binnen ons land. Bij de een wordt er gebruik gemaakt van grote campagnes en anderen sluiten weer aan bij de verschillende (dorp- of wijk)raden om zo begrip te creëren binnen de verschillende wijken/dorpen in een gemeente. Hieronder wordt per gemeente nader toegelicht hoe zij de Wmo tot uitvoering hebben gebracht.

6.1.1. Gemeente Oud-Beijerland

Zelfregie en zelfredzaamheid zijn twee belangrijke begrippen in het Kantelingsproject van gemeente Oud-Beijerland. Dat wil eigenlijk alleen maar zeggen dat je je weet te redden met behulp van je netwerk en eventuele hulp van professionals. Met deze gedachte is de gemeente gestart met een pilot, de Kanteling. De eerste stappen zijn gezet bij het zorgloket. Nieuwe en/of gewijzigde zorgvragen werden via de nieuwe methode behandeld. Dus niet meer beantwoorden aan de claim van burgers maar samen zoeken naar een mogelijke oplossing. Dat wil niet zeggen dat een voorziening zoals een scooter niet de oplossing kan zijn. Maar er wordt samen met de burger gekeken of er ook nog andere mogelijkheden zijn binnen zijn/haar netwerk. De Wmo consultants van de gemeente spelen hierbij een belangrijke rol. Zij gaan samen met de burger het keukentafelgesprek aan. Tijdens dit moment, waarbij de consultant bij de burger thuis komt, wordt gekeken naar de vraag achter de vraag.

6.1.2. Gemeente Kerkrade

Ralf Krewinkel, de wethouder met de sociale portefeuille, had in 2006 de ambitie om van de Wmo een groot succes te maken. De nieuwe wethouder wilde op dit gebied behoren tot de top drie van Nederland. Onder het motto 'niet schrijven, maar doen' werden de eerste stappen gemaakt. Zo werd vrouw Hoeppertz in het leven geroepen, een fictief persoon die als oudere persoon onderdeel is van de belangrijkste doelgroep binnen de gemeente. Alles wat gedaan wordt rondom de Wmo moet vrouw Hoeppertz-proof zijn. Daarnaast werd communicatie op nummer één gezet. Dit heeft onder andere geleid tot het Wmo model. In dit model staat de relatie tussen de leden van het sociale wijkteam en de verschillende wijken centraal. Diverse communicatiemiddelen werden ingezet om zoveel mogelijk burgers op verschillende momenten te bereiken. Om deze burgers te betrekken bij het proces is de gemeente gesprekken gaan voeren met de burgers via interactieve sessies. Kijkend naar de participatieladder¹⁷ wordt de burger betrokken op het niveau van 'coproductie'. Tijdens dergelijke sessies zit de zaal bomvol. Dit is een van de manieren waarbij te zien valt dat de Wmo goed is uitpakkt binnen de gemeente Kerkrade.

6.1.3. Gemeente Boxtel

Jaarlijkse cliëntendagen vormde de oplossing voor gemeente Boxtel. In contact komen met burgers was het uitgangspunt van de toenmalig wethouder. Tijdens de cliëntendagen in 2010 begon de gemeente Boxtel zijn verhaal met de slogan 'terug naar de oertijd'. "Het verhaal sloeg in als een bom", verteld Arnold van den Broek, senior beleidsmedewerker van de gemeente Boxtel. Maar burgers begrepen de boodschap wel. Tijdens deze dagen wordt jaarlijks één bepaald thema uitgelicht waarbij burgers vervolgens input kunnen leveren. Al deze zaken worden door de gemeente opgeschreven en in sommige gevallen zelfs uitgewerkt. De reacties van burgers worden het jaar daarop weer teruggekoppeld. Ook wanneer er niets mee gedaan wordt, want burgers moeten wel serieus genomen worden. Naast de cliëntendagen is er ook een huis-aan-huiskrant verspreid binnen de gemeente. Hierin worden jaarlijks alle nieuwe ontwikkelingen nog eens goed toegelicht. Communicatie is erg belangrijk. Voor een gesprek met (betrokken) partijen staat de gemeente Boxtel dan ook altijd open.

6.1.4. Gemeente Westervoort

Een grote campagne is niet nodig volgens de gemeenten Duiven en Westervoort. Als je het als gemeente goed doet dan kantelen de burgers vanzelf mee. Omdat beide gemeenten niet veel inwoners hebben is samenwerken een must. Een algemene bewustwordingscampagne vonden zij daarin niet nodig. De gemeenten hebben communicatiemiddelen ingezet gericht op de verschillende doelgroepen. Op deze manier werden specifieke groepen van informatie voorzien. Naast de algemene communicatiemiddelen als

de website, lokale kranten en folders werd een informatiebijeenkomst georganiseerd speciaal voor professionele zorg- en welzijnsinstellingen. Daarnaast kregen eerstelijns hulpaanbieders en burgers met een zorgvraag een brief waarin uitgelegd werd wat er gaat veranderen. Uiteindelijk zijn de consultants van de Wmo de belangrijkste schakel. Zij kregen een uitgebreide training om het gesprek met de burger aan te gaan in plaats van een simpele vragenlijst af te werken. Daarvoor moet je behoorlijk communicatief vaardig zijn. In een kleine gemeente ken je de burger en is de dialoog aangaan de beste aanpak.

6.2. Het belang van communicatie

Uit de verschillende gesprekken met de gemeenten (zie bijlage VII) werd duidelijk dat de afdeling communicatie een grote rol gespeeld heeft bij de Kanteling. Wel werd bij de ene gemeente de afdeling communicatie eerder in het proces betrokken dan bij de andere. Ondanks het feit dat communicatie een van de eerste stelregels was voor de gemeente Kerkrade werd de afdeling pas later betrokken bij het proces. Dit heeft echter niet geleid tot dieptepunten in de communicatie naar burgers en cliënten. Het succes van hun aanpak wordt in paragraaf 6.3 nader toegelicht.

Ook blijkt uit de verschillende gesprekken dat de gemeenten in de meeste gevallen zonder hele grote plannen begonnen zijn met de uitvoering van de nieuwe wet. De gemeente Kerkrade had als belangrijkste pijler 'Niet schrijven, maar doen!'. Zij beperkte zich bij het opstellen van de beleidspijlers tot één A4. Ook de gemeente Oud-Beijerland heeft eerst ervaring opgedaan voordat er een compleet uitvoeringsplan van de Wmo geschreven werd. Dit heeft ertoe geleid dat beide gemeenten precies wisten hoe en wat ze naar de burgers wilden communiceren. Dit hebben ze later pas uitgewerkt in hun beleidsplannen. Zo heeft ook de gemeente Boxtel het communicatieplan gelaten voor wat het was. Zij maakte gebruik van het campagneplan 'Wmo Samen Onderweg'¹⁸. Dit plan bestaat uit 2 A4tjes en is in samenwerking met de gemeente Haaren opgezet. Hierin staan de doelen, acties en benodigdheden voor de uitvoering van de Wmo kort en bondig beschreven.

De gemeenten Boxtel en Westervoort besloten in hun communicatie niet veelvuldig gebruik te maken van het woord 'de Kanteling'. "De term hoeft niet per sé gebruikt te worden", beaamt Willy Schurink, beleidsmedewerkster gemeente Westervoort. "Als de gemeente goed kantelt, kantelt de burger vanzelf mee" is haar standpunt. Om de Kanteling waar te kunnen maken heeft de gemeente Westervoort één telefoonnummer en één spreekuur waar de burgers van de gemeenten Westervoort en Duiven gebruik van kunnen maken. De Wmo loketten zijn nog wel gescheiden van elkaar.

Communicatie is van belang zoals de naam van deze paragraaf al aangeeft. Daarom heeft de gemeente Kerkrade één boodschap opgesteld die herhaaldelijk in verschillende vormen tot uiting komt. De gemeente Westervoort heeft het verhaal van de Kanteling vertaald door gebruik te maken van het sociale kringenveld (zie hoofdstuk 5). De kracht van de burger komt op verschillende beleidsterreinen terug en daarom komt het verhaal altijd en overal terug. Hiervoor zijn 'statements' opgesteld die kunnen aansluiten bij deze verschillende communicatiemomenten.

Al in 2007 zocht de gemeente Boxtel contact met haar burgers. Interactie met de betrokken partijen vindt de gemeente belangrijk. Daarom organiseert de gemeente Boxtel jaarlijks de cliëntendagen. Door burgers mee te laten denken creëert de gemeente het benodigde draagvlak. Dit wordt later in het hoofdstuk nog toegelicht. Communicatie is daarbij het belangrijkste wat er is, maar tegelijkertijd ook het moeilijkste. Wat de gemeente ook doet, sommige burgers zullen de boodschap nooit ontvangen. Daarom is het belangrijk

om te erkennen dat er een verschil bestaat tussen 'het op de hoogte zijn van de verandering' en 'zelf de consequenties ervaren'. Sommige mensen zijn bijvoorbeeld wel op de hoogte, maar gaan toch eerst naar de gemeente voor een hulp- of zorgvraag.

6.3. Succesverhalen

In paragraaf 6.2 zijn de werkwijzen per gemeente uitgewerkt. In deze paragraaf worden alleen die verhalen gebruikt die succes hadden en ook toepasbaar zijn voor de gemeente Someren. Wat zijn de succesverhalen en waarom zijn deze succesvol? Door te achterhalen waarom de werkwijzen succesvol zijn kan er gekeken worden naar hoe de gemeente Someren gebruik kan maken van de werkwijzen.

6.3.1. Pilot de Kanteling

Ondanks het feit dat gemeente Oud-Beijerland niet zo lang geleden begonnen is met de uitvoering van het proces van de Kanteling kan het toch als voorbeeld dienen voor een gemeente als de gemeente Someren. Ook de gemeente Oud-Beijerland is begonnen met een andere uitvoering bij de medewerkers van het Wmo loket. De Kanteling is nu nog bedoeld als een pilot. Door praktijkervaring op te doen komt gemeente Oud-Beijerland er stap voor stap achter wat en hoe ze willen communiceren met hun inwoners.

De gemeente Westervoort is een stap verder dan de gemeente Oud-Beijerland. Zij besloten dat de inzet van verschillende communicatiemiddelen verschillende doelgroepen zou aanspreken over de nieuwe werkwijze van de Wmo. De dialoog aangaan is daarbij van belang. De Wmo consultants zijn de belangrijkste schakel, vind de gemeente Westervoort. Daarom kregen zij een uitgebreide training waarin ze leerde het gesprek aan te gaan met de burger. Op deze manier kom je erachter wat de huidige situatie van de burger is en kun je daar als gemeente op inspelen.

Wat betekent dit voor de gemeente Someren?

Dit zijn voor de gemeente Someren wijze lessen. Ondanks dat de Wmo consultants van de gemeente Someren de nieuwe werkwijze al enkele jaren uitvoeren is het belangrijk om nu de vervolgstappen uit het communicatieplan uit te voeren. Gewoon doen. Ervaring opdoen is belangrijk. Hierdoor ervaart de gemeente Someren, net als de andere gemeenten, hoe burgers reageren op de nieuwe werkwijze. Wanneer er hobbels of gaten in de weg zitten kan de gemeente Someren tussentijds aanpassingen doen. Continue evalueren tijdens het proces van de Kanteling is daarbij nodig. De gesprekken die de consultants van de Wmo voeren met cliënten over de nieuwe werkwijze binnen de Wmo zorgen ervoor dat de omgeving van de cliënt ook in aanraking komt met de nieuwe werkwijze. De omgeving van de cliënt wordt dan vanuit meerdere hoeken gestimuleerd wanneer ook de gemeente Someren stappen gaat zetten om het verhaal van de Kanteling te verkondigen aan de burgers. De cliënten van de Wmo spelen dus een erg belangrijke rol bij het verhaal van de Wmo.

6.3.2. Persona Vrouw Hoeppertz

Door gebruik te maken van een persona² kruipt de gemeente Kerkrade in de huid van haar doelgroep. Vrouw Hoeppertz is een fictief persoon uit de samenleving. Ze is 83 jaar, spreekt Kerkraads dialect, leest het Limburgs Dagblad en heeft een hulp- of zorgvraag. Deze uitgangspunten zorgen ervoor dat alle informatie betreft de Kanteling op haar afgestemd kunnen worden. Alleen op deze manier wordt de nieuwe

² Een persona staat symbool voor een bepaalde groep uit de (lokale) samenleving.

aanpak voor haar inzichtelijk. Vrouw Hoeppertz bevindt zich in een leeftijdsgroep waarin veel mensen gebruik maken van Wmo voorzieningen. Deze groep moet niet uit het oog verloren worden. De communicatie moet op deze doelgroep, en alle anderen, afgestemd worden.

Wat betekent dit voor de gemeente Someren?

Ook dit is voor de gemeente Someren een belangrijk gegeven. De gemeente heeft te maken met verschillende doelgroepen. Om het verhaal van de Kanteling richting de burgers meer bekendheid te geven zullen de verschillende groepen met verschillende informatie, via verschillende communicatiekanalen, benaderd moeten worden. Niet alleen burgers, maar ook vrijwilligersorganisaties en zorg- en welzijnsinstellingen zijn onderdeel van deze doelgroepen. Ook voor hen moet er informatie op maat geleverd worden. Deze informatie moet specifiek voor elke doelgroep in duidelijke taal geschreven worden. Op het moment dat de beleidsmedewerkers van de gemeente Someren team communicatie betrekken bij de uitvoering van het communicatieplan zal dit een positief effect hebben. De beleidsmedewerkers zitten namelijk al te veel in de materie van de Wmo. Team communicatie kan ervoor zorgen dat de informatie die gecommuniceerd moet worden helder wordt voor iedere burger binnen de gemeente Someren.

6.3.3. Het wijkpunt

De gemeente Kerkrade bestaat uit drie wijken. Om zo dicht mogelijk bij de burgers te blijven zijn er in elke wijk de zogenaamde wijkpunten opgezet. Bij deze wijkpunten kunnen burgers terecht met hun hulp- en/of zorgvragen. Deze vragen worden behandeld door het Sociaal Wijkteam dat bestaat uit tien professionals afkomstig van zorg- en welzijnsinstellingen. De wijkpunten zijn in de directe omgeving van de burger geïnstalleerd zodat het contact op een persoonlijke wijze kan plaatsvinden.

Wat betekent dit voor de gemeente Someren?

In de gemeente Someren zijn in het afgelopen jaar de dorpskernen aan de slag gegaan met de integrale dorpsontwikkelingsplannen (IDOP's). Elke dorpskern heeft zijn eigen werkgroep waarin wordt gewerkt aan de vooruitgang van de leefbaarheid. Een onderdeel van deze ontwikkelingsplannen is het aanstellen van een dorpsondersteuner. Deze dorpsondersteuners zijn bekend met zaken op het gebied van zorg en welzijn. Voor hulp- en zorgvragen kunnen de burgers bij deze personen terecht, net zoals de Sociale Wijkteams in de gemeente Kerkrade. Zo is in Lierop, een van de dorpen, al langer sprake van niet één, maar twee dorpsondersteuners. Someren-Heide is op dit moment bezig met het aanstellen van een dorpsondersteuner. In de dorpskern Someren-Eind kunnen inwoners voor hulp- en zorgvragen terecht bij de vrijwilligersorganisatie 't Rode Kruis. Someren-Dorp bestaat uit wijken. Elke wijk heeft zijn eigen wijkraad. De wijkraaden zijn nog niet zo ver op het gebied van leefbaarheid als de dorpskernen. Ondanks het feit dat een van de wijken, Someren-Noord, op dit moment bezig is met het opstellen van een wijkontwikkelingsplan vergt de leefbaarheid in deze en de andere wijken nog de nodige aandacht. Hier moet de gemeente Someren dus nog de nodige stappen maken. Gezien de ontwikkeling dat burgers steeds vaker moeten gaan zoeken naar oplossingen binnen hun eigen omgeving, zal de gemeente Someren ervoor moeten zorgen dat ze dichter aansluiten bij de leefomgeving van de burger. Dus ook wanneer de IDOP's en wijkontwikkelingsplannen zijn afgerond dienen ze op dorps- en wijkniveau het contact van burgers met de ondersteuners te blijven waarborgen.

6.3.4. Bijeenkomsten

- De gemeente Oud-Beijerland heeft ruim 23.000 inwoners. Toch heeft het nog een dorps karakter volgens Ineke Sneijder, beleidsmedewerker op de afdeling Beleid & Ontwikkeling. De gemeente creëerde een Wmo netwerk waar naast burgers ook vertegenwoordigers van maatschappelijke instellingen deel van uit maakte. Twee keer per jaar wordt er een netwerkbijeenkomst georganiseerd. Het netwerk bestaat niet uit een vaste groep mensen omdat er in iedere bijeenkomst weer een ander thema aan bod komt. De thema's zijn zo opgebouwd dat ze steeds een andere doelgroep aanspreken. Ook de locatie wordt aangepast aan het thema. De uitkomsten van de gesprekken worden als ervaring meegenomen in de verdere beleidsvorming.
- Zo is de gemeente Kerkrade ook begonnen met het organiseren van bijeenkomsten. Deze bijeenkomsten kregen de volgende naam, het Wmo-café. Dit waren een elftal bijeenkomsten die werden gehouden om elke buurt en parochie te bereiken. Het doel was om deze bijeenkomsten zo laagdrempelig mogelijk te houden. Tijdens deze bijeenkomsten werd de nieuwe Wmo wet toegelicht. 'Vrouw Hoeppertz' (zie paragraaf 6.4.2.) had een belangrijke rol tijdens deze bijeenkomsten. Het verhaal van 'Vrouw Hoeppertz' en de nieuwe wet werd later huis-aan-huis verspreid via verschillende communicatiekanalen.

Later heeft de gemeente Kerkrade nog andere sessies georganiseerd, de zogenaamde Wmo-koffiehoek. Tijdens deze momenten werden de verschillende organisaties voorgesteld die betrokken zijn bij de Wmo. De burger kreeg tijdens deze momenten de kans om in kleine groepjes de dialoog aan te gaan met de professional.

- In samenwerking met de Wmo-adviesraad organiseert de gemeente Boxtel jaarlijks de Wmo-cliëntendagen. Tijdens drie achtereenvolgende dagen krijgen de inwoners van de gemeente Boxtel de nieuwste ontwikkelingen te horen. Daarna wordt het gesprek met de inwoners aangegaan. Waar lopen zij tegen aan? Wat gaat er goed en wat niet? Dit gebeurt via gesprekstafels. De gemeente Boxtel laat zien dat zij hun burgers serieus nemen. Dit doen ze door de bijeenkomst af te sluiten met alle verzamelde input en het jaar daarop terug te koppelen wat er wel en niet met de verkregen input is gedaan. Hierdoor creëert de gemeente draagvlak bij haar burgers.

Wat betekent dit voor de gemeente Someren?

Ga in gesprek met de burgers! Dat is de tip die gehaald kan worden uit bovenstaande voorbeelden. Het verhaal van de Kanteling komt niet alleen bij burgers terecht door informatie puur en alleen te zenden. Om draagvlak te creëren is het van belang de dialoog aan te gaan. Bijvoorbeeld tijdens de bijeenkomst 'de vrijwilliger op het toneel van de Kanteling'¹⁹ op 25 april j.l. De gemeente Asten en Someren zijn in samenwerking met Onis en de Levgroep het gesprek aangegaan met mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. De reacties op deze bijeenkomst waren lovend. Door dergelijke bijeenkomsten te organiseren, toegespitst op de verschillende doelgroepen, wordt het benodigde draagvlak gecreëerd. En door bijeenkomsten toe te spitsten op verschillende doelgroepen kan er meer diepgang plaatsvinden over het wel en wee van de Kanteling.

6.3.5. Wmo platform/gebruikersgroep

- Het Wmo netwerk van de gemeente Oud-Beijerland bevatte weinig ervaringsdeskundigen. Daarom stuurde de gemeente brieven naar zo'n 1.000 Wmo gebruikers met de vraag om mee te denken over onderwerpen op het gebied van de Wmo. Zij vormde samen de Wmo gebruikersgroep. Hierdoor hoopt de

gemeente de kwaliteit van de nieuwe werkwijze beter af te stemmen op de signalen van zorgaanbieders en gebruikers.

- De gemeente Kerkrade riep het Wmo platform in leven om ervaringsdeskundigen zoals een gehandicaptenplatform en de seniorenraad mee te laten denken over het Wmo beleid. De gemeente zag de leden als samenwerkingspartners. De gemeente heeft kijkend naar de participatieladder bewust gekozen voor de relatie coproductent. De leden hebben de rol van informant, adviseur en coproductent rondom alles wat te maken heeft met de Wmo. Zelfs de communicatie-uitingen werden geproduceerd door de leden van het Wmo platform. Zij zijn tenslotte de ervaringsdeskundige.

Wat betekent dit voor de gemeente Someren?

Ook binnen de gemeente Someren bevindt zich een Wmo platform. Deze is actief sinds 2007. Het platform mag aan de ene kant reageren op het beleid van de gemeente en aan de andere kant heeft het een signaleringsfunctie. Deze functie houdt in dat wensen en behoeften van burgers opgepikt en voorgelegd worden aan de gemeente. Ook heeft het Wmo platform een adviserende rol. Zij geven advies over zaken door gebruik te maken van hun kennis en ervaringen uit de praktijk. De rol van het platform moet gewaardeerd en gerespecteerd worden vanuit de gemeente. Pas dan kan er een goede samenwerking plaats vinden tussen het platform en de gemeente Someren. Het voorbeeld van de gemeente Oud-Beijerland, namelijk het aanstellen van een gebruikersgroep, is een goed voorbeeld voor de gemeente Someren. Het is van belang dat de gemeente Someren gebruik maakt van voorbeelden die opgepikt worden uit de samenleving. Om de Wmo te verbeteren en de wensen van burgers beter te laten aansluiten is het goed om Wmo cliënten uit te nodigen en hen mee te laten denken. Hierdoor laat je als gemeente ook zien dat je burgers betreft bij de nieuwe gedachte. Om de werkdruk van de beleidsmedewerkers te verlichten zou de gebruikersgroep opgericht kunnen worden door het Wmo platform. Hierdoor laat de gemeente Someren zien vertrouwen te hebben in het platform.

6.3.6. De Liemers helpt!

De gemeente Westervoort is onderdeel van een netwerk van maatschappelijke organisaties in de streek Liemers. De Liemers bestaat uit de gemeenten Duiven, Westervoort, Rijnwaarden en Zevenaar. De gemeenten zorgen er samen met zorg- en welzijnsdiensten voor dat de inwoners ondersteund worden op het gebied van zorg en welzijn. Het netwerk vertaalt zich in een website waar mensen hulp kunnen vragen en bieden. Naast organisaties kunnen vrijwilligers ook hulp bieden.

Wat betekent dit voor de gemeente Someren?

Het netwerk 'De Liemers Helpt' is een zelfde soort netwerk als 'Zorg voor elkaar'. Het brengt mensen met een hulp- of zorgvraag in contact met mensen en organisaties die hulp kunnen bieden. Dit gebeurt online. Het concept heeft gelijkenissen met Marktplaats, maar is bedoeld voor de sector zorg en welzijn. Tijdens een informatiebijeenkomst²⁰, georganiseerd door de lokale welzijnsorganisatie Onis, heeft 'Zorg voor elkaar' zich gepresenteerd. Er werd uitgelegd hoe het netwerk in elkaar steekt en wat de mogelijkheden ervan zijn. Om het netwerk in de omgeving Someren van start te laten gaan is een samenwerking tussen 'Zorg voor elkaar', de gemeente en verschillende zorg- en welzijnsinstellingen van belang. De website 'Zorg voor elkaar' is een concreet middel en ondersteunt de achterliggende gedachte van de Wmo. Burgers (en organisaties) kunnen zelf aangeven of ze geholpen willen worden of juist hulp willen bieden. 'Zorg voor elkaar' biedt een zekere meerwaarde omdat burgers in contact kunnen komen met elkaar en zorg- en welzijnsinstellingen in de regio. Tevens stimuleert het de zelfredzaamheid onder de burgers. Neem de

website van 'Zorg voor elkaar' mee in het stappenplan van het uitvoeringsplan communicatie. Op deze manier wordt een extra stimulans gegeven aan de Kantelingsgedachte. De website behoort niet onder de regie van de gemeente Someren, toch leren burgers via deze weg om te gaan met de gedachte achter de Wmo. Het biedt de gemeente Someren een extra hulpmiddel in de periode waarin de Kanteling gecommuniceerd wordt naar de burgers.

6.4. Conclusies

In dit hoofdstuk staan meerdere waardevolle voorbeelden beschreven. In 6.3 werd al beschreven wat de verschillende voorbeelden kunnen betekenen voor de gemeente Someren. Deze voorbeelden leggen de basis voor het advies in adviesdeel A. Dit advies omvat tips voor de gemeente Someren bij de uitvoering van het communicatieplan Wmo. De belangrijkste conclusies staan hieronder vermeld.

De consultants van de Wmo informeren de cliënten al sinds 2007 over de nieuwe werkwijze binnen de Wmo. Zij zijn een belangrijke schakel in het proces van de Kanteling. Door de stappen in het uitvoeringsplan communicatie daadwerkelijk uit te werken worden naast de cliënten ook de directe omgeving van de cliënt en alle overige burgers geconfronteerd met de nieuwe werkwijze. Op deze manier komt het verhaal via meerdere wegen bij een grote groep inwoners terecht.

In de communicatie van de Kantelingsgedachte richting de burgers moet rekening gehouden worden met verschillende doelgroepen. Informatie moet worden afgestemd en duidelijk, zonder vaktermen te benoemen, verteld worden. Team communicatie kan hulp bieden. De beleidsmedewerkers van de gemeente Someren zitten namelijk al te veel in de materie.

Verschiedende dorpskernen zijn al op weg als het gaat om de nieuwe werkwijze van de Wmo. Dorpsondersteuners zijn of worden op het moment geïnstalleerd. Zij zijn een belangrijke schakel als het gaat om de Kanteling. Maar om de Kantelingsgedachte in leven te houden moet de gemeente Someren ook na de afronding van de ontwikkelingsplannen op dorps- en wijkniveau het contact tussen de burger, ondersteuner en gemeente blijven waarborgen.

Om draagvlak te creëren op het gebied van de Kanteling bij de burgers is het goed de dialoog aan te gaan als gemeente. Ga in gesprek! Op deze manier kom je als gemeente achter de wensen en behoeften van burgers. Ook de Wmo gebruikersgroep is een goed voorbeeld. Zij weten namelijk wat er speelt in het dagelijks leven. Door het Wmo platform hierbij te betrekken voelen zij zich serieus genomen en dat stimuleert de samenwerking tussen beide partijen.

Door de website 'Zorg voor elkaar' in te zetten tijdens het proces van de Kanteling creëert de gemeente Someren een platform waarbij burgers, zorg- en welzijnsinstellingen en vrijwilligers (eenvoudig) met elkaar in contact komen. Op deze manier kunnen hulp- en zorgvragen zowel behandeld als aangeboden worden. Door dit toe te voegen aan de actielijst in het uitvoeringsplan communicatie wordt de nieuwe werkwijze van de Wmo vanzelf steeds duidelijker voor de burger.

7. Communicatie

Het vorige hoofdstuk beschreef verschillende succesverhalen van de Kanteling. Maar welke rol heeft team Communicatie nu binnen het proces van de Kanteling? Dat komt in dit hoofdstuk aan bod. Eerst wordt er gekeken naar de betekenis van en mijn visie op communicatie. Vervolgens wordt ingegaan op de vraag wat communicatie betekent voor de gemeente Someren. Daarbij wordt ook beantwoord welke communicatiekanalen de gemeente Someren heeft. Het hoofdstuk wordt afgesloten met enkele theorieën op het gebied van overheidscommunicatie, waaronder Factor C.

7.1. Betekenis van communicatie

Voordat verder gegaan wordt op de communicatie vanuit de gemeente Someren is het goed te kijken naar de definitie van communicatie. Er bestaan namelijk vele verschillende definities. Het is van belang om te kijken welke definitie aansluit bij mijn onderzoek. In 7.1.1. geef ik daarover mijn persoonlijke visie.

Wikipedia (2013)²¹ - *"Communicatie is een activiteit waarbij levende wezens betekenissen uitwisselen door op elkaars signalen te reageren."*

Frank Oomkes (2008)²² - *"Communicatie is de uitwisseling van symbolische informatie die plaatsvindt tussen mensen die zich van elkaars onmiddellijke of gemedieerde aanwezigheid bewust zijn. Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewuste gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd."*

Erik Reijnders (2010)²³ - *"Communicatie is de productie, uitwisseling en betekenisgeving van boodschappen tussen mensen, die plaatsvinden binnen een context van informationele, relationele en situationele factoren, met als doel elkaar te beïnvloeden."*

7.1.1. Persoonlijke visie op communicatie

De eerste definitie is een vrij vereenvoudigde weergave van het begrip communicatie. Nog niet alle aspecten van het begrip komen hierin samen. Daarbij vind ik het begrip levende wezens te veelomvattend. Wat wel naar voren komt in deze betekenis is de interactie. Het uitwisselen van betekenissen slaat op de wederkerigheid tussen mensen. Dit is een aspect wat zeker terug moet komen bij het definiëren van mijn visie op communicatie.

Definitie nummer twee bevat al meerdere aspecten. Zo stelt Oomkes dat communicatie plaatsvindt tussen mensen die zich van elkaars aanwezigheid bewust zijn. Maar ook wanneer men zich niet bewust is van de aanwezigheid van een ander communiceert men. In het boek 'basisprincipes van communicatie' van Wiertzema en Jansen²⁴ wordt het voorbeeld gegeven van een man die in huis loopt te fluiten. Ondanks dat hij zijn vrouw niet heeft horen thuiskomen, hoort de vrouw dat haar man loopt te fluiten. Zo weet ze dat haar man een vrolijk humeur heeft. Ook dit is communicatie, vind ik.

Reijnders legt het accent op actie en interactie. Door het wederzijds uitwisselen van boodschappen geven mensen betekenis elk op hun eigen manier door de situatie waarin ze zich bevinden en de relatie die men heeft met de ander(en). En uit de toevoeging 'tussen mensen' blijkt dat zender en ontvanger niet vast staan. Iedereen kan zender en ontvanger zijn. Zo is de gemeente in veel gevallen de zender, maar tegelijkertijd ook de ontvanger omdat het ook signalen opvangt van inwoners. Het laatste aspect van de

definitie van Reijnders is een zinvolle toevoeging omdat de gemeente Someren haar burgers wil beïnvloeden door een cultuurverandering.

De volgende definitie zal naar mijn inziens van toepassing zijn op deze scriptie:

"Communicatie is de productie, uitwisseling en betekenisgeving van boodschappen tussen de gemeente Someren met haar inwoners en relaties (en andersom), die plaatsvinden binnen een context van informationele, relationele en situationele factoren, met als doel elkaar te beïnvloeden."

7.2. Wat betekent communicatie voor de gemeente Someren?

Nu bekend is wat mijn persoonlijke visie is op communicatie kan gekeken worden hoe de gemeente Someren omgaat met communicatie. Uit de informatie hieronder zal duidelijk worden welke rol team Communicatie heeft binnen de gemeente Someren, welke rol ze zouden moeten hebben en via welke kanalen de gemeente Someren communiceert met haar burgers.

7.2.1. De rol van team Communicatie

Communicatie is een team onder de afdeling Burger en Bestuur. Zij voeren samen met andere subafdelingen onder Burger en Bestuur de kerntaken van de organisatie uit. Team communicatie ondersteunt, net als de andere subafdelingen onder Burger en Bestuur, de overige afdelingen. Zij streven ernaar vanaf het begin betrokken te worden bij communicatieprocessen binnen, maar ook buiten de organisatie. Echter werd team Communicatie in het communicatieplan van de Wmo pas in een later stadium betrokken.

De volgende taken geven een beeld van de invulling van de dagelijkse werkzaamheden van team communicatie. Het verzorgen van de gemeentepagina die wekelijks verschijnt in de lokale krant, het onderhouden van het contact met de pers, het vullen van de gemeentegids die één keer per jaar verschijnt evenals de jaarverslagen. Daarnaast is het de taak aan communicatie om de gemeentelijke website, zowel intern als extern, te onderhouden, interne teksten te bekijken, samen te werken met andere afdelingen, het vullen van de nieuwsbrief en het uitvoeren van de taken die genoemd staan in de communicatienota. Naast al deze werkzaamheden vervult het team nog meerdere taken. Zoals in de vorige alinea staat beschreven is het de taak aan communicatie om de overige afdelingen te ondersteunen. Echter zijn zij nog te veel bezig met uitvoerende taken. Om overig afdelingen beter te ondersteunen zouden zij zich op een strategische niveau moeten begeven.

Team Communicatie bestaat op dit moment uit drie parttime medewerkers. Twee medewerkers voeren de communicatie vooral beleidsmatig uit. Zij zijn adviseurs. De derde heeft de functie medewerkster communicatie. Ook heeft zij de functie van web coördinator. De dagelijkse werkzaamheden van de afdeling Communicatie zorgen voor een behoorlijk drukke agenda. Het is daardoor niet altijd mogelijk ondersteuning te bieden gedurende het hele traject van een project.

Erik Reijnders, zelfstandig communicatie- en organisatieadviseur, beschrijft een andere kijk op communicatie, namelijk de interactie visie. Hierbij draait het niet meer om het werken met middelen maar het werken met mensen. Zoals de naam al zegt staat de interactie hierbij centraal. De gemeente Someren is een organisatie waarin beleidsmedewerkers, onder het toezicht van afdelingshoofden en wethouders, veel zaken zelf mogen regelen. Ze zijn tot op zekere hoogte vrij in de keuzes die zij maken.

Zolang deze maar passen binnen de visie die de gemeente Someren voor ogen heeft. Daarnaast moet het ook aansluiten bij de wensen/ideeën van het college van B&W en de gemeenteraad. Zij zijn uiteindelijk verantwoordelijk. Van belang is dat de medewerkers met elkaar in gesprek gaan om tot een oplossing te komen. Team communicatie kan hulp bieden bij de communicatie tussen (beleids)medewerkers.

De rol van team Communicatie moet onder de loep genomen worden. Ze mogen met hun kennis en kunde de organisatie meer gaan begeleiden. Volgens Reijnders zijn er namelijk drie nieuwe rollen die een professionele communicatieadviseur op zich moet nemen. Op beleidsniveau de rol van procesontwerper. Communicatie zorgt in deze rol voor voldoende interactieve momenten gedurende een proces. Op groepsniveau gaat het over de rol van facilitator. In deze rol begeleidt communicatie verschillende interactieve bijeenkomsten. De derde rol is die van communicatiecoach op individueel niveau. In deze rol ondersteunt communicatie individuen binnen de organisatie. Deze drie rollen hangen met elkaar samen. Wat voorop staat bij de interactie visie is dat communicatie meer en meer ondersteuning biedt aan anderen binnen de organisatie op het gebied van communicatie. Dit vergt een omslag in het denken en doen van de communicatiemedewerkers binnen de gemeente Someren. Het vraagt om een geheel nieuwe werkwijze. Het voordeel is dat ze meer gezien worden in de hele organisatie en betrokken worden bij alle lopende processen. Deze werkwijze zal zich moeten verweven in de dagelijkse werkzaamheden van team communicatie. Aan het begin zal het een periode zijn van vallen en opstaan. De nieuwe werkwijze vraagt om bepaalde zaken (opnieuw) te leren.

7.2.2. Interne communicatiekanalen

Om medewerkers op de hoogte te brengen gebruikt gemeente Someren verschillende communicatiekanalen. Dit is onder andere het intranet Digi-Dagelijks. Hier kunnen medewerkers dagelijks terecht voor nieuwsfeiten (ook op persoonlijk gebied) en andere organisatiegegevens. Daarnaast wordt intern een nieuwsbrief verstuurd namelijk 'Gemeente Intern'. Naast de reguliere nieuwsbrief die maandelijks opgesteld wordt verschijnt er ook wel eens een speciale editie waarin de nieuwste ontwikkelingen bekend worden gemaakt. Om medewerkers te betrekken bij de organisatie worden er bijeenkomsten en afdelingsoverleggen georganiseerd. Tijdens deze momenten worden organisatieontwikkelingen besproken. Een afdelingsoverleg bijvoorbeeld werd georganiseerd voor de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling, waarin de

*Tijdens een **interactieve sessie** met onder andere de wethouder, een medewerker van team communicatie, twee beleidsmedewerkers van team Welzijn, een Wmo consulent, enkele sleutelfiguren en een aantal afgevaardigde van het Wmo platform heb ik de rol van facilitator op me genomen. Deze bijeenkomst heeft bijgedragen aan het advies voor de gemeente Someren (zie hoofdstuk 10).*

De rol van facilitator vergt een andere voorbereiding dan normale presentatie/overleggen. Het gaat om het in beweging brengen van de deelnemers. Daar zijn verschillende werkvormen voor nodig. Naarmate dergelijke bijeenkomsten vaker gehouden worden zal de voorbereidingstijd minder worden. De uitvoering en het vervolg hangen beide af van de duur en inhoud van de bijeenkomst. Hieronder geef ik kort een indicatie van de ingezette uren:

*Vorbereiding - 3 uur
(werkvormen opzoeken)
Bijeenkomst - 2 uur
(duur uitvoering)
Vervolg - 1 uur
(verslaglegging)*

nieuwste ontwikkelingen over de samenwerking met gemeente Asten werden besproken. Daarnaast spelen afdelingshoofden een belangrijke rol in de communicatie. Zij communiceren via lijncommunicatie³ de nieuwste ontwikkelingen naar de verschillende afdelingen.

De gemeente vindt het belangrijk dat nieuwe ontwikkelingen eerst intern gecommuniceerd worden naar de medewerkers. Pas dan wordt de boodschap extern gecommuniceerd. Van belang is dat de interne communicatiestromen twee richtingen oplopen. Over het algemeen worden de formele contactmomenten gebruikt maar ook de informele contactmomenten spelen duidelijk een rol. Dit is kenmerkend voor de samenwerking tussen Asten en Someren. Om ervoor te zorgen dat er geen 'ondergrondse geruchten' ontstaan is zowel professionaliteit als openheid in de communicatie een belangrijk onderdeel.



7.2.3. Logo gemeente Someren

Sinds een aantal jaren hanteert de gemeente Someren een nieuw logo en een daarbij passende huisstijl. Hierbij is het natuurlijke karakter van de gemeente Someren een 'must'. Het beeldelement van het logo kenmerkt zich, naast de typografie, door de toevoeging van een vlinder en een blad. Tegelijkertijd bevat het logo veel lucht en krijgt het daardoor een transparante uitstraling. Door de strakke uitstraling van het woord gemeente benadrukt de gemeente Someren haar zakelijke karakter. De kleuren van het logo passen bij de natuurlijke uitstraling en de tegenstelling met de kleur zwart geeft het logo weer extra

kracht. Het logo roept de volgende associaties op, namelijk groei, vruchtbaarheid, vol leven, openheid, vriendelijkheid en mogelijkheden. Dit geeft weer hoe de gemeente Someren wil communiceren met haar burgers.²⁵

7.2.4. Externe communicatiekanalen

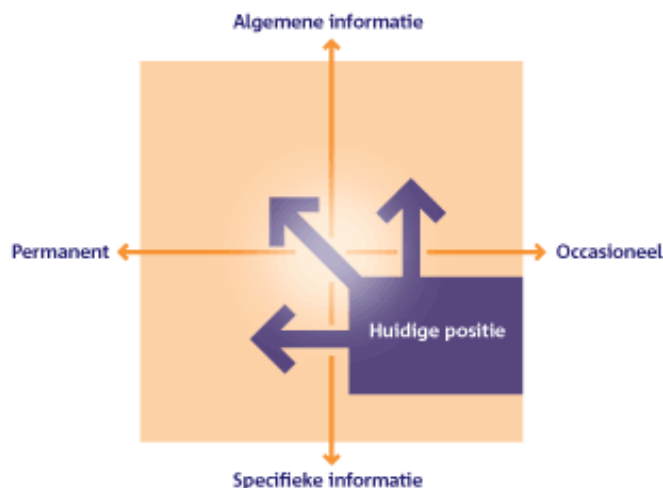
Als er veranderingen plaatsvinden binnen de organisatie moeten deze ook extern gecommuniceerd worden. Dit vraagt wel om enige voorbereiding. Daarbij is afstemming tussen interne en externe communicatie wel van belang. Een boodschap moet altijd concreet zijn. Voor de beoogde doelgroep moet duidelijk zijn wat de verandering/boodschap inhoudt. Om een boodschap te communiceren zijn er ook extern communicatiemiddelen ter beschikking. Online zijn dit de gemeentelijke website, de digitale afvalkalender, de digitale gemeentepagina in 't Contact (lokaal weekblad), het jaarverslag, de gemeentegids, Siris (lokale tv/radio-omroep) en e-mail. Offline zijn dit eveneens de gemeentepagina, het jaarverslag, de gemeentegids en de afvalkalender. Daarnaast ook brieven, persberichten en contacten, de gemeentelijke plattegrond, bijeenkomsten voor bewoners, folders, gesprekken met dorps- en wijkraden, merchandising en een voorlichtingspakket voor nieuwe bewoners van de gemeente.

³ Lijncommunicatie is persoonlijke communicatie tussen de medewerkers binnen een organisatie, bijvoorbeeld via teamoverleggen of per e-mail (Lex Eschauzier, augustus 2007).

7.3. Verandering in de communicatie

Wanneer er sprake is van een verandering is het van belang om de communicatie zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij wat de doelgroep al weet. Afstemming op de doelgroep is dus van belang. Ook de gemeente Someren moet hier rekening mee houden. De cultuurverandering die de gemeente Someren voor elkaar wil krijgen bij de burgers zorgt voor een grote omslag. Om te weten hoe gecommuniceerd moet worden met de burgers moet eerst gekeken worden naar wat de burgers op dit moment al weten. Voor burgers die niets te maken hebben met de Wmo is de wet al een behoorlijke bulk aan informatie. Begin bij het begin. Communicatie moet zo dicht mogelijk aansluiten bij de informatiebehoefte van de burger. Figuur 7.1 geeft aan welke informatiebehoefte de burger nodig heeft in het proces van de Kanteling.

Veel overheidsinstellingen vertalen veranderingen meteen naar een boodschap.²⁶ Maar in veel gevallen is het huidige beleid niet voor iedereen bekend. Overheidsinstellingen maken namelijk veel gebruik van begrippen die voor de gewone burger niet altijd te begrijpen zijn. In figuur 7.1 worden twee assen met elkaar gekruist. De verticale as zegt iets over de inhoud van de informatie. Dit kan gesplitst worden in algemene informatie en specifieke informatie. De horizontale as vertelt iets over het tijdsperspectief.



Afbeelding 7.1 Huidige informatiebehoefte van de burger

Deze kan opgesplitst worden in permanente informatie en gelegenhedeninformatie. Te zien aan het model is dat overheidsinstellingen hun communicatie vaak bij gelegenheid aanbieden. Om aan te sluiten bij de behoefte van de burger is het van belang om eerst algemeen te communiceren. Specifieke communicatie kan gebruikt worden bij doelgroepen die al wat meer afweten van de Kantelingsgedachte, zoals zorg- en welzijnsinstellingen. Daarnaast zal nieuwe informatie voor burgers over veel plaatsen verspreid moeten worden. Een folder plaatsen op locaties waar niet iedere burger komt is niet effectief. Om de Kantelingsgedachte dus goed tussen de oren van de burger te krijgen is het van belang om zoveel mogelijk communicatiemomenten te gebruiken om het algemene verhaal te vertellen. Later kan worden overgegaan op specifieke informatie.

7.4. Burgerparticipatie

Anno 2013 is het steeds belangrijker om als (lokale) overheid te communiceren met je omgeving. Gemeenten staan namelijk midden in de maatschappij. Burgers willen/hoeven hier niet altijd mee te maken te krijgen, maar op een dag zullen ze dat wel moeten. Uit een van de gesprekken met wethouder Maas komt ook naar voren dat gemeenten de taak hebben om een leefbare samenleving te creëren. In gesprek gaan met burgers/organisaties en initiatieven stimuleren is daarbij van belang. Op deze manier voelen zij zich betrokken. Wanneer er communicatie plaats vindt tussen burgers en de (lokale) overheid wordt er in de meeste gevallen gesproken over burgercommunicatie.

Burgercommunicatie gaat over:

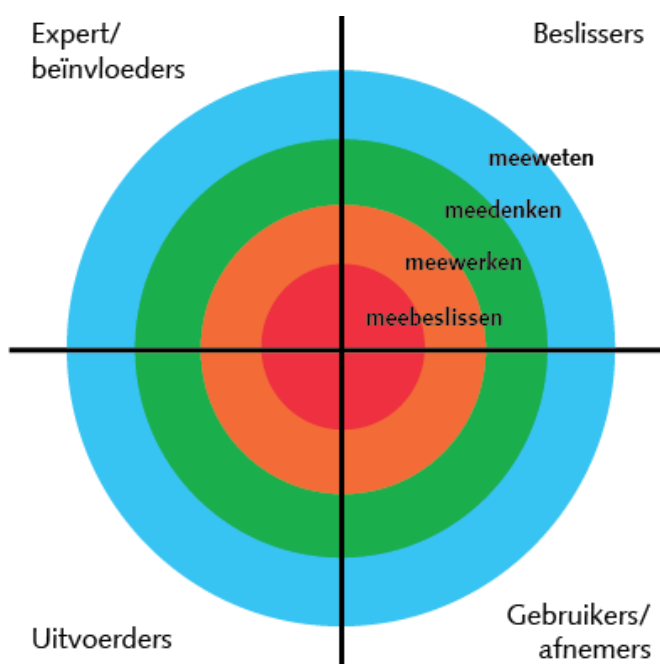
*"Het betrekken van burgers bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van overheidsbeleid; in het bijzonder bij gemeentelijk (wmo-)beleid: proces waarbij gemeenten, burgers en eventueel externe deskundigen of instellingen via een open houding naar elkaar en een vooraf besproken aanpak samen vorm en inhoud geven aan (delen van) plannen of beleid, gericht op het benutten van elkaars deskundigheid en het verhogen van draagvlak voor te nemen beslissingen."*²⁷

Burgerparticipatie gaat over een samenwerking tussen beide partijen. Door samenwerkingsverbanden aan te gaan creëert de gemeente een leefbare samenleving. Ook beleidsmedewerkers spelen daarin een grote rol. De beleidsmedewerker van nu staat steeds meer in contact met de burgers. Het onderhouden van een goede relatie en op de juiste manier communiceren is daarbij van belang. De beleidsmedewerker is tenslotte net een antenne die signalen oppikt binnen en buiten de gemeente. Om burgers meer vertrouwen te geven in de (lokale) overheid is het goed deze signalen terug te laten komen in het beleid.

7.4.1. Factor C

Factor C staat voor Communicatie. Het is een methode dat ondersteuning biedt aan de beleidsmedewerker bij de ontwikkeling van communicatief beleid. Door in een vroeg stadium communicatie te betrekken bij het vormen van beleid worden de juiste groepen op het juiste moment betrokken. Het is van belang team communicatie nauw samen te laten werken met de projectleider/ beleidsmedewerker om zo de interne en externe omgeving met elkaar te verbinden. Met factor C kan middels zeven stappen een communicatief beleid gevormd worden.

Met Factor C wordt de omgeving in kaart gebracht zodat gemeenten weten wat er speelt. Dit wordt gedaan met de krachtenveldanalyse. Dit is een van de onderdelen van de drie K's. Hierin worden de verschillende actoren in beeld gebracht. In bijlage VIII is te zien welke actoren dit zijn en welke rol zij hebben in het proces van de Kanteling. In hoeverre mogen burgers meedenken, meedoen of meebeslissen? Bij het invullen van de krachtenveldanalyse is rekening gehouden met hoe de gemeente



Someren omgaat met haar burgers. Kijkend naar de participatieladder heeft de gemeente beslist dat wanneer het gaat om het opstellen van beleid burgers niet verder komen dan de trede advisering. Echter hebben de burgers bij de Idops (de integrale dorpsontwikkelingsplannen) een coproducerende rol. Op uitvoerend niveau mogen burgers in sommige gevallen zelfs meebeslissen. Het hangt dus van de situatie af welke rol de burgers krijgen als het gaat om burgerparticipatie.

Bij factor C zijn de rollen die de actoren krijgen van belang. Eerst wordt er onderscheid gemaakt tussen beïnvloeders, beslissers, uitvoerders en gebruikers. Zie afbeelding 7.2. Vervolgens worden zij ingedeeld in hoeverre zij mogen meebeslissen

Afbeelding 7.2. Krachtenveldanalyse

met het beleid, dus mogen de actoren meeweten, meedenken, meewerken of meebepalen? De volgende stap in het proces van Factor C bestaat uit het geven van betekenis aan de omgeving. Hierin komen de laatste twee K's naar voren. De kernboodschap en het opstellen van een (communicatie)kalender. De Kernboodschap voor de gemeente Someren is op dit moment 'Eigen kracht, Samen sterk, Gewoon doen!'. Middels de kalender worden de communicatiemijlpalen in een tijdlijn geplaatst. Hierin wordt duidelijk hoe gecommuniceerd wordt met welke doelgroepen, wat hun rol is en de tijdslijn waarin alles dit plaatsvindt.²⁸ In het advies zullen de laatste twee uitgewerkte onderdelen van factor C terugkomen.

7.5. Conclusies

De belangrijkste conclusies die input kunnen leveren op adviesdeel A in hoofdstuk 10 worden hieronder kort beschreven. Adviesdeel A gaat namelijk over concrete tips die de gemeente Someren hulp bieden bij de uitvoering van het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo.

Ondanks dat de medewerkers binnen team Communicatie in alle projecten, waarin communicatie een rol speelt, worden meegenomen, werden ze bij het 'Uitvoeringsplan Communicatie Wmo' pas in een later stadium betrokken.

Team Communicatie is nog te veel bezig met het uitvoeren van taken. Zij kunnen ervoor zorgen dat zij de organisatie meer ondersteuning bieden. Het draait niet meer om het werken met middelen maar het werken met mensen. De interactie aangaan. Dit kunnen zij doen door bijvoorbeeld tijdens interactieve sessies de rol van facilitator op zich te nemen.

In paragraaf 7.3 werd ingegaan op het feit dat er bij nieuwe ontwikkelingen ook een verandering in de communicatie plaats moet vinden. Het gaat niet alleen om het verkondigen van de boodschap maar belangrijker nog, om met die communicatie zo dicht mogelijk aan te sluiten bij datgene wat de doelgroep al weet. Aansluiten bij de informatiebehoefte.

De beleidsmedewerker van nu staat steeds meer in contact met de burger. Dit geldt ook voor de gemeente Someren. Het onderhouden van een goede relatie stimuleert de samenwerking tussen de gemeente en de burgers. Maar welke rol krijgt de burger in deze samenwerking? Aan de hand van Factor C wordt de rol van de burger, en alle overige actoren, vastgelegd. In elke situatie moet opnieuw gekeken worden naar deze rollen. De uitwerking van deze rollen wordt ook het een krachtenveldanalyse genoemd.

8. Strategie

In hoofdstuk 3 werd al een tipje van de sluier opgelicht. In dat hoofdstuk werd duidelijk dat de gemeente Someren veel relaties heeft. Deze relaties, bijvoorbeeld de welzijnsinstelling Onis of de Katholieke Bond van Ouderen (KBO), zijn al bezig met taken of initiatieven op het gebied van de Kanteling. Zij blijven op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen op dit gebied door het werk wat ze doen of de informatie die ze ontvangen van andere (vrijwilligers)organisaties. Deze relaties hebben dus al kennis genomen van het verhaal achter de Wmo. Om ervoor te zorgen dat de hele samenleving op ten duur van de Kanteling af weet kunnen sleutelfiguren worden ingezet. Wie die sleutelfiguren zijn, waarom ze een rol spelen bij de Kanteling en hoe de gemeente Someren ze kan inzetten wordt in dit hoofdstuk toegelicht.

8.1. Sleutelfiguren

Bij het zoeken naar de betekenis van 'sleutelfiguren' op het internet komen de volgende beschrijvingen naar voren²⁹: "informeel leider van een groep" en "contactpersoon van instelling". Vergelijkend met de gesprekken die gevoerd zijn met de invloedrijke burgers uit de kerndorpen (zie bijlage IX) kloppen deze betekenissen aardig. Deze invloedrijke personen geven aan zich te mengen in meerdere verenigingen of instellingen. Ze zitten niet alleen in het dorpsoverleg maar doen ook nog vrijwilligerswerk en/of zijn lid van een vereniging. Het zijn in elk geval personen die een bijdrage leveren aan de maatschappij.

Deze mensen voelen dat ze zich op de een of andere manier dienstbaar moeten maken aan de samenleving. Het helpen van anderen gaat hen aan het hart. De een doet dit door anderen mensen in het zonnetje te zetten terwijl de ander het plan heeft een dorpsondersteuner te worden waarbij mensen terecht kunnen met een hulp- of zorgvraag. Het is van belang dat een sleutelfiguur zich inzet, of heeft ingezet, voor een ander. Uit het gesprek komt naar voren dat je dat ook moet kunnen als persoon, je inzetten voor een ander. Anderen ondersteunen en meenemen in wat je doet hoort dus bij het karakter van een sleutelfiguur. Net zoals dat een sleutelfiguur veel mensen (persoonlijk) kent en daardoor een spil in de samenleving is. De relaties met anderen zijn van belang.

8.1.1. Wie zijn sleutelfiguren?

Het verhaal van Maria Verrijt (zie bijlage IX) uit Someren-Eind is een typisch voorbeeld. Om ouderen uit hun isolement te halen heeft zij met de vrijwilligers van het Rode Kruis het huiskamerproject opgezet. Voor dit project zijn zij op zoek gegaan naar een kleine groep ouderen die nog geen lid waren van andere (vrijwilligers)organisaties of verenigingen. Op deze manier voerde zij geen concurrentiestrijd met anderen verenigingen. Om de groep uit te nodigen ging Maria bij ieder van hen op bezoek. Het gesprek met ze aangaan en helderheid geven over het doel van het project, elkaar ontmoeten, leidde tot het juiste effect. Maria nodigde de mensen uit voor een eerste bijeenkomst en liet hen zelf de beslissing maken om te komen of niet. Ze zegt: "Er is nog niemand geweest die na de eerste bijeenkomst thuisbleef omdat het niet leuk was". En daar draait het om.

In bovenstaand verhaal is Maria Verrijt de sleutelfiguur. Door bij de mensen thuis op bezoek te gaan en met hen in gesprek te gaan treedt zij op als een sleutelfiguur. Daarnaast gaat het om de kwaliteiten die een sleutelfiguur moet bezitten. Zij moeten anderen kunnen meenemen in hun verhaal en ze daarvan kunnen overtuigen. Sleutelfiguren moeten dus aan een aantal eisen voldoen. Bijvoorbeeld ook het inzetten van mensen afkomstig uit verschillende organisaties/verenigingen. Op deze manier worden meerdere doelgroepen bereikt.

8.1.2. Hoe beïnvloeden sleutelfiguren anderen?

Ten eerste is het belangrijk dat een sleutelfiguur veel mensen (persoonlijk) kent. Het is de spil in de samenleving, zoals al eerder werd beschreven. Niet alleen binnen het dorp maar ook daarbuiten. Op deze manier bereikt een sleutelfiguur veel mensen. En dat heeft als gevolg dat het verhaal van de Kanteling terecht komt bij het grote publiek.

De eerste zin in deze subparagraaf gaf al een voorzet. Wanneer je mensen persoonlijk kent is het makkelijker hen aan te spreken. Door in te spelen op de interesses of hobby's van de burger kan een sleutelfiguur het gespreksonderwerp beter afstemmen op zijn verhaal. Aansluiten bij de informatiebehoefte van de burger. Wat is belangrijke informatie voor hem? En hoe kan de burger het beste bereikt worden? Dat zijn belangrijke vragen die vooraf vastgesteld moeten worden.

Een sleutelfiguur moet daarnaast overtuigend overkomen, positief en enthousiast zijn. Anderen benaderen door hen aan te spreken op wat ze kunnen doen in plaats van wat ze moeten doen. Kwaliteiten benadrukken. Ook speelt betrokkenheid een grote rol in dit verhaal. Betrokkenheid naar de burger toe en door de ander te betrekken bij het verhaal. Gun de ander de tijd om over de verandering na te denken.

Om anderen te overtuigen is lef nodig. Zorg ervoor dat burgers de nieuwe werkwijze zelf ervaren. Mensen de voorbeelden laten zien en hen uitnodigen om mee te doen. Niet alleen burgers aanspreken maar hen ook uitnodigen om mee toe doen in het gesprek. Door de interactie aan te gaan kunnen de sleutelfiguren oppikken wat er speelt in de samenleving. Deze informatie is belangrijk voor de gemeente Someren omdat ze daarop kunnen inspelen.

Uit de gesprekken met de sleutelfiguren komt naar voren dat zij het verhaal van de Kanteling op dit moment al in hun sociale omgeving verspreiden. Dit wordt alleen nog niet georganiseerd gedaan. Door een georganiseerde aanpak te hanteren is de kans van slagen veel groter. Het inzetten van sleutelfiguren zorgt ervoor dat het grotere publiek bereikt wordt.

8.1.3. Sleutelfiguren versus dorpsondersteuners

Dat de gemeente de taak heeft een leefbare samenleving te creëren werd al duidelijk in het vorige hoofdstuk, paragraaf 7.4. Dit doen ze onder andere door de inzet van dorpsondersteuners. Zo is in Lierop al ruim een jaar het project dorpsondersteuning aan de gang. De dorpsondersteuning bestaat hier uit twee personen, beide komen van oorsprong niet uit Lierop. Zij hebben de rol van dorpsondersteuners op zich genomen naar aanleiding van hun werkzaamheden in de buurtzorg. Het doel van het project is dat de dorpsondersteuners als vraagbaak dienen voor alle inwoners van Lierop op het gebied van zorg, welzijn en wonen. In bijlage X is een tussenevaluatie te lezen die in februari van dit jaar plaatsvond. In Someren-Heide zijn ze al even bezig met de voorbereidingen voor een dorpsondersteuning. In september van dit jaar zal ook daar de dorpsondersteuning van start gaan.³⁰

Bij het schrijven van deze scriptie kwam direct de vraag naar boven of een dorpsondersteuner dan ook de rol van sleutelfiguur op zich kan nemen. Het antwoord hierop luidt ja. Echter zijn niet alle sleutelfiguren dorpsondersteuners. Een dorpsondersteuner ondersteunt mensen binnen een dorpskern. In contact met professionele organisaties hebben ze een bemiddelende/coördinerende functie. Ze bieden op allerlei gebieden hulp aan veelal oudere mensen. Sleutelfiguren worden door de gemeente gevraagd mee te werken meer bekendheid te geven aan de Kanteling. De rol die zij hebben binnen het vrijwilligerswerk dat zij uitoefenen kan worden ingezet om specifiek een groep mensen te benaderen. Door sleutelfiguren aan

te wijzen op meerdere plaatsen zoals de coach van de plaatselijke voetbalclub, de contactpersoon van de muziekvereniging of een leraar van de basisschool zal het voor de gemiddelde burger laagdrempeliger zijn om op een sleutelfiguur af te stappen. De gemiddelde burger weet namelijk niet van het bestaan van de dorpsondersteuner. Daarnaast hebben beide personen een andere functie als het gaat om de informatievoorziening. Een sleutelfiguur zal de burger veelal informeren terwijl de dorpsondersteuner mensen verder helpt met hun vraag. Zij hebben meer kennis op professioneel gebied maar kunnen daarbij, wanneer nodig, de rol van sleutelfiguur op zich nemen.

8.2. Ambassadeursstrategie

De gemeente Someren moet niet vergeten worden in dit verhaal. Zij moeten ervoor zorgen dat het verhaal duidelijk en op een eenvoudige wijze vertaald wordt naar de burger. De gemeente heeft een groter bereik. Zij kunnen in hun communicatie aansluiten bij het verhaal van de sleutelfiguren. De sleutelfiguren spelen echter een grote rol omdat de zij dichterbij de burger staan. Zij hebben geen politieke belangen, zoals een wethouder, maar spelen in op de beleving van de burger.

Het benaderen van sleutelfiguren is niet eenvoudig. Dit vraagt om goedgeorganiseerde, persoonlijke communicatie. De gemeente Someren moet het gesprek aangaan. Dit moet gebeuren in gemoedelijke sferen. De stappen die Maria Verrijt heeft gezet (zie subparagraaf 8.1.1.) zijn ook relevant voor de gemeente Someren. Het doel moet helder zijn. Spreek sleutelfiguren aan op het belang van de cultuuromslag en de essentiële rol die zij spelen in het verhaal. Zij maken het verschil. Aan het eind van het proces is er voor de gemeente Someren nog een belangrijke rol weggelegd. De sleutelfiguren bedanken voor hun inzet. Dit mag zeker niet vergeten worden.

Stap 1. Bepaal het doel

De eerste stap die gezet moet worden is de bepaling van het doel. In het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo (zie bijlage I) wordt als doel gesteld de burger te informeren over de Kanteling. Het verschil tussen de rol van de gemeente en die van de burger staat daarbij voorop. De gemeente is zich ervan bewust dat de Kanteling niet van de ene op de andere dag gerealiseerd kan worden. Hiervoor wordt een proces opgezet voor de lange termijn.

Mijn scriptie heeft als doel om via de ambassadeursstrategie de doelen, zoals die hierboven beschreven staan, door het inzetten van ambassadeurs (sleutelfiguren) te ondersteunen. Om deze meetbaar te maken formuleer ik het doel tweeledig, als volgt:

Het doel is om sleutelfiguren aan te stellen en via hen minimaal 100 burgers van de gemeente Someren voor het eind van 2015 op de hoogte te stellen van de Wmo.

De gemeente Someren moet in haar communicatie minimaal 40% van de inwoners voor het eind van 2015 op de hoogte stellen van de Wmo door gebruik te maken van de gemeentewebsite, de lokale krant, de nieuwsbladen of -websites in de verschillende dorpskernen en slaponline.

Stap 2. Regel de organisatie en coördinatie

Het doel is bekend. De samenleving overtuigen van het belang van elkaar ondersteunen. De volgende stap is om ervoor te zorgen dat er een aanspreekpunt is vanuit de gemeente. Team Welzijn en team Communicatie zouden samen een halve FTE moeten vaststellen. Binnen deze FTE vallen 8 uur per week

voor team Welzijn en 8 uur per week voor team Communicatie. De uren voor het team Welzijn worden besteed aan de aansturing van de sleutelfiguren en zij beantwoorden vragen en hebben contactmomenten met hen over lopende zaken. En team Communicatie zorgt ervoor dat de sleutelfiguren voorlichtingsinformatie hebben en zorgen voor de manier waarop de sleutelfiguren het verhaal overbrengen. Beide teams zorgen voor de stappen die hier uitgelegd worden.

Voordat de sleutelfiguren worden benaderd moet er een plan van aanpak klaar liggen. Daarin worden de volgende zaken bepaald; de doelgroep, doelstellingen en mijlpalen, het vaststellen van een tijdlijn, een budget en de evaluatie.

Stap 3. Bepaal de potentiële sleutelfiguren

De volgende stap is het vaststellen van de sleutelfiguren. Hierbij moet gelet worden op een aantal zaken. Sleutelfiguren moeten namelijk hart hebben voor het onderwerp van de Kanteling. Ze moeten gevoel hebben voor de medemens. Ook is het van belang dat de sleutelfiguur enthousiasme toont en anderen kan beïnvloeden met zijn/haar verhaal. Positief blijven en mensen meenemen door middel van het noemen van voorbeelden uit de praktijk.

De medewerkers binnen de gemeente Someren hebben veel contacten met burgers. Zo onderhouden de beleidsmedewerkers van team Welzijn veel contacten met spilfiguren uit de verschillende kerndorpen. In het benaderen van burgers hebben zij een proactieve houding. Deze spilfiguren kunnen benaderd worden bij het zoeken naar sleutelfiguren. Via deze mensen zullen meerdere sleutelfiguren in beeld gebracht worden. Deze potentiële sleutelfiguren kun je vinden bij verenigingen, stichtingen en zorg- en welzijnsinstellingen die zich inzetten voor de samenleving of hulpbehoevenden toelaten. Ook de dorpsondersteuners, wijkraden en vrijwilligers van de KBO kunnen sleutelfiguren zijn.

Stap 4. Instrueer en installeer de sleutelfiguren

Benader de sleutelfiguren en ga met hen in gesprek. Vertel hun over de noodzaak en laat ze weten welke rol zij spelen in het verhaal. Laat weten welke rol de gemeente en de burger hebben in het proces van de Kanteling en wat het doel is. Daarnaast creëer je draagvlak door aan te geven wat voor hun het voordeel is, dus 'what's in it for them?'. Het voordeel is dat zowel burger als sleutelfiguur ondersteuning ontvangen van de gemeente en dat er altijd een passende oplossing zal komen.

De gemeente Someren heeft praktijkvoorbeelden, zoals het huiskamer project van de KBO, die de sleutelfiguren als voorbeeld kunnen gebruiken.

Stap 5. Stel een toolkit samen

Organiseer voorlichtingsavonden voor de sleutelfiguren. Tijdens de voorlichtingsavonden kan de gemeente naast presentaties ook praktische hulpmiddelen bieden. Brochures, folders en lijsten met contactgegevens van instanties zijn hiervan voorbeelden. Zorg ervoor dat de sleutelfiguur aangeeft wat hij/zij nodig heeft om over de Wmo te kunnen praten in zijn/haar netwerk. Vertel ze duidelijk wat het idee achter de Kanteling is en zorg dat de ambassadeurs achter dit verhaal staan. Zorg voor interactie tussen de sleutelfiguren zodat zij praktijkinformatie delen. De sleutelfiguren en de gemeente kunnen met deze informatie hun voordeel doen.

Stap 6. Organiseer acties en bijeenkomsten

Blijf de voorlichtingsavonden houden, mogelijk verandert de vorm naar interactieve informatieavonden. Zorg ervoor dat sleutelfiguren bij elkaar komen en met elkaar kunnen sparren over nieuwe mogelijkheden samen met de gemeente Someren. Dit zorgt voor een proces waar zelfs de naam voorlichtingsavonden aangepast kan worden. Het gaat er om dat de sleutelfiguren en het onderwerp Wmo bij elkaar gebracht worden en dat er leven in de brouwerij is.

Daarnaast is het verstandig om de sleutelfiguren d.m.v. interviews terug te laten komen in regionale bladen. Dit zorgt voor bekendheid van deze ambassadeurs voor burgers die nog geen sleutelfiguur kennen. Dit kan zowel in de dorpsbladen als via de websites zoals die van de gemeente en slaponline als via brochures bij de verenigingen, stichtingen en zorg- en welzijnsinstellingen.

Houdt elk jaar een bijeenkomst waarbij je evalueert in hoeverre het eerder genoemde doel bereikt is. Zorg dat je cijfers boven tafel kunt krijgen over het aantal mensen die bij de sleutelfiguren langs gaan of die door de sleutelfiguren bezocht worden. Deze resultaten bespreek je met de sleutelfiguren, zodat je nieuwe doelstellingen kunt formuleren en nastreven. Hiermee kun je de eerder geformuleerde doelstelling bijstellen. De gemeente Someren zal zelf de metingen moeten doen of zij voldoende burgers bereiken.

Houdt daarnaast jaarlijks een thema bijeenkomst over de nieuwste ontwikkelingen van de Wmo voor alle geïnteresseerde burgers en organisaties. Deze bijeenkomsten sluiten aan op de verhalen die de sleutelfiguren vertellen binnen hun netwerken.

8.3. Conclusies

Al eerder kwam aan bod dat de gemeente Someren veel relaties heeft. Deze relaties weten over de Kanteling door het werk wat ze doen of door de organisaties waarmee ze in aanraking komen. Om het verhaal achter de Wmo, de Kanteling te communiceren naar de burgers kunnen sleutelfiguren worden ingezet. Zij zijn de spil binnen hun netwerk en kunnen burgers stimuleren.

De sleutelfiguren moeten wel voldoen aan een aantal eisen, namelijk:

- Het gesprek durven aangaan;
- In staat zijn om anderen te overtuigen;
- Anderen enthousiasmeren;
- Positief zijn en burgers aanspreken op wat ze wel kunnen in plaats van wat ze niet mogen.

Om zoveel mogelijk doelgroepen te bereiken moeten de sleutelfiguren geselecteerd worden uit verschillende leeftijdscategorieën. Sleutelfiguren kun je overal vinden. Dit kan zowel de plaatselijke dorpsondersteuner zijn, de huisarts of de trainer van de plaatselijke voetbalclub. De beleidsmedewerkers op het gebied onderhouden op dit moment al veel contacten met dergelijke spilfiguren binnen de verschillende kerndorpen.

De taak van de gemeente Someren mag niet vergeten worden in dit proces. Zij moeten het verhaal duidelijk en direct communiceren. En om het verhaal van de sleutelfiguren te laten aansluiten op het verhaal van de gemeente Someren moeten beide partijen de communicatie op elkaar afstemmen.

Middels de ambassadeursstrategie kunnen sleutelfiguren planmatig ingezet worden. Bepaal daarbij eerst het doel (1). Regel vervolgens de organisatie en coördinatie (2). Om aan sleutelfiguren te komen moet een lijst opgesteld worden (3). Na het benaderen van deze sleutelfiguren kunnen zij zowel geïnstrueerd als geïnstalleerd worden (4). Een aantal handige hulpmiddelen kunnen goed van pas komen bij het bezoeken van (groepen) inwoners. Stel daarom als gemeente Someren een toolkit samen (5). Om het proces van sleutelfiguren de continueren is het van belang bijeenkomsten te organiseren (6). Deze bijeenkomsten kunnen verschillende doelen hebben.

9. Conclusies

De voorgaande hoofdstukken sloten steeds af met een paragraaf waarin de belangrijkste conclusies uit dat hoofdstuk kort werden samengevat. In dit hoofdstuk wordt er een overall beeld geschetst van deze conclusies. Ook wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag. De conclusies liggen ten grondslag aan het advies dat volgt in hoofdstuk 10.

De Wet maatschappelijke ondersteuning moet ervoor zorgen dat elke burger kan blijven meedoen in de maatschappij. Op het moment dat het niet (meer) mogelijk is voor iemand om mee te doen kan hij/zij terecht bij de gemeente. Deze persoon krijgt dan ondersteuning vanuit de Wmo. Echter zijn we dit als burger de afgelopen jaren te letterlijk gaan nemen en leunen we te veel. Om ervoor te zorgen dat burgers elkaar meer gaan steunen is de Kantelingsgedachte ontstaan. Bij deze gedachte draait het erom eerst te kijken naar een passende oplossing in je (directe) omgeving. De volgende stap is om te kijken naar oplossingen buiten je eigen netwerk. Deze zijn voor iedereen toegankelijk, zoals lokale vrijwilligersorganisaties. Op het moment dat deze oplossingen niet de juiste zijn kun je aankloppen bij de gemeente. Zij kijken dan of het nodig is om een collectieve of individuele voorziening in te zetten. Dit verhaal vertaalt de figuurlijke weergave van het sociale kringenveld.

De komst van de Kanteling heeft binnen de gemeente Someren gezorgd voor een andere aanpak. Zo gaan de consultants van de Wmo zogenaamde keukentafelgesprekken aan met cliënten van de Wmo. Op deze manier proberen zij erachter te komen wat de vraag achter de vraag is. De Wmo consultants van de gemeente Someren zijn een belangrijke schakel in het proces van de Kanteling. Zij komen namelijk niet alleen in contact met de Wmo cliënten, maar ook met hun omgeving. Via de Wmo consultants maakt de omgeving van de Wmo cliënt kennis met de Kantelingsgedachte. Om ervoor te zorgen dat de burgers meer gaan steunen moeten ook zij kennis maken met de nieuwe aanpak. Kantelen doe je namelijk samen! Maar deze werkwijze zal er niet alleen voor zorgen dat burgers meer steungedrag gaan vertonen.

Zo heeft de gemeente Kerkrade een fictief persoon bedacht waarop alle communicatie van de Wmo afgestemd moet worden. De gemeente Someren kan van dit voorbeeld leren. Het is namelijk niet de bedoeling burgers op te zadelen met moeilijke vaktermen. Duidelijke communicatie en afstemming op de doelgroep is hierbij van belang. Het wijkgericht werken van de gemeente Kerkrade is ook een goed voorbeeld. De gemeente Someren maakt op dit gebied wel al stappen. In twee dorpskernen is namelijk al sprake van een zogenaamde dorpsondersteuner. Zij dienen als professionele vraagbaak en ondersteuner voor burgers die problemen hebben op het gebied van zorg, welzijn en wonen.

Gemeente Boxtel kan als voorbeeld dienen omdat zij al enkele jaren het gesprek aangaan met de inwoners middels de Wmo-cliëntendagen. Op deze manier komen zij achter de wensen en behoeften van de inwoners. De gemeente Oud-Beijerland deed dit door het aanstellen van een Wmo gebruikersgroep. Beide voorbeelden komen al terug in het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo in de vorm van ontmoetingscafés en ervaringspanels. Tijdens deze momenten waarbij de gemeente in gesprek gaat met zowel professionele zorg- en welzijnsinstellingen als vrijwilligersorganisaties zoals de KBO vangen zij op wat er speelt in de gemeenschap (op zowel professioneel- als amateursniveau). Dit kunnen zij meenemen in de uitvoering van de nieuwe werkwijze binnen de Wmo.

De gemeente Westervoort heeft in samenwerking met omliggende gemeente een netwerk opgesteld, de Liemers helpt. Dit is een zelfde soort netwerk als www.zorgvoorelkaar.com. Samen met andere websites

die hulp kunnen bieden op het gebied van zorg en welzijn heeft de gemeente Someren straks ook digitaal een aantal platforms waarop burgers terecht kunnen met hun hulp- of zorgvraag.

Maar om al deze zaken voor elkaar te krijgen is het nodig de Kanteling communicatief weg te zetten richting de inwoners van de gemeente Someren. Wil de gemeente Someren aansluiten bij de kanalen waarbij de inwoners informatie ontvangen over lokale nieuwsitems kunnen zij het beste communiceren via de gemeentepagina in de lokalen krant en lokale dorpsbladen en websites.

De beleidsmedewerkers op het gebied van de Wmo kunnen bij de uitvoering van het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo gebruik maken van de kennis en expertise van team communicatie. Zij hebben namelijk als onderdeel van de afdeling Burger en Bestuur de taak om alle andere afdelingen te ondersteunen. Door meer samen te werken wordt de gemeente Someren een organisatie waarbij interactie centraal staat. Dit is niet alleen van belang binnen de organisatie maar ook daarbuiten.

De gemeente Someren is een kleine gemeente waarin samenwerken met anderen van groot belang is. Niet alleen de samenwerking met de peelmunicipaliteiten in de regio maar vooral ook samenwerken met de burgers en organisaties binnen de eigen gemeente. Door de samenwerkingsverbanden heeft de gemeente Someren veel relaties opgebouwd. Ook binnen de Wmo. Zo werkt de gemeente Someren bijvoorbeeld samen met de welzijnsinstelling Onis. Ze steunen vrijwilligersorganisaties zoals de Katholieke Bond van Ouderen (KBO) en voeren gesprekken met een lokale werkgroep die graag een dorpsondersteuner willen bewerkstelligen. Deze, en andere, feiten kwamen allemaal boven tafel na het invullen van het Business Model Generation canvas.

Een groot en (h)echt netwerk levert veel op voor een gemeente als Someren. Maar niet alleen voor de gemeente. Binnen dit netwerk zijn veel relaties verbonden met elkaar. Zij werken allemaal samen aan een leefbare samenleving. Om dit in stand te houden is het van belang dat het verhaal van de Kanteling onder de aandacht van de burger komt. Om dit voor elkaar te krijgen kunnen invloedrijke personen uit dit netwerk ontstaan om burgers te overtuigen van de noodzaak de hulpbehoevenden in de samenleving te ondersteunen. Deze invloedrijke personen zijn de sleutelfiguren binnen de samenleving.

Het antwoord op de hoofdvraag is dus ja, communicatie kan bijdragen aan het verkondigen van het verhaal van de Kanteling richting de burgers van de gemeente Someren. Dit kan via sleutelfiguren. Maar hoe kunnen sleutelfiguren een bijdrage leveren aan het vergroten van de bekendheid van de Kanteling? Daarvoor kan gebruik gemaakt worden van de volgende strategie: de ambassadeursstrategie³¹. Er is namelijk niet één persoon die kennis heeft op alle gebieden van de Wmo. Daarvoor zijn meerdere sleutelfiguren nodig.

Om al deze zaken bij elkaar te brengen is Factor C een handig hulpmiddel. Het biedt zowel de communicatieadviseur als de beleidsmedewerker ondersteuning bij de ontwikkeling van beleid. Binnen Factor C wordt gesproken over de drie K's, namelijk krachtenveldanalyse, kernboodschap en (communicatie)kalender. De krachtenveldanalyse geeft inzicht in de welke rol burgers en andere actoren hebben in relatie met de gemeente. De kernboodschap geeft weer wat de kern van het beleid is, in dit geval de nieuwe werkwijze binnen de Wmo. De kalender verbindt de rollen met de kernboodschap om zo alle communicatieve mijlpalen in een tijdslijn te plaatsen. De belangrijkste uitwerkingen van Factor C komen terug in het advies in het volgende hoofdstuk.

10. Advies

Het advies bestaat uit twee delen. In adviesdeel A worden een zestal tips beschreven die hulp kunnen bieden bij de uitvoering van het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo. Dit plan ligt ten grondslag aan deze scriptie. In adviesdeel B is de (communicatie)Kalender uitgewerkt. Het beschrijft alle stappen uit het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo stapsgewijs volgens de methode van Factor C. Deze methode staat voor communicatie in het hart van het beleid. Naast de oorspronkelijke stappen zijn een aantal toevoegingen gedaan die afkomstig zijn uit het onderzoek.

10.1. Adviesdeel A

1. Verander de boodschap

De boodschap zoals die opgesteld staat in het uitvoeringsplan communicatie Wmo 2013-2014 (gemeente Someren, januari 2013) is 'Eigen kracht, Samen sterk, Gewoon doen!'. Het verhaal achter deze boodschap is heel duidelijk. Burgers moeten zich meer aangesproken voelen op hun eigen kracht. Wat kunnen ze nu zelf? Wanneer het alleen niet mogelijk is is het goed om na te gaan of er hulp uit de eigen omgeving nodig is. Samen sta je nu eenmaal sterker. Als laatste is het van belang dat burgers zich verantwoordelijk opstellen en de zaken gewoon zelf oppakken. Gewoon doen! Een heel sterk verhaal en ook een goede gedachte. Maar deze boodschap omvat te veel elementen. Voor de ontvanger is het niet meteen duidelijk wat er bedoeld wordt. Een uitleg zal altijd nader moeten toelichten wat nou de kern is. Mijn advies is daarom om de boodschap krachtiger neer te zetten. Maak deze kort en zorg dat je burgers aanspreekt. Het gaat er om dat de nieuwe gedachtegang van de Kanteling bij de burgers terecht komt. De elementen die in de huidige boodschap beschreven staan kunnen prima terugkomen in het verhaal achter de nieuwe boodschap. Van belang is dat er één kernboodschap is die duidelijkheid uitstraalt naar de burgers.

Om tot een nieuwe kernboodschap te komen is gebruik gemaakt van Factor C. Dit is een methode die ondersteuning biedt aan beleidsmakers en communicatieadviseurs bij de ontwikkeling van communicatief beleid. Factor C kan uitgewerkt worden middels de drie K's. Deze staan voor de krachtenveldanalyse, die terug te vinden is in hoofdstuk 7, de (communicatie)Kalender, die te vinden is in adviesdeel A en de Kernboodschap. Door het organiseren van een creatieve sessie waarbij zowel burgers als medewerkers van de gemeente Someren aanwezig waren is er een nieuwe kernboodschap ontstaan. "Op mij mag je rekenen!" was de uitkomst. In bijlage XII staat het verslag van de bijeenkomst. Het is nu taak aan de gemeente Someren om draagvlak te creëren voor deze kernboodschap bij de verschillende partijen. Team communicatie speelt hierbij een belangrijke rol.

2. Betrek afdeling communicatie bij het proces

Om aan te sluiten bij het vorige punt adviseer ik om nog een afsluitende brainstormsessie te organiseren. In adviesdeel B staat dit verder uitgewerkt. Zowel de beleidsmedewerkers op het gebied van de Wmo als team communicatie en de wethouder sociale zaken hebben kunnen nadenken over de nieuwe kernboodschap 'Op mij mag je rekenen!'. De bijeenkomst zal zorgen voor onderlinge afstemming van de kernboodschap. Een laatste fine tune. Door het organiseren van de bijeenkomst wordt tevens het benodigde draagvlak gecreëerd bij alle betrokkenen. De rol van team communicatie zal hierbij leidend zijn. Door tijdens deze bijeenkomst de rol van facilitator op hen te nemen laten ze zien dat ze met hun kennis en kunde een nieuwe communicatierichting ingaan. Namelijk het bieden van ondersteuning aan de

processen binnen de gemeente Someren. Dit zal een van de stappen zijn die nodig is om communicatie meer te betrekken bij hetgeen wat er speelt binnen de organisatie. Door de nieuwe richting in te slaan krijgen zij meer en meer de rol van adviseur.

Als laatste wil ik naar voren laten komen dat communicatie binnen het proces van de Kanteling zorgt voor een goede basis. Voorheen werd de afdeling communicatie niet betrokken bij dit proces. Communicatie speelt een belangrijke rol, vooral in de stappen die nu gaan komen. Daarom adviseer ik de gemeente Someren de afdeling communicatie (meer) te laten samenwerken met de afdeling welzijn. Voor nu ligt er een plan als basis aan het proces van de Kanteling. De komende paar maanden wordt hard gewerkt aan de eerste stappen die gezet gaan worden. Bijvoorbeeld het verspreiden van de boodschap, het opzetten van ervaringspanels en het ontmoetingscafé.³² Daarnaast worden ook verschillende communicatiemiddelen ingezet zoals de website en de voorlichtingsmaterialen van de Wmo. Hierbij is samenwerken met de afdeling communicatie noodzakelijk.

3. Heb oog voor de doelgroep

Om de boodschap op de juiste manier over te brengen naar de burgers is het van belang dat burgers zich aangesproken voelen. Dat kun je naast de boodschap ook doen met de toon waarop je communiceert met je doelgroep. Het DISC model (zie hoofdstuk 4) is een goed middel om op verschillende momenten op de juiste manier te communiceren met de doelgroep. Als het gaat om de burgers is er namelijk niet één kleur waarmee de gemeente Someren communiceert met hen. De wijze van communiceren, zoals blijkt uit de verschillende kleuren, moet worden ingezet bij verschillende doelgroepen op verschillende momenten. Daarnaast behoren de medewerkers van de gemeente Someren ook tot een van de doelgroepen. Wil je als gemeente Someren juist communiceren met deze doelgroep zul je een vriendelijke toon moeten hanteren en hen stap voor stap moeten vertellen wat er komen gaat.

Niet alleen de manier waarop je communiceert met de doelgroep biedt succes, ook waarmee je communiceert. De gemeente Someren bestaat uit meerdere kerndorpen. Daarom adviseer ik om naast de gemeentelijke communicatiekanalen ook gebruik te maken van plaatselijke dorpsbladen en een website zoals 'slaponline'. Ga de samenwerking aan met de organisaties achter deze kanalen zodat inwoners ook op deze manier meer in aanraking komen met de nieuwe gedachte van de Wmo, de Kanteling.

4. Wees duidelijk en open

Uit de gesprekken met de sleutelfiguren gedurende het onderzoek zijn een aantal conclusies gekomen die betrekking hebben op het communicatievlak. Hoe kun je de communicatie gebruiken om de burgers aan te spreken? Wees duidelijk in je verhaal en ga er niet omheen draaien. Mensen in deze gemeente zijn direct en willen precies weten wat er te gebeuren staat. Zorg dat je daar met je communicatie op inspeelt. Ze vinden het prettig om betrokken te worden maar willen wel weten in hoeverre de gemeente hen dan wil betrekken. Door gebruik te maken van Factor C kan de gemeente de rol van de burger vooraf vaststellen. Dit is niet alleen duidelijk voor de burger, maar ook voor de gemeente zelf. De gemeente heeft daarin een leidende rol spelen. Zij zijn namelijk de professional en laten zien dat ze kunnen leiden. In een gemeente gaan er altijd verhalen de ronde waarin medewerkers niet goed gehandeld hebben. Door goed samen te werken met de burger laat je als gemeente zien dat je het kunt en als er iets fout gaat heb je een verhaal. Meerdere goede voorbeelden zorgen voor een positiever beeld bij de burgers over de gemeente Someren.

5. Maak het verhaal beeldend

Tijdens een bijeenkomst georganiseerd door Onis kwam het sociale kringenveld naar voren. Deze presentatie omschrijft duidelijk wat de Kanteling inhoudt. De zorgcirkels worden in hoofdstuk 5 beschreven. Het begint namelijk in de binnenste cirkel. Burgers kijken eerst zelf naar mogelijke oplossingen voor hun zorg-/hulpvraag. De cirkel daaromheen gaat om de hulp afkomstig van vrienden, familie, burens, kennissen. Dit zijn de mensen in jouw directe omgeving. Misschien kunnen zij hulp bieden bij de oorzaak van het probleem. Neem bijvoorbeeld de buurvrouw die elke week boodschappen gaat doen. Zij kan helpen op het moment dat haar buurvrouw niet meer goed te been is. In dit voorbeeld hoeft er geen hulp te komen van een betaalde kracht. Voor de samenleving scheelt dat weer kosten. Wanneer hulp uit de directe omgeving niet mogelijk is kunnen vrijwilligersorganisaties of verenigingen hulp bieden. Bijvoorbeeld in het geval dat mensen zich eenzaam voelen of activiteiten overdag willen doen. Op het moment dat deze organisaties niet de juiste hulp kunnen bieden, kan een hulpbehoevende terecht bij de gemeente voor een voorziening. Deze persoon gaat dan samen met een consultant het keukentafelgesprek aan, zodat de gemeente een passende oplossing kan formuleren. Maatwerk is daarbij van belang.

6. Organiseer bijeenkomsten

Zoals al naar voren kwam vinden burgers van de gemeente Someren het prettig om persoonlijk benaderd te worden en betrokken te worden. Dit kan door bijeenkomsten te organiseren voor de verschillende groepen. Uit het voorbeeld van de gemeente Boxtel kwam naar voren dat deze jaarlijkse bijeenkomsten voor cliënten en burgers een groot succes zijn. Dit zorgt ervoor dat het verhaal van de Kanteling terecht komt bij de burgers. Het zorgt ook voor de benodigde draagvlak. Het is belangrijk dat tijdens deze bijeenkomsten wordt uitgelegd wat de nieuwe cultuurverandering inhoudt. Hierbij is het verhaal van de zorgcirkels, zoals ik hierboven gebruik, als leidraad te gebruiken.

Het is belangrijk dat de bijeenkomsten informatie bevatten die gericht zijn op de juiste doelgroep. De bijeenkomst 'vrijwilligers en mantelzorgers op het toneel van de Kanteling', georganiseerd op donderdag 25 april jongstleden, is een juiste aanzet. Hierbij gingen mensen van professionele instellingen zoals de gemeente, centrum Jeugd en Gezin en Onis zelf via gesprekstafels in gesprek met de mantelzorgers en vrijwilligers. Aan deze tafels werden verschillende onderwerpen besproken. Deze dag werd door de doelgroep als erg prettig ervaren. Voorafgaand aan de gesprekstafels werd door Jan Steyaerts kort toegelicht wat de Kanteling betekent voor vrijwilligers en mantelzorgers. De samenwerking tussen Onis en de gemeente heeft gezorgd voor een goede stevige basis. Laat dergelijke bijeenkomsten vaker terugkomen. Niet alleen voor de vrijwilligers en mantelzorgers, maar ook voor cliënten, zorg- en welzijnsorganisaties en burgers.

10.2. Adviesdeel B

In dit deel staat de (communicatie)kalender centraal. Ten grondslag aan deze Kalender ligt het stappenplan in het Uitvoeringsplan Communicatie Wmo. Naast de oorspronkelijke stappen zijn een aantal toevoegingen gedaan die uit het onderzoek naar voren kwamen.

Communicatie momenten en - instrumenten	Tijdslijn	Meeweten	Meedenken	Meewerken	Meebepalen
Afsluitende brainstorm-sessie kernboodschap	september 2013	gemeenteraad Asten + Someren	wethouder T. Maas, beleids-medewerkers team Welzijn gemeente Someren en Asten	team Communicatie	Colleges van B&W Asten + Someren

In adviesdeel A kwam het advies naar voren om de kernboodschap te veranderen en team communicatie meer te betrekken bij de processen binnen de organisatie. Naar aanleiding van de al eerder georganiseerde creatieve brainstormsessie was het advies om een afsluitende brainstormsessie te organiseren. Tijdens deze bijeenkomst zou een laatste afstemming plaatsvinden onder de betrokkenen. Dit zorgt voor een definitieve kernboodschap. Daarnaast is het nodig om de nieuwe kernboodschap af te stemmen met de gemeente Asten omdat zij beide een rol spelen bij de uitvoering van het communicatieplan van de Wmo. Dit zorgt er wel voor dat het uitvoeren van het uitvoeringsplan nog verder wordt uitgesteld. Het is van belang om zo snel mogelijk te beginnen met het uitvoeren van de eerste stappen in het communicatieplan. De kernboodschap is een eerste stap naar het informeren van burgers in de gemeente Someren over de Kantelingsgedachte. Over twee/drie jaar kan het nodig zijn een andere kernboodschap te formuleren. Burgers weten dan al af van de Wmo en de Kanteling dus zal er een nieuw onderwerp van de Kanteling benaderd moeten worden. Daarom adviseer ik de bijeenkomst te organiseren zodra alle betrokkenen partijen weer terug zijn van vakantie en alle zaken weer op orde zijn.

Communicatie momenten en - instrumenten	Tijdslijn	Meeweten	Meedenken	Meewerken	Meebepalen
Lancering kernboodschap Wmo <i>Tijdens deel 2 ontmoetingscafé 'Welzijn Nieuwe Stijl'</i>	oktober 2013	Siris (lokale tv- en radio omroep), Wmo consultants, Colleges B&W, gemeenteraden, directie, overige medewerkers gemeente Someren en Asten, overige pealgemeenten	Vrijwilligers (organisaties), zorg- en welzijnsinstellingen, mantelzorgers, Wmo raad/ platform, dorps-ondersteuners en Wmo cliënten	Onis en LEVgroep, wethouder T. Maas, team Communicatie	Beleidsmedewerkers team Welzijn gemeente Someren en Asten
Filmpjes en interviews op lokale radio en tv (siris) <i>Voor verschillende</i>		burgers gemeente Someren en Asten, medewerkers gemeente		Siris, college B&W	team Communicatie, beleidsmedewerker team Welzijn gemeente

<i>doelgroepen</i>		Someren en Asten			Someren en Asten
Artikel in (lokale) krant <i>Start dorpsondersteuning in Someren-Heide</i>		burgers gemeente Someren en Asten		Dorpsondersteuner, wethouder T. Maas, redacteuren lokale (dorps)bladen en kranten, Siris	team Communicatie, beleidsmedewerkers team Welzijn gemeente Someren

In april van dit jaar is er een ontmoetingscafé georganiseerd in de vorm van een bijeenkomst over Welzijn Nieuwe Stijl. Het verschil tussen Welzijn Nieuwe Stijl en de Kanteling is dat WNS is opgezet vanuit de invalshoek om gemeenten en instelling te ondersteunen om anders te gaan werken. De Kanteling is opgezet vanuit de invalshoek om de burger anders te laten nadenken.³³ Tijdens de vervolgbijeenkomst wil de gemeente de eerste stap zetten die volgt uit het uitvoeringsplan communicatie Wmo, het lanceren van de kernboodschap. Tijdens deze bijeenkomst zijn vooral zorg- en welzijnsinstellingen en vrijwilligers(organisaties) aanwezig. Naast dit publiciteitsmoment is het daarom van belang om ook burgers kennis te laten maken met de nieuwe kernboodschap en hen dus te informeren over de Kantelingsgedachte. Dit kan gedaan worden via filmpjes en interviews op de lokale radio en tv, zoals in het uitvoeringplan communicatie Wmo vermeld staat. Met de start van de dorpsondersteuner in Someren-Heide kan aangesloten worden bij de belevingswereld van de burger. Op deze manier kan de link gelegd worden met de Kantelingsgedachte.

Communicatie momenten en - instrumenten	Tijdslijn	Meeweten	Meedenken	Meewerken	Meebepalen
Digitaal beschikbaar stellen van informatie over organisatie en activiteiten <i>Zorgvoorelkaar.com</i> <i>Socialewijzer</i> <i>astensomeren.nl</i> <i>Regelhulp.nl</i> <i>Someren.nl</i> <i>Asten.nl</i>	november 2013	Wmo cliënten, Wmo consultants, Siris	Dorpsondersteuners, sleutelfiguren, verwijzers, Wmo raad, Onis en LEVgroep	Burgers (vrienden, familie, burenen), mantelzorgers, vrijwilligers (organisaties), zorg- en welzijnsinstellingen, scholen, verenigingen, dorps- en wijkraden, Wmo platform	team Communicatie, beleidsmedewerker team Welzijn gemeente Someren en Asten, Zorg voor Elkaar
Nieuwsitem in lokale (dorps)bladen en op websites		burgers gemeente Someren en Asten, mantelzorgers,	Wmo consultants	redacteurs lokale (dorps)bladen	team Communicatie en een beleidsmedewerker team Welzijn

		vrijwilligers (organisaties), zorg- en welzijnsinstellingen, verenigingen, Wmo cliënten, College B&W, raadscommissies, gemeenteraad, directie en overige medewerkers gemeente Someren en Asten, Siris			gemeente Someren
--	--	---	--	--	------------------

Zorg voor Elkaar, een online marktplaats voor vrijwillige en professionele hulp, zal aan het eind van dit jaar van start gaan binnen de gemeente Someren. Zij zullen naar aanleiding van een startbijeenkomst voor de lokale zorg- en welzijnsinstellingen en vrijwilligersorganisaties ervoor willen zorgen dat er hulpvragen en aanbiedingen binnen de gemeente Someren op de website staan. Op het moment dat deze website de lucht in gaat voor de gemeente Someren kan er meteen gereageerd worden op deze hulpvragen en -aanbiedingen. Zij zullen zelf bekendheid genereren door de contacten met de lokale zorg- en welzijnsinstellingen en vrijwilligersorganisaties. Daarnaast is het een perfecte website die aansluit bij het doel dat de gemeente Someren wil behalen, namelijk het informeren van burgers over de Kantelingsgedachte van de Wmo. Door het plaatsen van nieuwsitems in lokale (dorps)bladen, kranten en websites kan de gemeente Someren dergelijke websites bekendheid geven. Dit zorgt ervoor dat niet alleen de Wmo cliënten en de zorg- en welzijnsinstellingen te weten komen over bijvoorbeeld Zorg voor Elkaar maar ook de normale burgers.

Communicatie momenten en - instrumenten	Tijdslijn	Meeweten	Meedenken	Meewerken	Meebepalen
Ervaringspanels (tenminste 2x per jaar) <i>Gesprekken met KBO's</i>	November/ december 2013	Wmo consulenten, College van B&W, gemeente Asten en overige Peelgemeenten	Wmo cliënten, KBO's	Wmo raad	beleidsmedewerker team Welzijn gemeente Someren en Asten, team Communicatie

De ervaringspanels sluiten mooi aan op het voorbeeld van de gemeente Oud-Beijerland, te lezen in hoofdstuk 6. Zij stuurden 1.000 brieven naar Wmo gebruikers om hen uit te nodigen mee te denken over de Wmo. Door ervaringspanels te organiseren kan de gemeente Someren twee keer per jaar voorbeelden oppikken die rechtstreeks uit de samenleving komen. In het uitvoeringsplan communicatie Wmo staan

gesprekken met de KBO's beschreven. Binnen de KBO's in de verschillende dorpskernen zijn veel ouderen die gebruik maken van voorzieningen uit de Wmo. Zij zijn ook ervaringsdeskundigen. Door met hen het gesprek aan te gaan kan de gemeente Someren inspelen op de wensen en behoeften van de burgers binnen de nieuwe kaders van de Kanteling. Op deze manier komt de gemeente Someren er ook achter of burgers nog wel tevreden zijn over de manier hoe de gemeente omgaat met de nieuwe werkwijze.

Communicatie momenten en - instrumenten	Tijdslijn	Meeweten	Meedenken	Meewerken	Meebepalen
Inzet sleutelfiguren 1. <i>Installeer /instrueer sleutelfiguren</i> 2. <i>Organisatie voorlichtings-avonden sleutelfiguren</i> 3. <i>Huisbezoeken</i>	start: december 2013	burgers gemeente Someren (buren, vrienden, familie), Siris, gemeente-raad Someren, gemeente Asten en overige Peel-gemeenten.	college B&W, Wmo cliënten.	sleutelfiguren, Wmo consulenten, vrijwilligers-organisaties, Onis, LEVgroep en andere zorg- en welzijns-instellingen, Wmo platform, dorps-ondersteuners, dorps- en wijkraden, verwijzers, verenigingen.	team Communicatie, beleidsmedewerker team Welzijn gemeente Someren.

In hoofdstuk 8 staat een stappenplan beschreven hoe sleutelfiguren ingezet kunnen worden binnen de gemeente Someren. Dit wordt de ambassadeursstrategie genoemd. Het stappenplan bestaat uit een zestal stappen. De eerste drie stappen zijn als volgt: het vaststellen van het doel, het regelen van de organisatie en coördinatie en het vaststellen van sleutelfiguren. Hiermee kan gestart worden vanaf december. Wanneer een goede voorbereiding getroffen is kan vanaf begin 2014 begonnen worden met het benaderen/installeren van sleutelfiguren. In de eerste fases zullen vooral de beleidsmedewerkers van team Welzijn en de medewerkers van team Communicatie een rol spelen. Bij het benaderen van de sleutelfiguren zullen meerdere actoren zich in het verhaal gaan mengen. Deze actoren kunnen de sleutelfiguren zijn, maar zij kunnen ook hulp bieden bij het zoeken naar de juiste sleutelfiguren. In stap vijf en zes worden de sleutelfiguren voorbereid op hun huisbezoeken. Stap vijf is het samenstellen van de toolkit. De inhoud van de toolkit bestaat onder andere uit succesverhalen van praktijkvoorbeelden volgens de nieuwe Kantelingsgedachte. De ervaringspanels, zoals hierboven beschreven, kunnen voor deze input zorgen. Daarnaast kan Zorg voor Elkaar, de website waar hulpvragen en aanbiedingen bij elkaar komen, ook dienen als succesverhaal. De laatste stap binnen de ambassadeursstrategie bestaat uit het organiseren van acties en bijeenkomsten. De ontmoetingscafés kunnen een onderdeel zijn van deze laatste stap zodat meer bekendheid gegeven wordt aan sleutelfiguren en de gedachte achter de Kantelingsgedachte.

Communicatie momenten en - instrumenten	Tijdslijn	Meeweten	Meedenken	Meewerken	Meebepalen
Gemeentebrede Kanteling (intern) <i>Gemeente Someren</i>	februari 2014	raadscommissies, gemeenteraad, beleidsmedewerkers en overige medewerkers.	college B&W, Wmo consultants.	team communicatie, beleidsmedewerkers team Welzijn gemeente Someren en Asten.	directie.

Wanneer de eerste stappen gezet zijn om de Kantelingsgedachte onder de aandacht te brengen van de burgers is het van belang de interne organisatie van de gemeente Someren op de hoogte te brengen van deze nieuwe werkwijze. Zij zullen namelijk, net als de burgers, moeten gaan werken volgens de nieuwe manier. Het draait erom dat niet iedereen alles krijgt waar hij recht op heeft maar dat er samen met de (directe) omgeving gekeken wordt naar mogelijke oplossingen. Het is van belang dat deze denkwijze ook binnen andere afdelingen bekend is zodat de gemeente één lijn kan trekken op dit gebied. Het heeft namelijk gevolgen voor de gehele samenleving. Van belang is dat andere medewerkers hun werkwijze zo gaan aanpassen dat burgers niet meer alles krijgen waar ze denken recht op te hebben. Het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid van de burgers staat daarbij voorop. Met de medewerkers zal op een vriendelijke toon gecommuniceerd moeten worden. Ook vindt men het prettig stap voor stap duidelijkheid te krijgen over wat er komen gaat.

Communicatie momenten en - instrumenten	Tijdslijn	Meeweten	Meedenken	Meewerken	Meebepalen
Ontmoetingscafé <i>in gesprek met burgers</i>	april 2014	Siris, Wmo consultants, College B&W, overige Peelgemeenten.	Burgers, scholen, verenigingen, dorps- en wijkraden, mantelzorgers, vrijwilligers (organisaties), jeugdorganisaties, zorg- en welzijnsinstanties, sleutelfiguren, Wmo platform, Wmo raad.	Onis, LEVgroep, dorpsondersteuners, verwijzers.	Beleidsmedewerker team Welzijn gemeente Someren en Asten.
Ervaringspanels (ten minste 2x per jaar) <i>Gesprekken met KBO's</i>	juni/juli 2014	Wmo consultants, College van B&W, gemeente Asten en overige Peelgemeenten.	Wmo cliënten.	Wmo raad.	beleidsmedewerker team Welzijn gemeente Someren en Asten, team Communicatie.

11. Literatuurlijst

1. Overheid (2006, juni). Wet en regelgeving: *Wet maatschappelijke ondersteuning* [webpagina]. Geraadpleegd op 2 juni 2013 via http://wetten.overheid.nl/BWBR0020031/geldigheidsdatum_02-06-2013
2. CBS. (2013, april 15). *Bevolking; geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en regio, 1 januari*. Geraadpleegd op via <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=03759ned&D1=0&D2=0-2,29&D3=120,122-123,125,127,732&D4=12,24-25&HDR=T,G2&STB=G1,G3&VW=T>
3. Gemeente Someren (2010). *Coalitieprogramma 2010-2014 Samen voor een sterker Someren, Meer met minder*. Geraadpleegd op 13 februari 2013 via <http://www.someren.nl/bestuur/college-van-bw/coalitieprogramma.html>
4. Gemeente Someren (2010, 28 april). *Besluitlijst raadsvergadering*. Geraadpleegd op 28 mei 2013 via Joke Laurens Janse, Griffier bij de gemeente Someren.
5. Gemeente Someren (2011, januari). *Huisstijlhandboek*. Geraadpleegd op 14 mei 2013 via Erika Janssen, medewerker communicatie en publiekscontacten.
6. Gemeente Someren (2008, 2 juli). *Organisatiebesluit gemeente Someren 2008 [wettechnische informatie]*. Geraadpleegd op 31 mei 2013 via <http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Someren/58824.html>
7. Aardema, H. & Korsten, A. (2009). *Gemeentelijke organisatiemodellen; hoe integraler het moet, hoe minder je het ziet...* [PDF]. Geraadpleegd op 1 juni 2013 via <http://blog.sioo.nl/wp-content/uploads/2012/04/Gemeentelijke-organisatiemodellen.pdf>
8. Stapper, C. (2012, 17 mei). *Mintzberg organisatiestructuren/modellen* [blog]. Geraadpleegd op 16 mei 2013 via <http://www.expand.nl/hr-weblog/mintzberg-organisatiestructuren---modellen>
9. Stapper, C. (2012, 17 mei). *Mintzberg organisatiestructuren/modellen* [blog]. Geraadpleegd op 16 mei 2013 via <http://www.expand.nl/hr-weblog/mintzberg-organisatiestructuren---modellen>
10. WMO werkplaatsen. (2011, november 9). *Wmo gestript deel 1, inleiding over Wmo* [video file]. Geraadpleegd op <http://www.youtube.com/watch?v=VDZrGu85MEA>
11. Op weg met de WMO; Evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007-2009 (sociaal cultureel planbureau)
12. SGB0; onderzoeks- en adviesbureau van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2005, mei). *Handreiking communicatie Wmo*. Geraadpleegd op 19 februari 2013 via <http://www.invoeringwmo.nl/bibliotheek/communicatie>
13. VNG (z.j.). *Maatschappelijke ondersteuning; Wmo [onderwerpenindex]*. Gevonden op 7 februari 2013 via <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/wmo>
14. <http://www.encyclo.nl/begrip/Decentralisatie> gevonden op donderdag 21 februari 2013
15. VNG (2010, september). *Kantelen in de Wmo: Handreiking voor visieontwikkeling en organisatieverandering* [PDF]. Geraadpleegd op 20 februari 2013 via <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/wmo-project-de-kanteling>
16. Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2012). *De Kanteling en burgercommunicatie; in gesprek met gemeenten*. Geraadpleegd via Mary Peijnenburg, beleidsmedewerker Welzijn bij de gemeente Someren.
17. VNG (2010, 30 augustus). *Kerkraads Wmo Model: voorbeeld van een gekantelde gemeente* [PDF; p. 32]. Geraadpleegd op 4 april 2013 via Patrick Ypelaar, senior beleidsmedewerker Wmo gemeente Kerkrade.
18. Gemeente Boxtel en Haaren (2011). *Campagneplan Wmo Samen Onderweg* [PDF]. Geraadpleegd op 27 mei 2013 via http://www.boxtel.nl/fileadmin/Bestuur/Gemeenteraad/2011/20111220/1110468_bijlage_3_campagneplan.pdf
19. Gemeenten Asten en Someren, Onis en de Levgroep (2013, 25 april). *De vrijwilliger op het toneel van de Kanteling [informatiebijeenkomst]*. Geraadpleegd door Marleen Rutten, beleidsmedewerker Wmo bij de gemeente Asten.
20. Zorg voor elkaar (2013, 21 februari). *Draagvlakbijeenkomst Onis [informatiebijeenkomst]*. Geraadpleegd via Ilse van Gerven, beleidsmedewerker Welzijn op de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.

21. Wikipedia (2013). *Communicatie* [artikel]. Geraadpleegd op woensdag 22 mei 2013 via <http://nl.wikipedia.org/wiki/Communicatie>
22. Wiertzema, K. en Jansen, P. (2008, juni). *Basisprincipes van communicatie* (p. 14). Amsterdam: Pearson Education Benelux bv.
23. Erik Reijnders (2010). *Basisboek interne communicatie* (p. 102). Assen, Koninklijke Van Gorcum BV.
24. Wiertzema, K. en Jansen, P. (2008, juni). *Basisprincipes van communicatie* (p. 15). Amsterdam: Pearson Education Benelux bv.
25. Gemeente Someren (2011, januari). *Huisstijlhandboek* [intern document]. Geraadpleegd op dinsdag 14 mei via Erika Janssen, medewerker communicatie en publiekszaken.
26. Noel Slangen (2006) *Modellen van C; overheidsvoorlichting [webpagina]*. Geraadpleegd op 22 mei 2013 via <http://www.modellenvanc.be/site/content/overhvoorl.asp>
27. The Saurus (2013, augustus). *Burgerparticipatie [zoekopdracht]*. Geraadpleegd op vrijdag 9 augustus 2013 via <http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl/burgerparticipatie.htm>
28. Rijksoverheid (2010, oktober). *Factor C*. geraadpleegd op dinsdag 18 juni 2013 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/informatie-voor-professionals/factor-c>
29. Encyclo (z.j.). *sleutelfiguur [zoekopdracht]*. <http://www.encyclo.nl/begrip/sleutelfiguur>
30. Siris (28 juni, 2013). *Dorpsondersteuning in Someren-Heide gaat in september definitief van start*. Geraadpleegd op vrijdag 9 augustus 2013 via <http://www.siris.nl/article/mediatheek/230546/dorpsondersteuner-kan-aan-de-slag-in-someren-heide/>
31. Will Michels (2012, oktober). *Communicatiestrategie [reader]*. Geraadpleegd tijdens de minor 'Ambitie in Communicatie' in oktober 2012 via Will Michels.
32. Gemeente Someren (2013). *Uitvoeringsplan communicatie Wmo 2013-2014 Asten Someren*. Geraadpleegd op dinsdag 5 februari 2013 via Ilse van Gerwen, beleidsmedewerker welzijn afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.
33. Transitiebureau begeleiding in de Wmo (januari 2013). *Bondgenoten in de decentralisaties [PDF]*. Geraadpleegd op zondag 11 augustus 2013 via http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Bondgenoten_invulling%20geven%20aan%20de%20coalitieaanpak%20en%20het%20transformatieproces_def.pdf

12. Bijlagen

Bijlage I:	Uitvoeringsplan Communicatie Wmo 2013-2014 Asten-Someren.
Bijlage II:	Business Canvas Model gemeente Someren.
Bijlage III:	Bestuurlijke en ambtelijke organisatiestructuur gemeente Someren.
Bijlage IV:	Gesprek interne coach over verandermanagement en de organisatiecultuur.
Bijlage V:	Onderzoek communicatiemiddelen gemeente Someren.
Bijlage VI:	Sociale kringenveld Wmo.
Bijlage VII:	Vragenlijst + Gespreksverslagen voorbeeldgemeenten. - Gemeente Kerkrade - Gemeente Oud-Beijerland - Gemeente Boxtel - Gemeente Westervoort
Bijlage VIII:	Krachtenveldanalyse.
Bijlage IX:	Vragenlijst + gespreksverslagen sleutelfiguren. - John Henkes - Henk Hoeben - Maria Verrijt - Riek van Bussel
Bijlage X:	Tussenevaluatie dorpsondersteuner Lierop.
Bijlage XI:	Conclusies puntsgewijs.
Bijlage XII:	Verslag creatieve brainstormsessie kernboodschap Wmo.
Bijlage XIII:	DE STEP.
Bijlage XIV:	Deskresearch Decentralisaties.

Eigen Kracht, Samen Sterk, Gewoon Doen!



**Uitvoeringsplan communicatie Wmo 2013-2014
Asten - Someren**

1. Inleiding

Op 1 januari 2007 werd de Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo) ingevoerd. De uitvoering van deze wet werd aanvankelijk wat betreft de individuele voorzieningen van prestatieveld 6 “beleidsarm” ingezet. Dat wil zeggen dat gemeenten, waaronder ook Asten en Someren, de Wmo ten uitvoer brachten conform de werkwijze van de wetten zoals die aan de Wmo vooraf gingen (Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) en de AWBZ (functie Huishoudelijke Verzorging)): een werkwijze waarbij de vraag van de burger om een individuele voorziening claimgericht werd afgehandeld en het Wmo gedachtengoed nog niet centraal stond. Los van een gewenningsproces voor gemeenten, was het feitelijk voor gemeenten onmogelijk om in zeer korte tijd een geheel nieuw beleid te ontwikkelen (te kantelen).

De afgelopen jaren hebben de gemeenten Asten en Someren stevig ingezet op het varen van een duidelijke Wmo-koers. Met de vaststelling van het beleidsplan Wmo 2012-2015 hebben we nadrukkelijk de ambitie uitgesproken om het zogenaamde proces van de kanteling verder ten uitvoer te brengen. Uitvoeringsplannen zijn inmiddels vastgesteld door beide colleges om de ambities zoals genoemd in het beleidsplan te verwezenlijken.

Ondersteunend aan de beleids- en uitvoeringsplannen is dit uitvoeringsplan communicatie⁴. Betrokkenen dienen goed geïnformeerd te zijn over de Wmo. De (nieuwe) Wmo-boodschap dient goed te landen. Burgers moeten zich bewust zijn van hun rol, zowel in de eigen situatie, maar ook in hun mogelijkheden om anderen te helpen of te ondersteunen.

Het kantelingsproces raakt feitelijk het gehele sociale domein. In dit communicatieplan wordt evenwel de focus gelegd op het cluster Zorg & Welzijn⁵.

2. Doel communicatieplan

Welke doelen willen we bereiken met dit communicatieplan ?

A. *Uitdragen van visie*

We geven inzicht in de nieuwe gekantelde werkwijze. Doelgroepen, zoals genoemd in dit plan, hebben kennis van de gekantelde rol van de gemeenten en daarmee de (gekantelde) rol van anderen (burger zelf, sociaal netwerk, nuldlijn⁶ ...).

B. *Bewustwording, draagvlak, omslag in handelen*

Een cultuuromslag wordt niet van de ene op de andere dag gerealiseerd. Daar gaan vele jaren overheen. Met dit communicatieplan wordt een belangrijke aanzet gegeven voor deze cultuuromslag. Betrokkenen worden zich stapje voor stapje bewust van de (nieuwe) rol van de overheid en dus de (nieuwe) rol van zichzelf en van anderen. Het gaat om het duidelijk maken van verwachtingen en inzicht hebben in ieders rol: wie mag wat van wie op welk moment verwachten? Het bewust zijn van de eigen verantwoordelijkheid voor zich zelf en hun omgeving. Betrokkenen

⁴ Zie ook p. 34 Beleidsplan Wmo 2012-2015.

⁵ Cluster Zorg & Welzijn, zoals benoemd in het Beleidsplan Wmo 2012-2015, omvat de Wmo-prestatievelden 3 tot en met 9 waarbij vermeld dient dat de prestatievelden 7 -9 bovenregionaal worden opgepakt. Dit communicatieplan heeft een looptijd van 2 jaar. Na deze 2 jaar (vanaf 2015 dus), dient de focus opnieuw bezien te worden waaronder ook een verbreding van de communicatie naar het gehele sociale domein.

⁶ Nulde lijn: als niet-professionele hulpverleners “zorgbehoevenden” op weg helpen naar de eigenlijke gezondheidszorg of elkaar ondersteunen in de zorg. Ook [zelfhulpgroepen](#) en welzijnsorganisaties worden tot de nulde lijn gerekend.

krijgen gaandeweg begrip voor deze nieuwe rollen: we kunnen rekenen op het benodigde draagvlak. Betrokkenen gaan hier ook naar handelen.

C. *Realiseren van interactie en continuïteit*

Het kantelingsproces is niet iets van de gemeente, maar van de samenleving als geheel. Het gaat over interactie, uitwisselen van informatie, kennis en ideeën. Het gaat ook over continuïteit: het is van belang om met elkaar in contact te blijven. Temeer nu de kanteling, met name de doelstelling zoals genoemd onder B een proces is van langere duur.

3. Uitgangspunten communicatie

Om bovengenoemde doelen te kunnen realiseren zijn er een aantal uitgangspunten die de grondslag vormen voor goede communicatie, namelijk:

A. *Duidelijke taal / duidelijke boodschap*

De wijze van communicatie moet afgestemd worden op de doelgroep. Dit kan zowel in taalgebruik als in het communicatiemedium tot uiting komen. Jeugd benader je op een ander manier dan ouderen. Burgers benader je op een andere manier dan professionals. Voor iedereen moet de boodschap helder worden.

Termen als Wmo, kanteling, zelfredzaamheid zijn termen die binnen het gemeentelijke apparaat gangbaar zijn, maar die vaak voor de doelgroepen zoals benoemd in dit plan niet alleen onbegrijpelijk zijn maar veelal ook wollig, onaantrekkelijk (bezuiniging!), moeilijk en weinig relevant. De Wmo als zodanig bestaat niet voor de burger. Dat is een concept vanuit de overheid dat staat voor wetten en regels.

De boodschap dient dus helder (eenvoudig) en zo aantrekkelijk mogelijk uitgedragen te worden: een goed faciliterende overheid daar waar de burger het niet op eigen kracht kan (zelf doen, samen doen, laten doen).

Duidelijke taal betekent ook goed nadenken over de inzet van communicatiemiddelen (wie wordt het beste bereikt op welke manier). Het gaat over inzicht in de taalgewoonten van mensen (digitaal, persoonlijk, schriftelijk, audiovisueel), maar bijv. ook over ogenschijnlijk minder belangrijke zaken als lettertype, contrast en kleurgebruik.

B. *Dienstverlenende communicatie*

Met deze term wordt bedoeld dat onze communicatie is gericht is op het beschikbaar hebben van informatie op momenten dat burgers en instanties daar behoefte aan hebben. Communicatie moet zagezegd niet opgetuigd worden als een verkoopbrochure maar als een bijsluiter: informatieverstrekking is uitgangspunt. Dit betekent ook dat we zorg dienen te dragen voor een goed “distributienet”: de informatie c.q. communicatie dient langs verschillende kanalen beschikbaar te zijn c.q. plaats te vinden.

C. *Fasering van communicatie - continuïteit*

Zoals het kantelingsproces een proces van jaren is, zo dient ook de communicatie gezien te worden als een continue proces. Dit plan heeft een looptijd van 2 jaar. Binnen die 2 jaar zal gefaseerd een aantal acties worden uitgezet/uitgewerkt. Gekozen wordt dus voor een geleidelijke benadering met een sneeuwbal effect of olievlekwerking tot gevolg. Na 2014 zal dit plan een follow up dienen krijgen in de vorm van een vervolg actieplan. Hierdoor willen we de continuïteit van dit communicatieplan ook na 2014 borgen.

4. Doelgroepen communicatie

De kanteling raakt een breed publiek: veel burgers en organisaties zijn vanuit verschillende rollen betrokken. Deze diversiteit vraagt om verschillende benaderingen, communicatiewijzen en communicatiemiddelen. Binnen de hieronder benoemde doelgroepen zal ook specifiek aandacht gegeven worden aan de jeugd. Ook jeugdigen worden in hun directe omgeving geconfronteerd met mensen met een beperking. Bovendien zijn zij “de vrijwilligers van de toekomst” en moeten zij dus ook bewust worden gemaakt van “de kanteling”. Jeugdigen vergen daarin een andere aanpak met andere middelen (denk aan social media).

Extern:

1. Burgers van Asten en Someren algemeen
2. Cliënten Wmo
3. Wettelijk vertegenwoordigers (mentor, curator, bewindvoerder)
4. Familie, mantelzorgers, burens, vrienden
5. Vrijwilligers / vrijwilligersorganisaties en verenigingen
6. Kerken en geloofsgemeenschappen
7. Verwijzers / intermediairs
Denk hierbij met name ook aan verwijzers / intermediairs die vanuit hun rol vaak dichtbij de mensen staan (o.a. huisarts, fysiotherapeut en scholen).
8. Kernpartners (zoals LEV, Onis, Dorpsondersteuners en KBO)
9. Inspraak-/adviesorganen (o.a. Wmo-raden, stuurgroep Jeugd Someren)

Intern:

1. Medewerkers (direct of indirect betrokken);
2. Directie en Management Team (MT);
3. Colleges van burgemeester en wethouders;
4. Gemeenteraad (inclusief Commissies)

5. Acties

A. Kernboodschap

Het gaat over de Wmo. Het gaat over de kanteling. Maar, zoals in paragraaf 3 onder A. geduid zijn dat termen die niet alleen veelal onbegrijpelijk zijn maar wollig, onaantrekkelijk (bezuiniging!), en weinig relevant voor een gemiddelde burger. Daarom is er een slogan opgesteld met daarin de kernboodschap verweven:

**Eigen Kracht, Samen Sterk,
Gewoon Doen!**

In deze slogan wordt het principe van de Kanteling goed weergegeven:

- Vooral werken op (en aan de) eigen Kracht, daar waar nodig staan we samen sterk en kunnen we elkaar ondersteunen, dit doen we gewoon voor elkaar.
- “Samen Sterk” geeft daarnaast ook aan dat de gemeente waar nodig ondersteuning biedt aan vrijwilligers/mantelzorgers, maar indien nodig ook in de vorm van een voorziening of hulpmiddel.
- “Gewoon doen” duidt daarnaast ook op het normaliseren (in plaats van het huidige problematiseren).

Actie a.

- a-1 Lancering van boodschap en plan via interview in lokale en regionale kranten en de social media.

B. *De wijk in ...*

Binnen de gemeenten worden er allerlei bijeenkomsten en vergaderingen georganiseerd waarbij wij worden uitgenodigd. Denk aan vrijwilligersgroepen, verenigingen, dorps- en wijkraden, commissievergaderingen. Als er een aanverwant onderwerp op de agenda staat kunnen we als gemeenten hierbij aanhaken en kort de aandacht vragen zodat we onze kernboodschap toe kunnen lichten. Gebruik maken van natuurlijke momenten dus.

Actie b.

- b-1 Gebruik maken van natuurlijke momenten om via spreektijd bij verenigingen en organisaties de Wmo en de kanteling onder de aandacht te brengen.
- b-2 Hiertoe een basispresentatie ontwikkelen (aan te passen per voordracht).

C. *Update schriftelijk voorlichtingsmateriaal incl. verspreiding*

Het foldermateriaal dient onder de loep genomen te worden: kantelingsproof maken en de leesbaarheid verbeteren in het kader van inclusief beleid. Daaronder verstaan we ook de formulieren en beschikkingen zoals we die in de gemeentelijke Wmo-uitvoeringspraktijk hanteren. Om te borgen dat het taalgebruik in het schriftelijke voorlichtingsmateriaal begrijpbaar is voor de doelgroep dienen de concepten voorgelegd worden aan mensen van de doelgroep (leesgroep).

Ook dient te worden gekeken naar de verspreiding: langs welke kanalen worden folders verspreid? Van belang is dat folders niet alleen worden verspreid via onze traditionele partners maar ook via partners / verwijzers waar veel mensen binnen onze doelgroep met enige regelmaat komen (huisarts, fysiotherapeut ...). Het gaat dan ook over digitalisering van folders (en de digitale verspreiding ervan).

Ook het informeren van organisaties is van groot belang. De Wmo dat zijn wij samen. Ook organisaties moeten zich dus bewust zijn van hun rol en daar naar handelen. Bij de update van schriftelijk voorlichtingsmateriaal moet gezien worden of dit geschikt is voor het informeren van organisaties/verenigingen over hun rol in dit veranderproces (de kanteling). Indien dit voorlichtingsmateriaal niet beschikbaar is dan moet dit gemaakt worden.

Deze actie gaat ook over andere schriftelijke kanalen die benut kunnen worden om het thema Wmo en de kanteling onder de aandacht te brengen van een breed publiek. Het gaat dan om de mogelijkheden om via de gemeentepagina in 't Contact en Peelbelang met een bepaalde regelmaat het thema onder de aandacht te brengen, maar ook om mogelijkheden om bijvoorbeeld via het vragen van schrijfruimte in bulletins van organisaties en partners (wijkverenigingen, parochies, organisaties en verenigingen ...) het onderwerp (met enige regelmaat) voor het voetlicht te brengen.

Gedacht wordt om deze actie te verwezenlijken met behulp van de inzet van een stagiaire (communicatie-opleiding). Deze stagiaire kan via een gerichte stage-opdracht de eerste aanzet leveren voor een concrete uitwerking van de acties zoals hierboven benoemd (waaronder tevens nadrukkelijk begrepen de opmaak van een werkplan / jaaragenda voor de toekomst).

Vervolgens is het aan ons om, na afloop van de stage-opdracht, te zorgen voor continuïteit en benodigde follow-up. In die zin is dit onderwerp vergelijkbaar met onderwerp a.: het scheppen van duidelijkheid over wie verantwoordelijk is in de toekomst alsook daaraan inherent het ramen van uren op jaarbasis voor de realisatie van e.e.a..

Een belangrijk aspect bij dit onderwerp betreft het voorkomen van het opnieuw uitvinden van het wiel. Daar waar andere gemeenten beschikken over goed materiaal dient deze kennis benut te worden. Bij de opmaak van dit plan is het idee ontstaan voor de opzet van een regionale Wmo-communicatiedatabank: een digitaal platform om regionaal kennis en materiaal te delen in relatie tot Wmo-communicatie. Het leveren van een bijdrage daartoe, dient onderdeel uit te maken van de uit te zetten stage-opdracht.

Actie c.

- c-1 Update schriftelijk voorlichtingsmateriaal voor burgers, organisaties en verenigingen en maken van verspreidingsplan.
- c-2 Aantrekken van een stagiaire om de acties te verwezenlijken zoals hierboven benoemd (inclusief de opmaak van een separaat uitvoeringsplan (jaarlijks repeterend)).
- c-3 Het benoemen van de stagebegeleider incl. het ramen van bijbehorende uren die daarmee gepaard gaan.
- c-4 Zorgdragen voor een goede overdracht van de werkzaamheden na afloop stage-opdracht waaronder begrepen: in de jaarplanning van de te benoemen verantwoordelijke functionarissen afdoende uren ramen voor het onderhoud.

D. *Kernboodschap vertalen in een filmpje*

Uit de laatste onderzoeken blijkt dat visuele communicatie vaak beter aanslaat als schriftelijke communicatie. Het zou dus toegevoegde waarde hebben om een filmpje te maken waarin de kernboodschap wordt toegelicht (wat gebeurt er als u een zorgvraag bij de gemeente neerlegt). Dit filmpje kunnen we op onze website plaatsen (en op die van partners) en kan door ons en partners gebruikt worden bij voorlichting.

De voorkeur gaat uit naar herkenbare lokale filmpjes, aansluitend bij de dagelijkse praktijk. Hiervoor kunnen we zorgvragers, mantelzorgers, vrijwilligers benaderen met de vraag of zij hieraan mee willen werken. We verwachten dat meer mensen deze lokale filmpjes zullen bekijken omdat deze zich lokaal afspelen en dus herkenbaar zijn.

Indien het niet mogelijk is om voldoende medewerking te verkrijgen voor het maken van lokale filmpjes, dan kunnen we bezien of andere gemeenten een dergelijk filmpje gemaakt dat we zouden kunnen gebruiken. Wellicht kan met behulp van lokale theatergroepen een filmpje worden gemaakt 100% toegespitst op onze gemeenten.

Actie d.

- d-1 Onderzoeken of het mogelijk is om herkenbare lokale filmpjes te maken van praktijksituaties die “de kanteling” weergeven. Hiervoor de medewerking vragen van zorgvragers, mantelzorgers en vrijwilligers en organisaties. Filmpjes worden zowel op locaties in Asten en Someren gemaakt. Indien dit niet mogelijk blijkt, dan onderzoek verrichten naar filmpjes van andere gemeenten c.q. mogelijkheden om lokaal een filmpje te maken (mbv theater- en toneelgroepen).
- d-2 Realisatie filmpjes.
- d-3 Verspreiding filmpje via websites en voorlichting en deze gebruiken bij presentaties.

E. *Wmo via lokale radio en tv*

Via lokale radio en tv kunnen veel mensen bereikt worden. Via lokale radio en tv kan (repeterend / via afleveringen) informatie verspreid worden over de (nieuwe) werkwijze van de gemeenten, maar kunnen ook algemene en voorliggende voorzieningen alsook partners die een rol spelen op het terrein van zorg en

welzijn voor het voetlicht worden gebracht (maaltijdvoorziening, boodschappenservice, ouderenadviseurs ...). Maar ook biedt dit ruimte om 'Good Practices' onder het licht te brengen.

Actie e.

- e-1 Bedenken van een format voor lokale radio en / of tv i.s.m. Siris
- e-2 Inventariseren van komende activiteiten/evenementen waarbij in de verslaglegging door Siris mogelijk de Wmo-boodschap meegegeven kan worden. Deze inventarisatie afstemmen met Siris.
- e-2 Realisatie door Siris

F. *Opzet ervaringspanels ("Gezocht: Meedenkers Wmo")*

Zorgvragers en mantelzorgers hebben ervaring met zorg en zijn dus ervaringsdeskundig. Zij kunnen een belangrijke rol spelen als signaleerders. Hoe kan het anders / beter? Het idee is om deze mensen als ervaringsdeskundigen te vragen om in ervaringspanel zitting te nemen en met een bepaalde regelmaat (tenminste 2 x per jaar) vragen / ideeën te bespreken. De input die hieruit komt kan door de gemeente gebruikt worden in beleidsontwikkeling of bij uitvoeringsplannen. De gemeente koppelt terug wat zij met deze input heeft gedaan. Het organiseren en inrichten van ervaringspanels is een taak van de gemeente, wat in overleg en samenwerking met de Wmo raden vorm gegeven kan worden. De Wmo raden kunnen de input vanuit deze ervaringspanels ook gebruiken in hun adviesrol richting de gemeenten.

Actie f.

- f-1 Idee voor opzet ervaringspanels uitwerken in overleg met de Wmo-raden

G. *Opzetten van een ontmoetingscafé*

Diverse gemeenten beschikken over een zgn. participatie- of sociaal café. In onze regio zijn dat Gemert-Bakel en Deurne. Het concept biedt de mogelijkheid om organisaties (betaald en onbetaald) op een laagdrempelige manier (tenminste 2 x per jaar) met elkaar in contact te laten treden. Via het ontmoetingscafé kunnen organisaties zich aan elkaar presenteren en kunnen zij met elkaar in contact komen / blijven. Ook burgers en vrijwilligers (ongeorganiseerd) kunnen het ontmoetingscafé bezoeken.

Onderwerpen die aan bod komen, kunnen divers zijn (ingegeven door de informatie- en uitwisselingsbehoefte van organisaties). Bijeenkomsten kunnen themagericht worden georganiseerd.

Actie g.

- g-1 Opmaak draaiboek voor ontmoetingscafé in Asten en Someren waarbij café afwisselend (om en om) op locatie Asten en Someren wordt georganiseerd.
- g-2 Tenminste tweemaal per jaar een ontmoetingscafé organiseren

H. Websites⁷

Voor informatie over de Wmo kan de burger uit Asten/Someren via de gemeente momenteel gebruik maken van 3 websites:

- de gemeentelijke websites;
- www.socialewijzerastensomeren.nl en
- www.regelhulp.nl.

Alle drie de websites vormen een digitale poort tot de Wmo en vullen elkaar aan. Ook in de toekomst zullen de 3 websites naast elkaar blijven bestaan. Onderhoud / up to date maken en houden van de gemeentelijke websites verdient aandacht.

Actie h.

- | | |
|-----|--|
| h-1 | Benoemen van gemeentelijke functionarissen verantwoordelijk voor onderhoud gemeentelijke websites op het deelterrein Wmo (domein Wonen & Leven (Asten) en Leven en Welzijn (Someren)) en de Wmo-onderwerpen binnen het Digitaal Loket van de websites. |
| h-2 | In de jaarplanning van de verantwoordelijke functionarissen afdoende uren ramen voor het onderhoud en up to date houden van de websites. |

I. Uitbouw van sociale kaart

Met het kantelingsproces wordt een (digitale) sociale kaart steeds belangrijker. Een sociale kaart is digitale kaartenbak van allerlei instanties betrokken bij zorg en welzijn. Een sociale kaart geeft aan voor wie die organisaties bedoeld zijn (de doelgroepen) en beschrijft de werkwijze (activiteiten, doelstelling). De sociale kaart is daarmee niet alleen relevant voor gemeentelijke functionarissen maar voor iedereen (als hulpverlener / ondersteuner / verwijzer) actief op het terrein van zorg en welzijn. Echter de sociale kaart dient wel uit te gaan van de vraag van de burgers.

Via www.socialewijzerastensomeren.nl wordt basisinformatie gegeven over instanties en hun diensten. Om deze website evenwel te laten fungeren als een sociale kaart, dienen nog een aantal stappen genomen te worden (uitbreiding, verdieping, zoekfunctie op vraag...). De website www.socialewijzerastensomeren.nl wordt onderhouden door Onis. De uitbouw van de website tot een sociale kaart maakt geen onderdeel uit van de contractafspraken tussen de gemeenten en Onis. Aanvullende acties zouden dan nodig zijn.

Naast www.socialewijzerastensomeren.nl is de website www.regelhulp.nl relevant. Het webportaal www.regelhulp.nl bevat actuele informatie op het gebied van zorg, welzijn, opvoeden en opgroeien, en sociale zekerheid. De website wordt onderhouden door ministerie van VWS met een aantal organisaties zoals het CIZ, UWV en SVB. Regelhulp richt zich op cliënten en mensen in hun omgeving (mantelzorgers, familieleden enzovoort). Regelhulp geeft landelijke informatie, maar heeft ook aanvullende informatie van de gemeenten Asten en Someren. Dit laatste op basis van een contract daartoe met Regelhulp. Regelhulp is in ontwikkeling. Ook Regelhulp maakt de kantelingsontwikkeling door. In relatie tot het onderwerp sociale kaart komt de vraag op hoe Regelhulp zich verhoudt tot het onderwerp sociale kaart.

⁷ Noot: www.cjgasten-someren.nl

Het Centrum voor Jeugd en Gezin beschikt over een aparte website. Voor het CJG (prestatieveld 2) wordt via een separaat traject de communicatie geregeld. Dit wordt echter wel gezien in samenhang met de ontwikkelingen binnen de Wmo. Daar waar sprake is van overlap in dienstverlening / informatie-uitwisseling, dient afstemming plaats te vinden.

Actie i.

- i-1 Onderzoeken van mogelijkheden tot uitbouw van www.socialewijzerastensomeren.nl tot digitale sociale kaart waaronder begrepen de verkenning van bestaande sociale kaarten (incl. de wijze waarop actualisatie wordt geborgd). Hierbij dient ook Regelhulp in ogenschouw genomen te worden (eventuele koppeling).
- i-2 Op basis van uitkomst onderzoek zoals genoemd onder b-1, acties ter realisatie sociale kaart initiëren en borgen.

J. Gemeentebrede kanteling

De kanteling gaat niet alleen de Wmo-consulent en de verantwoordelijke wethouder aan, maar is iets van de gehele organisatie. Het principe van de kanteling (van zorgen voor naar zorgen dat) raakt feitelijk de gehele organisatie. De keuzes die elders in de organisatie worden gemaakt kunnen direct van invloed zijn op de uitvoeringspraktijk Wmo (toekomstbestendig bouwen, het realiseren van een scootmobielstalling bij een zorgcentrum, vergunningenbeleid inzake verbouwing garage tot woning voor hulpbehoevende ouders ...)

Bezien dient te worden op welke wijze de Wmo (ook als eventuele opmaat naar inclusief beleid) een gemeentebreed podium kan krijgen en ook in werkwijze en besluitvorming binnen andere afdelingen een rol kan c.q. dient te spelen. Hierbij is het ook van belang dat de urgentie van de Wmo en de kanteling wordt beleefd (het financiële afbreukrisico nu en in de toekomst).

Actie i.

- i-1 Aan beide managementteams (via het gezamenlijke management team (GMT)) het voorstel voorleggen tot gemeentebrede inbedding van de Wmo
- i-2 Realisatie en uitwerking van besluitvorming GMT

6. Evaluatie

De laatste fase van het communicatieplan omvat de evaluatie. Centrale vragen zijn:

- Hebben we de doelstellingen bereikt zoals genoemd onder 2?
- Wat kunnen we, bij de opmaak van een volgend communicatieplan, beter of anders doen?

Evaluatie van dit communicatieplan gaat gepaard c.q. vooraf aan de opmaak van een nieuw communicatieplan. Het nieuwe plan zal starten per 2015 en dient dus (incl. evaluatie) uiterlijk in 4^e kwartaal van 2014 te worden opgemaakt c.q. te worden vastgesteld.

7. Uitvoering en realisatie

De acties zoals benoemd in paragraaf 5 en 6 uitgezet in de tijd (2013-2014) met benoeming van betrokkenen:

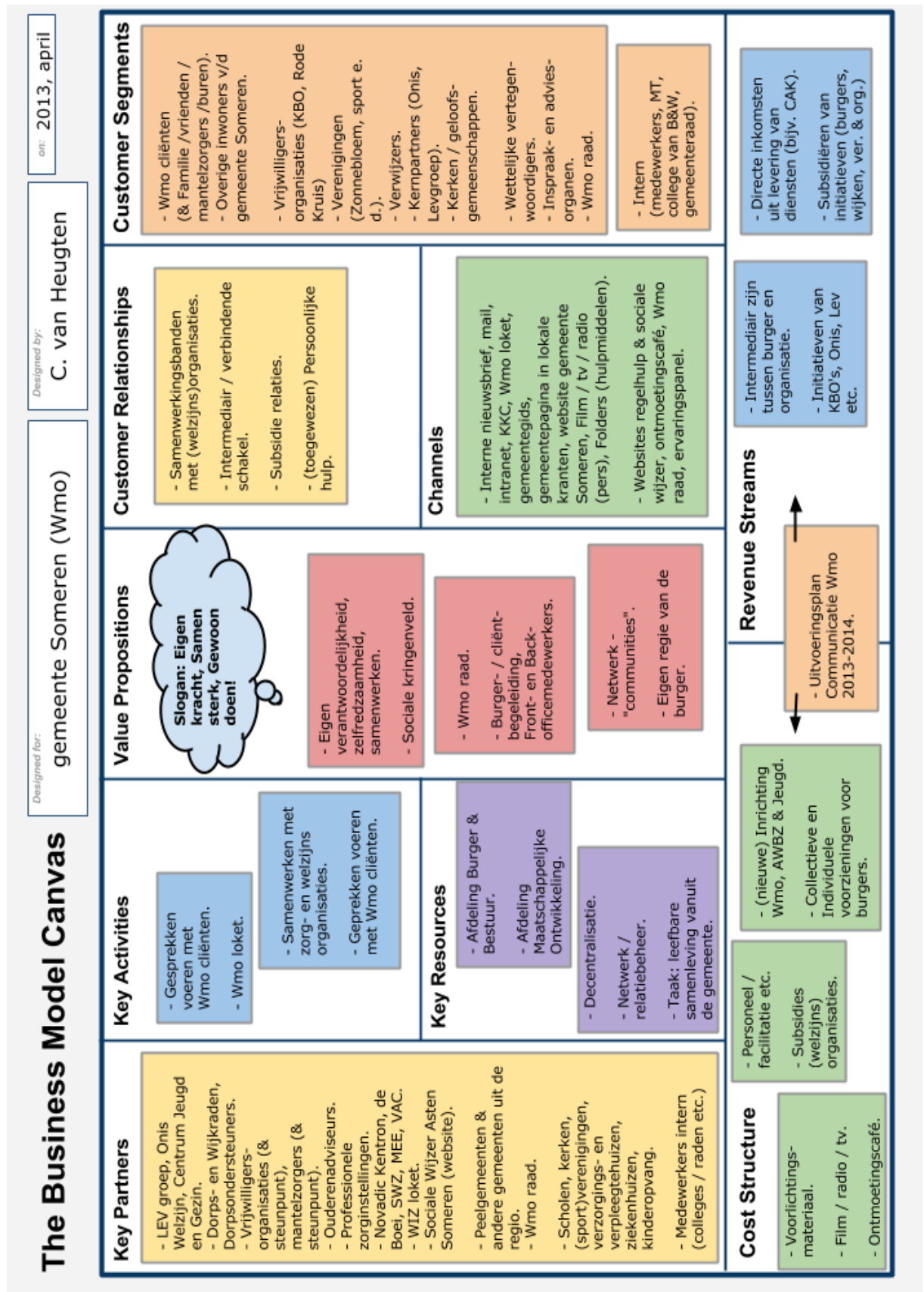
Actie:	Start	Einde	Kartrekker(s)	Extern betrokkene n	Ambtelijke belasting in uren (excl. uren stagiair)		Raming kosten voor beide gemeenten samen
					eenmalig	Struc- tureel	
5-A. Lancering boodschap	2013: 1 ^e kw	2013: 1 ^e kw	Marleen / Mary	Wmo-raden	5		
5-B. De wijk in ...	2013: 1 ^e kw	-	Flexibel			25	
5-C. Voorlichtingsmateriaal	2013: 1 ^e kw	2013: 3 ^e kw	Ilse	Stagiaire HBO communicat ie	60	40	€ 1.000
5-D. Filmpje	2013: 3 ^e kw	2014: 1 ^e kw	Ine/Mara	Siris (opname)	40		€ 4.000 ⁸
5-E. Lokale radio en tv	2013: 1 ^e kw	2014: 2 ^e kw	Ilse / communicati e	Siris	25	10	
5-F. Cliëntenpanels	2013: 2 ^e kw	2013: 3 ^e kw	Marleen / Mary	Wmo-raden	35	20	
5-G. Ontmoetingscafé	2013: 4 ^e kw	2014: 1 ^e kw	Mary	Onis/LEV	30	15	€ 1.000
5-H. Websites	2013: 1 ^e kw	2013: 2 ^e kw	Marion		50	30	
5-I. Sociale kaart	2013: 2 ^e kw	2013: 4 ^e kw	Ilse	Onis/levera ncier	100	p.m. ⁹	p.m. ¹⁰
5-J. Gemeentebrede kanteling	2013: 3 ^e kw	2014: 3 ^e kw	Marleen		60	25	
6. Evaluatie	2014: 3 ^e kw	2014: 4 ^e kw	Marleen / Mary		50		
					455	165	€ 6.000

⁸ Bezien dient te worden wat mogelijk is binnen subsidierelatie. Het handelt om evt. aanvullende kosten (bijv. huur apparatuur) tot max. van € 4.000

⁹ Mede afhankelijk van de wijze waarop na implementatie de actualisatie van sociale kaart wordt geregeld (evt. uitbesteden).

¹⁰ Mede afhankelijk van de wijze waarop na implementatie de actualisatie van sociale kaart wordt geregeld (evt. uitbesteden).

Bijlage II: Business Canvas model Gemeente Someren (Wmo)



Bijlage III: Bestuurlijke en ambtelijke organisatiestructuur

In hoofdstuk 4 werd al een korte omschrijving gegeven van hoe de gemeente Someren organisatorisch opgebouwd is. Hieronder worden alle functies zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau beschreven aan de hand van taken en verantwoordelijkheden die gekoppeld zijn aan de desbetreffende functie.

Bestuur

Gemeenteraad

De gemeenteraad in Someren bestaat uit 17 raadsleden. Ieder raadslid is weer onderdeel van een landelijke of lokale partij. Zo bestaat de raad uit 5 CDA leden, 2 VVD leden, 1 PvdA lid en zijn de overige leden afkomstig van lokale politieke partijen. Gemeenschapslijst Someren-Eind en Sluis XIII is de lokale partij met de meeste leden binnen de gemeenteraad. Deze partij telt 4 gemeenteraadsleden. De leden van één partij vormen samen de (raads)fractie van die partij.

De gemeenteraad bepaald het beleid binnen de gemeente. Daarnaast nemen ze ook besluiten en zijn zij verantwoordelijk voor de controle van het college. Zij spelen dus een belangrijke rol als het gaat om het besturen van de gemeente. Maar het dagelijks bestuur van de gemeente wordt gevormd door het college.

Griffier

Ter ondersteuning heeft de gemeenteraad een griffier. De griffier vormt de schakel tussen de raad, het college en de ambtelijke organisatie. Tevens wordt de griffier gekozen door de gemeenteraad. Het bewaken van het democratische proces is de belangrijkste taak van een griffier. De griffier is eerste adviseur en is daarnaast het aanspreekpunt voor vragen over de gemeenteraad en de raadsleden.

College van B&W

Het college van burgemeester en wethouders bestaat naast de burgemeester uit 4 wethouders. Samen vormen zij het dagelijkse bestuur. De voorzitter van dit college is de burgemeester zelf. Het college is verantwoordelijk voor de voorbereiding en uitvoering van het beleid. Daarnaast zijn ze eindverantwoordelijk voor het personeel en de organisatie.

Onder de 4 wethouders en de burgemeester is een portefeuillevdeling gemaakt. Zo bezit de burgemeester de portefeuilles Burgerzaken en algemeen bestuur, Openbare orde en veiligheid en integrale handhaving, Personeel en organisatie, Beheer gemeentelijke gebouwen en als laatste Automatisering. De overige wethouders hebben zeggenschap over o.a. financiën, milieu en water, toerisme en recreatie, sociale zaken en jeugdbeleid.

Gemeentesecretaris

De gemeentesecretaris is algemeen directeur en leidt de gemeentelijke organisatie. Hij wordt benoemd door het college. De secretaris vormt de schakel tussen de ambtelijke organisatie en het bestuur. Tevens adviseert hij het college van burgemeester en wethouders.

Adjunct directeur

Naast de gemeentesecretaris is er sprake van een tweede directielid, namelijk de adjunct directeur.

De gemeentesecretaris is verantwoordelijk voor de communicatie vanuit het college naar adjunct directeur en afdelingshoofden. De adjunct directeur ondersteunt de directeur en is medeverantwoordelijke.

Ambtelijke organisatie

De organisatie is verantwoordelijk voor de uitvoering van besluiten die door het bestuur genomen worden. Zij adviseert gevraagd en ongevraagd het college. De gemeenteraad, het bestuur en de organisatie werken op de juiste manier met elkaar samen en respecteren elkaars rollen.¹¹

De organisatie bestaat uit vijf afdelingen, namelijk Maatschappelijke Ontwikkeling (MO), Realisatie, Beheer en Onderhoud (RBO), Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM), Burger en Bestuur (B&B) en de afdeling Bedrijfsbureau. De afdeling Bedrijfsbureau biedt ondersteuning aan de andere afdelingen. Daarnaast bestaat er nog de stafeenheid Planning en Control. Deze afdeling valt onder de directe verantwoordelijkheid van de directeur. De stafeenheid valt dus buiten de andere afdelingen.¹²

Om duidelijkheid te geven over de taken van de verschillende afdelingen worden deze hieronder beschreven:

Planning en Control

Deze stafeenheid heeft de volgende taken; organisatiebrede planning & control, beleids- en beheersinstrumentarium, administratieve organisatie, interne kwaliteitszorg, veranderingsprocessen en doelmatigheidsonderzoeken.

Bedrijfsbureau

Onder de afdeling Bedrijfsbureau vallen taken als personeel en organisatie, informatie en automatisering, facilitaire zaken en huisvesting en (financiële) bedrijfsvoering.

Maatschappelijke ontwikkeling

Hoofdtaken van MO zijn sociaal maatschappelijke aangelegenheden en welzijn.

Realisatie, Beheer en Onderhoud

De afdeling RBO bestaat uit civiele techniek, groen, verkeerszaken en beheer en onderhoud.

VROM

Onder VROM vallen de volgende taken; ruimtelijke ontwikkeling, bouwen, milieuzaken en (integrale) handhaving.

¹¹ Gemeente Someren (2010). Besturings- en organisatiefilosofie. Geraadpleegd op 16 mei 2013 via <file:///as001-s/apps/intranet/Organisatie%20en%20Ontwikkeling/besturings%20en%20organisatiefilosofie.pdf>

¹² Gemeente Someren (2008). Organisatiebesluit gemeente Someren 2008. Geraadpleegd op 16 mei 2013 via <http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Someren/58824.html>

Burger en Bestuur

De kerntaken van deze afdeling zijn publiekszaken, communicatie, belastingen en juridische zaken en (externe) veiligheid. Behalve Planning en Control hebben elk van deze afdelingen hun eigen afdelingshoofd. De afdelingshoofden zijn integrale managers en verantwoordelijk voor de verschillende afdelingen.

Bijlage IV: Gesprek interne coach verandermanagement en de organisatiecultuur

Om meer te weten te komen over verandermanagement ben ik een gesprek aangegaan met Ineke Bevers. Zij is de interne coach van de gemeente Asten en Someren. Door het gesprek met haar aan te gaan hoop ik input te krijgen voor mijn scriptie. Hieronder beschrijf ik kort het gesprek dat ik met haar voerde.

Verandermanagement

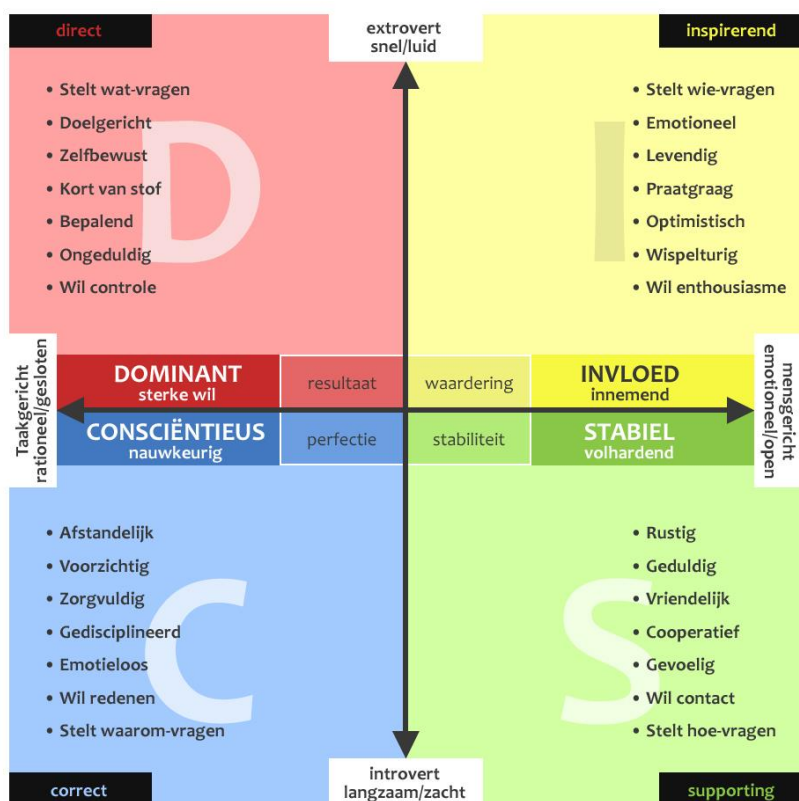
15 april 2013, Asten

Ineke Bevers (interne coach gemeente Asten en Someren)

Ineke begeleidt in haar werk medewerkers die een probleem hebben. Ineke helpt deze mensen maar probeert hen zelf tot een oplossing te laten komen. Als coach kijkt ze vooruit. Mensen leren dingen namelijk op een bepaalde manier. Dit hebben ze vanuit thuis meegekregen of hebben ze geleerd op school of in hun werkveld.

Ineke vertelt dat iedereen kan veranderen door middel van energie. Het gaat om het doorbreken van patronen. Een andere manier van denken is nodig. Ga na waarom de dingen altijd gebeuren zoals ze gebeuren.

In haar dagelijkse werk maakt Ineke gebruik van het DISC model. Dit is een van de meest gebruikte modellen om gedragsstijlen van mensen te achterhalen. Zie de afbeelding hieronder.



Ineke is al een jaar bezig met het organiseren van cursus-avonden voor de verschillende teams/afdelingen binnen de gemeente Asten en Someren. Tijdens deze avonden worden de medewerkers uit een team op de proef gesteld. Door oefeningen uit te voeren aan de hand van het DISC model worden de verschillende rollen in het team langzaam steeds beter zichtbaar. Het model zorgt ervoor dat er begrip komt voor de verschillende rollen binnen een team. Iemand reageert namelijk op een bepaalde manier omdat hij/zij een bepaalde functie uitoefent.

Tijdens een van deze avonden mocht ik aanwezig zijn. Ineke vertelde aan de hand van een presentatie over de verschillende rollen. Elke hoek in de ruimte had zijn eigen kleur. Zo begon ze

met de eerste vraag: "Wie is er introvert en wie extrovert?". Vervolgens vroeg ze: "Ben je taakgericht of mensgericht?". Hierdoor werd al meteen duidelijk welke kleur bij welke persoon hoorde.

Toelichting kleuren

Blauw staat voor consciëntieus. Groen staat voor stabiel. Daarnaast staat elke kleur symbool voor een bepaald dier. Zo staat blauw symbool voor de mier. Een harde werker die binnen een groep zijn eigen taak op een gedisciplineerde wijze uitwerkt. Groen staat symbool voor de olifant. Iemand die het fijn vindt om samen te werken. Deze persoon wil wel veranderen maar dat duurt altijd even. Om tot een goed resultaat te komen wil groen alle stappen rustig doorlopen. De kleuren rood en geel staan voor direct en inspirerend. Rood staat symbool voor de tijger. Deze persoon straalt kracht uit en gaat gericht op het doel af. Geel staat symbool voor de aap. Hij/zij is enthousiast en gaat voor de gezelligheid. Deze persoon wil snel aan de slag en zit vol met ideeën.

Tijdens het gesprek vertelde Ineke dat veel medewerkers van de gemeente Someren de kleuren blauw en groen in zich hebben. Ook vertelde ze dat het logisch is dat personen met de kleuren blauw en groen in het zuiden wonen. Mensen in het zuiden van Nederland zijn meer persoonsgericht dan bijvoorbeeld mensen uit de Randstad. Zij zijn juist doelgericht. Het zijn vaak mensen die in hun vakgebied vastberaden zijn om naar de top de klimmen.

Veranderen

Elk type reageert anders op een verandering. Personen met een rode kleur (D) zijn doelgericht. Ze willen weten WAT er moet gebeuren zodat ze zelf aan de slag kunnen gaan. Personen die kenmerken van de gele kleur (I) hebben zijn erg mensgericht. Ze vragen vooral WIE er meedoen en proberen te harmonie te bewaren. Zij hebben het enthousiasme om andere mensen mee te nemen in een verandering. Voor wie de kleur groen met zich mee draagt (S) is het belangrijk om te weten hoe het gaat gebeuren. Deze mensen moeten eerst weten hoe en beginnen niet voordat ze hier geen antwoord op hebben gekregen. In wezen willen ze wel veranderen maar het duurt altijd even, zoals de olifant. Het laatste type met de kleur blauw (C) wil graag weten waarom. Deze persoon wil zelf kunnen beoordelen of de verandering wel goed is. Hij/zij is erg procesgericht en staat er voor om dat te waarborgen.

ONDERZOEK COMMUNICATIE- MIDDELEN



31/12/2012

Rapport

Om inzicht te krijgen in het gebruik van de verschillende communicatiemiddelen van de gemeente Someren is er een enquête uitgezet onder de inwoners. De voorkeuren, de bekendheid, de waardering en het gebruik van deze communicatiemiddelen komen in dit rapport naar voren.

ENQUETE COMMUNICATIEMIDDELEN

Inhoud

ENQUETE COMMUNUCATIEMIDDELEN	1
INLEIDING	2
GEGEVENSVERZAMELING	2
RESULTATEN	4
CONCLUSIE.....	4
BIJLAGEN.....	15

INLEIDING

Goede communicatie is erg belangrijk. Middels een enquête wil de gemeente Someren inzicht krijgen in de bekendheid, de waardering en het gebruik van de verschillende communicatiemiddelen.

Voor het onderzoek is een willekeurige selectie gemaakt onder de inwoners van de gemeente Someren.

Met behulp van de gemeente Someren heeft Marketing Control een vijftiental vragen uitgezet onder een steekproef van de Somerse bevolking.

Met 242 compleet ingevulde enquêtes geeft deze enquête een beeld over het gebruik van de communicatiemiddelen in de gemeente Someren. Het onderzoek heeft een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een 6,25% foutenmarge.

De antwoorden op de open vragen zijn direct overgenomen in dit rapport en derhalve niet verbeterd of aangepast.

GEGEENSVERZAMELING

750 inwoners van de gemeente Someren hebben per brief een uitnodiging gehad om anoniem deel te nemen aan het onderzoek. Het onderzoek werd gepresenteerd op de website van de gemeente en was alleen in te vullen voor respondenten met een uitnodiging voorzien van een unieke code. Gedurende de periode van donderdag 1 november tot en met vrijdag 26 november 2012 hebben de inwoners de mogelijkheid gehad om de enquête online in te vullen. Bij eventuele vragen hadden de inwoners de mogelijkheid om contact op te nemen met de afdeling communicatie van de gemeente Someren.

In totaal zijn 242 enquêtes volledig ingevuld door inwoners van Someren, de grootste groep die hiermee bereikt is zijn de inwoners van 46 tot en met 55 jaar. Zoals in tabel 1 wordt aangegeven zijn jongeren in deze enquête ondervertegenwoordigd.

Tabel 1: Gegevensverzameling – leeftijden respondenten		
Leeftijdscategorie	Aantal	Percentage
Jonger dan 25 jaar	21	8,70%
25 - 35 jaar	15	6,20%
36 - 45 jaar	35	14,50%
46 - 55 jaar	70	28,90%
56 - 65 jaar	59	24,40%
Ouder dan 65 jaar	42	17,40%

Zowel mannen als vrouwen zijn aangesproken in dit onderzoek. Tabel 2 laat de verhoudingen tussen de mannelijke en vrouwelijke inwoners zien. De vrouwen zijn met 52% de grootste groep.

Tabel 2: Gegevensverzameling – geslacht respondenten		
Geslacht	Aantal	Percentage
Man	113	46,70%
Vrouw	125	52,00%
Niet ingevuld	4	1,70%

Daarbij is de grootste groep van de respondenten werknemer, gevolgd door gepensioneerden. Dit overzicht komt ook overeen met de opgegeven leeftijden. In tabel 3 worden de bezigheden van de respondenten opgesomd.

Tabel 3: Gegevensverzameling – bezigheid respondenten		
Ik ben:	Aantal	Percentage
Gepensioneerd	58	20,00%
Ondernemer	23	12,40%
Student	7	5,40%
Werknemer	94	45,00%
Werkzoekend	9	2,50%
Overig	8	15,00%
Niet ingevuld	1	0,40%

Het onderzoek was voornamelijk online in te vullen, dit betekent dat de respondenten die zelf de enquête hebben ingevuld de weg op het internet (goed) weten te vinden. Dit rapport heeft geen inzage in de respondenten die hierin hulp hebben gehad, of contact hebben gehad met de afdeling communicatie om de enquête in te vullen. In bijlage 4, pagina 20, is een kopie van de online vragenlijst bijgesloten.

RESULTATEN

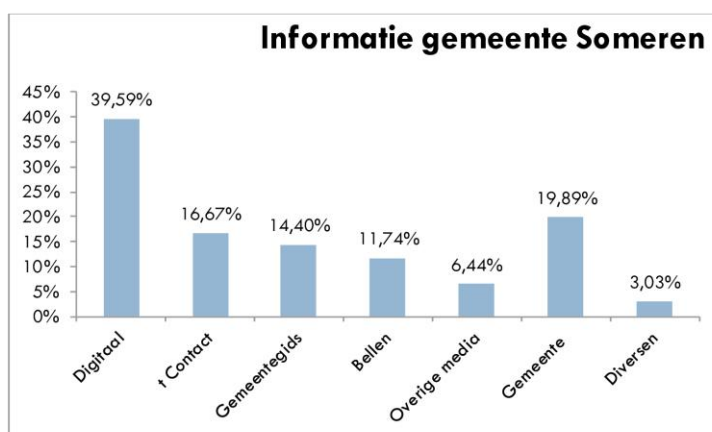
Wat vinden de inwoners van Someren van de communicatie(middelen) van de gemeente? In dit hoofdstuk gaan we de vraagstukken van de gemeente behandelen en antwoord geven op deze vraag.

Hoe zoekt men informatie over Someren op?

Om te kijken welke communicatiemiddelen de respondenten voornamelijk gebruiken is een open vraag gesteld. Op deze manier krijgen we enkel de communicatiemiddelen waar de inwoners zelf aan denken en dus waarschijnlijk ook het meeste gebruiken.

Op de vraag "Als u informatie nodig heeft over de gemeente Someren, hoe zoekt u die op?" hebben de meeste respondenten (90) twee manieren opgegeven waarmee zij de informatie over de gemeente Someren opzoeken. Vervolgens wisten 68 respondenten drie communicatiemiddelen op te noemen en 54 respondenten die slechts één manier opgaven om informatie op te zoeken. De volledige tabel is te vinden in bijlage 1.

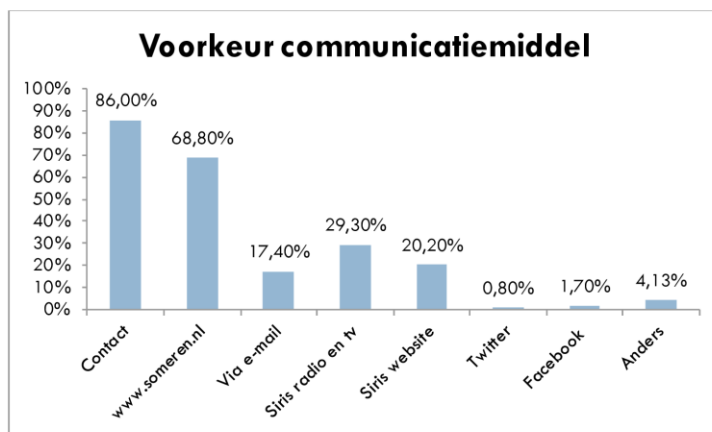
Figuur 1 geeft een samenvatting van alle gegeven antwoorden. Met 39,59% zoeken de meeste respondenten de informatie digitaal op, de meest gegeven antwoorden zijn hierbij de website en internet. 't Contact en de gemeentegids worden apart veel genoemd en zijn daarom in figuur 1 niet samengevat. Naast het gebruik van 't Contact, de gemeentegids en het digitaal opzoeken wordt er ook nog veel gebeld. Het bellen met de gemeente gebeurt door 11,74% van de respondenten. Figuur 1 geeft een globaal overzicht van het opzoeken van de informatie over de gemeente Someren, bijlage 1.2 geeft aan wat de respondenten precies hebben opgegeven.



Figuur 1: Hoe wordt de informatie voor de gemeente Someren opgezocht?

Hoe wordt men het liefst op de hoogte gehouden van gemeentenieuws en informatie?

Na de mogelijkheid voor de respondenten om zelf communicatiemiddelen te noemen heeft de gemeente Someren zelf een aantal communicatiemiddelen opgesomd. In deze opsomming zijn ook eventuele (toekomstige) communicatiemiddelen meegenomen zoals Twitter en Facebook. De respondenten hadden hierbij de mogelijkheid om meerdere communicatiemiddelen waarmee zij het liefst op de hoogte worden gehouden van het gemeentenieuws of informatie over de gemeente aan te vinken. Figuur 2 geeft de communicatiemiddelen aan die de voorkeur hebben onder de respondenten. Opvallend is dat de communicatiemiddelen die nog niet in gebruik zijn door de gemeente ook ver achterblijven in de voorkeur.



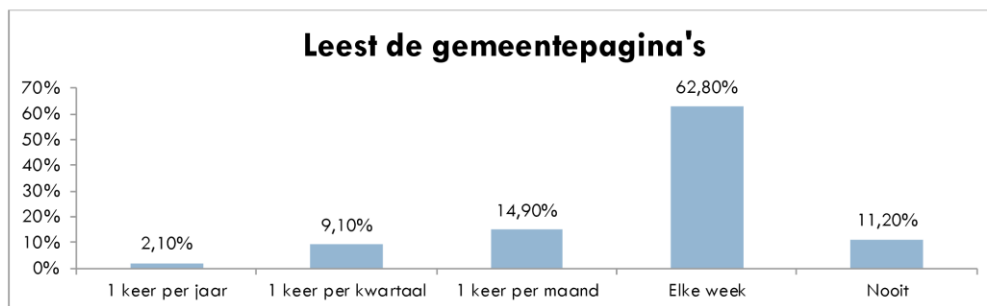
Figuur 2: Voorkeur van communicatiemiddelen

Buiten de genoemde communicatiemiddelen hebben de respondenten nog tien andere mogelijkheden aangegeven onder het kopje 'anders'.

Tabel 4: Antwoord 'anders' bij vraag naar voorkeur communicatiemiddel	
Antwoorden	Aantal
Ed	1
Gemeentegids	3
Internet	1
niet	1
Prioriteit via mail en anders in het contact en de	1
Rechtstreeks per post/mail	1
Schriftelijk	1
www.slaponline.nl	1

Hoe vaak leest men de gemeentepagina's.

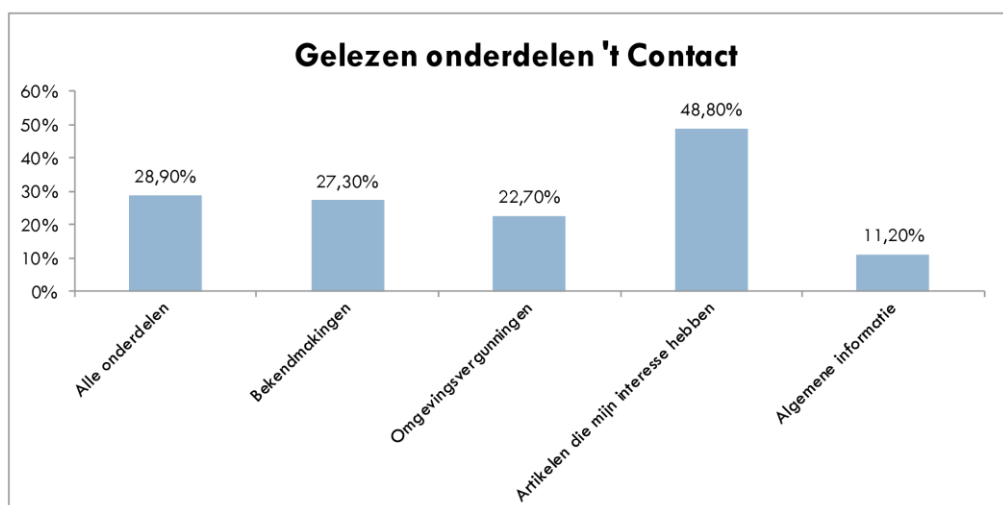
Zoals in figuur 2 wordt weergegeven gaat voor 86% van de respondenten de voorkeur naar de gemeentepagina's in het Contact. Bij de vraag in welke hoedanigheid men de gemeentepagina's leest is het daarom geen verrassing dat het merendeel (62,80%) van de respondenten de pagina's wekelijks leest. Figuur 3 geeft inzicht inzake het gebruik van de gemeentepagina's waarbij 11,20% aangeeft de gemeentepagina's nooit te lezen.



Figuur 3: Frequentie lezen gemeentepagina's

Welke onderdelen van de gemeentepagina's worden gelezen.

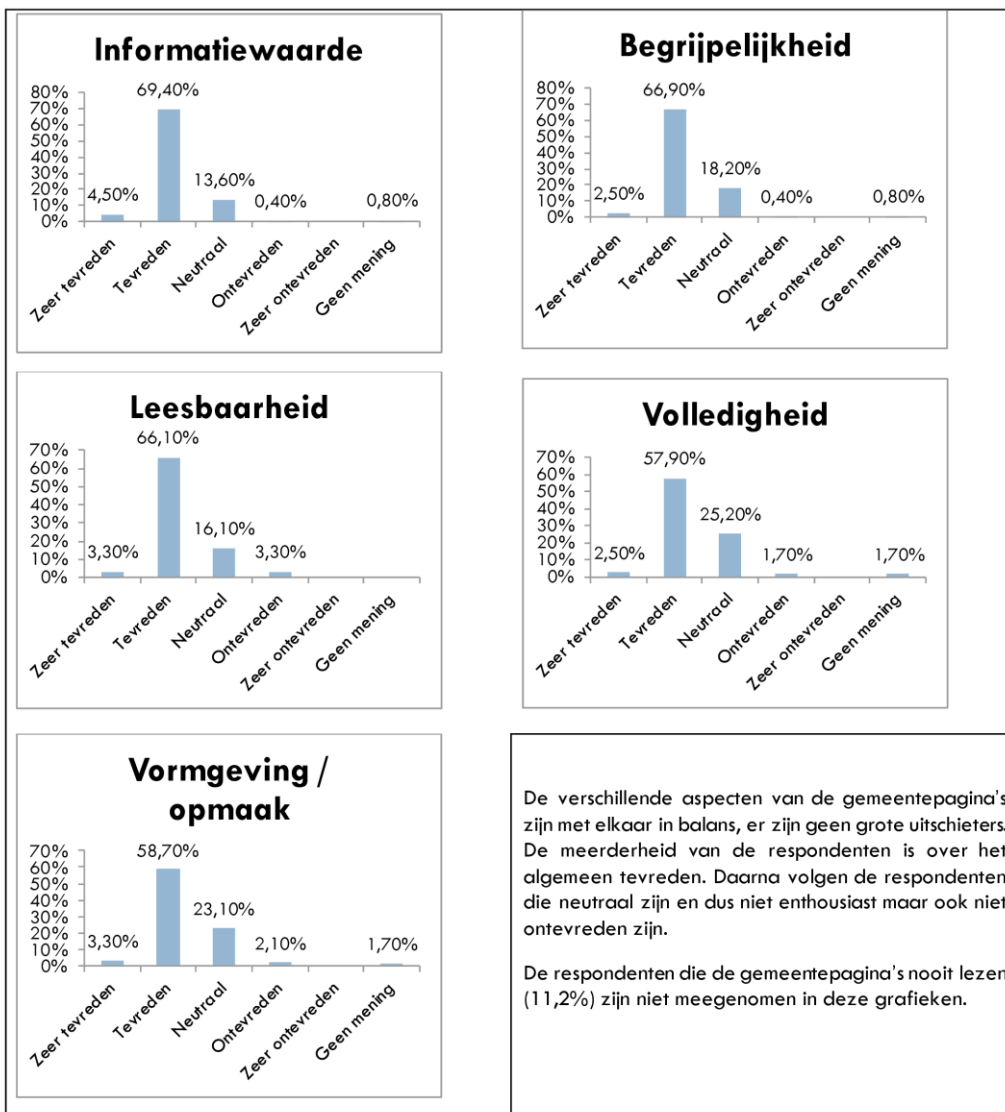
Om meer inzicht te krijgen welke onderdelen van de gemeentepagina's belangrijk zijn voor de inwoners is gevraagd welke onderdelen van de gemeentepagina's zij lezen. Figuur 4 geeft aan welke onderdelen dat betreffen. 48,80% geeft aan geen vaste onderdelen te lezen maar enkel de artikelen die hun interesse hebben. Dit wordt gevolgd door 28,90% van de respondenten die aangeven alle onderdelen binnen de gemeentepagina's te lezen. De algemene informatie zoals openingstijden wordt het minste gelezen (11,20%).



Figuur 4: Gelezen onderdelen in 't Contact

De tevredenheid van de verschillende aspecten binnen de gemeentepagina's.

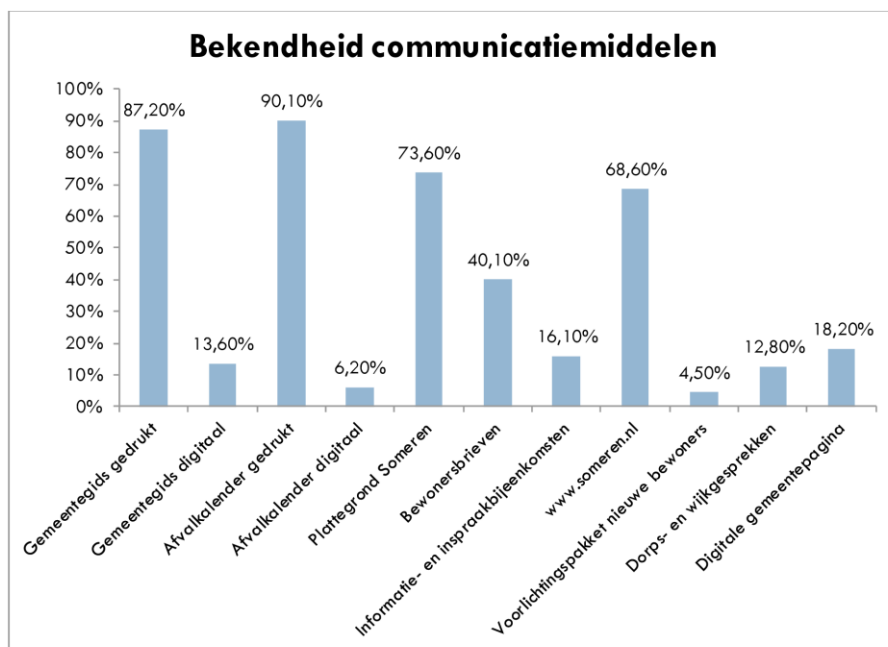
De tevredenheid over de gemeentepagina's verklaard ook de voorkeur voor dit communicatiemiddel. Zowel bij de informatiewaarde, begrijpelijkheid, volledigheid, leesbaarheid en vormgeving/opmaak geven de meeste respondenten aan tevreden te zijn.



Figuur 5: Tevredenheid van de verschillende aspecten binnen de gemeentepagina's

Bekendheid communicatiemiddelen

Eerder in het onderzoek zijn de respondenten gevraagd om de communicatiemiddelen te benoemen die zij gebruiken voor het opzoeken van informatie van de gemeente Someren. De gemeente Someren gebruikt echter meerdere middelen om de inwoners op de hoogte te brengen. Met de volgende vraag wordt bekeken in hoeverre deze communicatiemiddelen bekend zijn bij de inwoners.

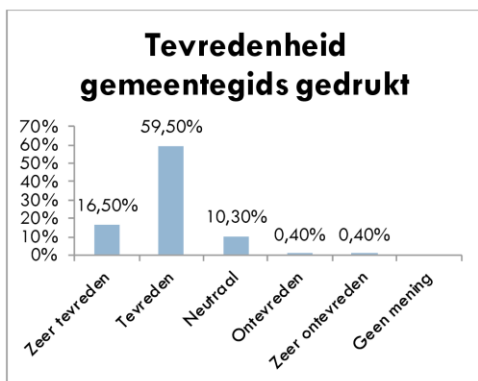


Figuur 6: bekendheid communicatiemiddelen onder de inwoners van Someren

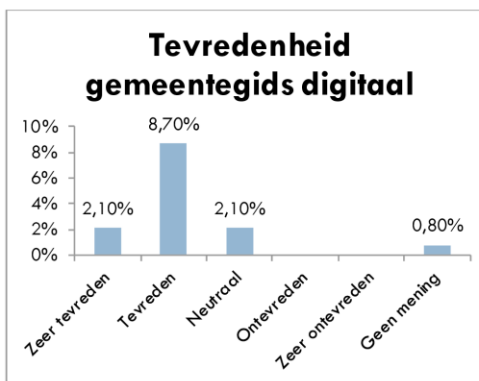
Wat direct in figuur 6 opvalt is het grote verschil tussen de gedrukte en digitale communicatiemiddelen waarbij de gedrukte varianten een grote bekendheid genieten. De website www.someren.nl is echter wel bij 68,60% van de inwoners bekend.

Tevredenheid communicatiemiddelen

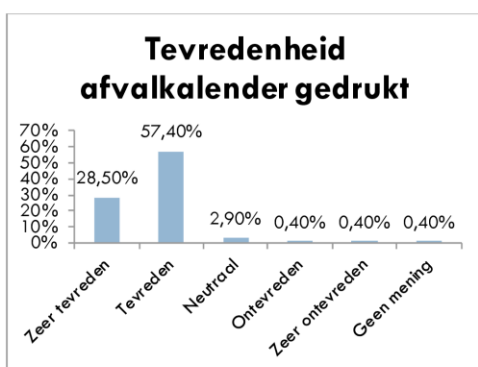
Indien de inwoners hebben aangegeven bekend te zijn met een bepaald communicatiemiddel is hen tevens naar de tevredenheid gevraagd. In figuur 7a tot en met 7k wordt per communicatiemiddel de mate van tevredenheid weergegeven. De percentages van diegene die het communicatiemiddel niet gebruiken is niet weergegeven in de onderstaande grafieken.



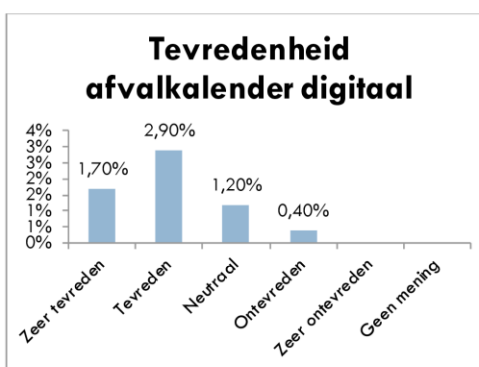
Figuur 7a: 211 respondenten



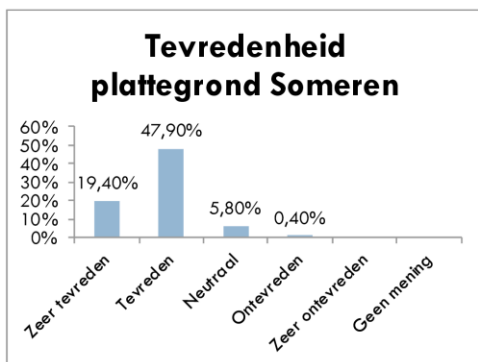
Figuur 7b: 33 respondenten



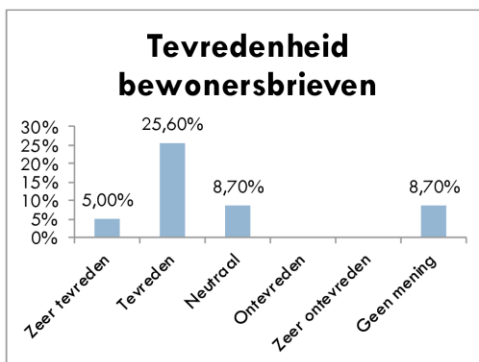
Figuur 7c: 218 respondenten



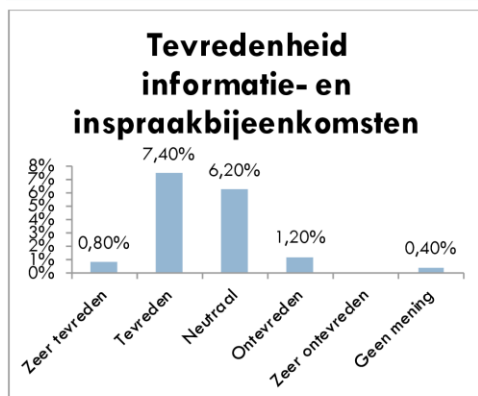
Figuur 7d: 15 respondenten



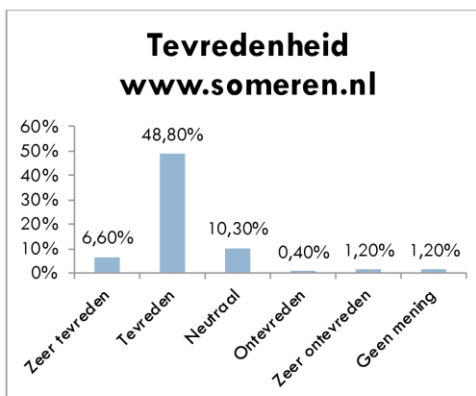
Figuur 7e: 178 respondenten



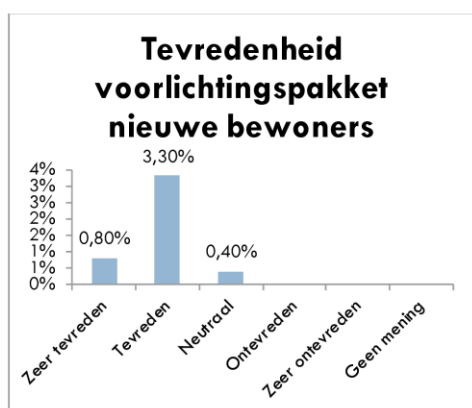
Figuur 7f: 97 respondenten



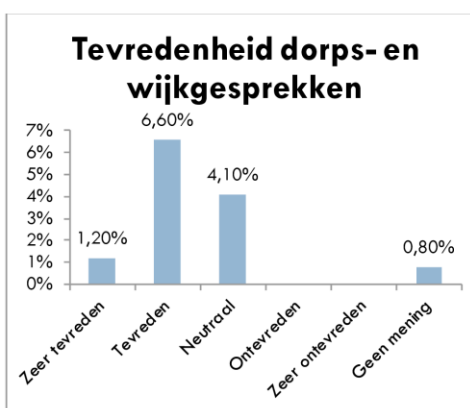
Figuur 7g: 39 respondenten



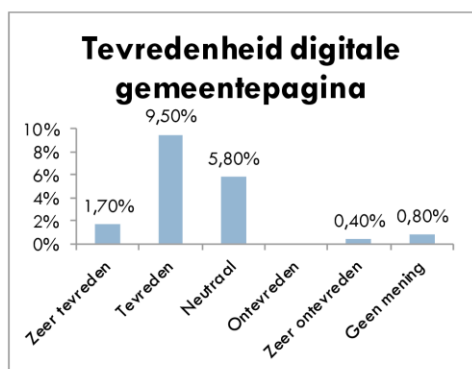
Figuur 7h: 166 respondenten



Figuur 7i: 11 respondenten



Figuur 7j: 31 respondenten

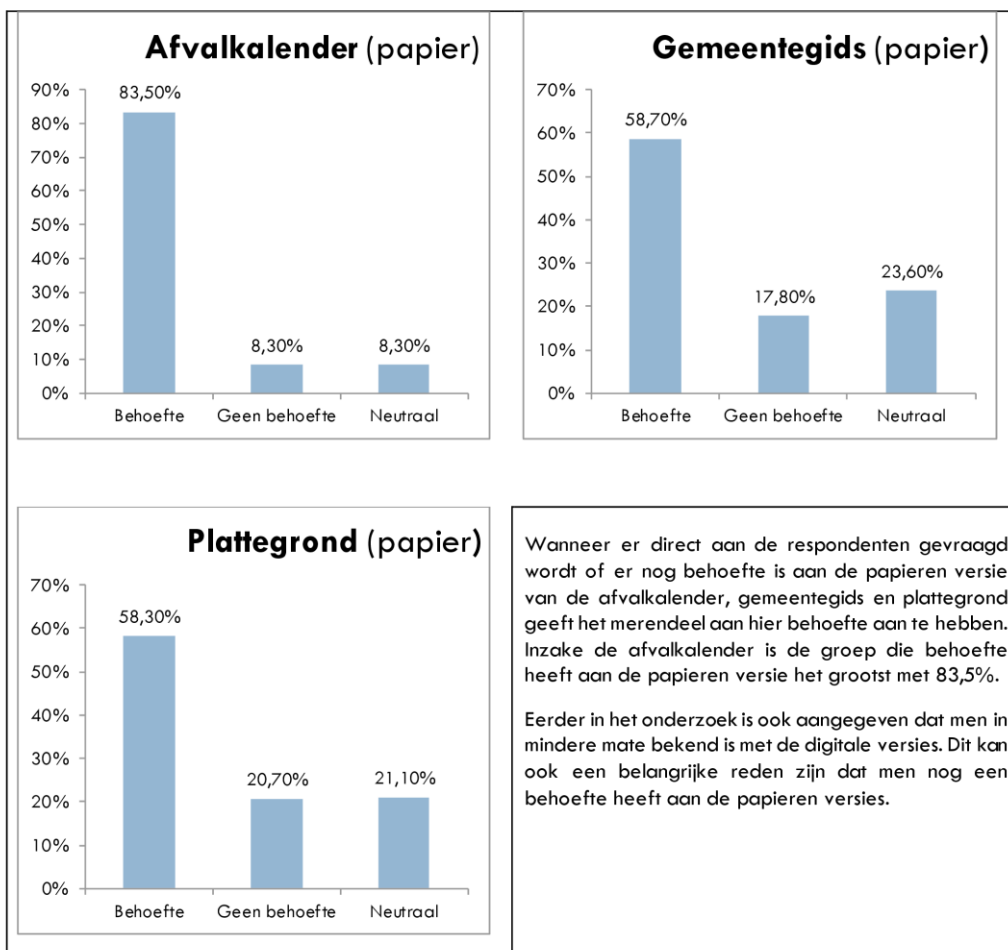


Figuur 7k: 44 respondenten

Omdat niet alle respondenten bekend zijn met alle communicatiemiddelen is de respons op de tevredenheidsvragen bij sommige communicatiemiddelen erg laag. Om deze reden is het niet mogelijk om bij alle figuren een afspiegeling te geven van de algemene Somerse bevolking. De figuren zijn echter wel toegevoegd in het rapport omdat ze de mening van de respondenten weer geven en hiermee toch een beeld gecreëerd kan worden over de tevredenheid van het betreffende communicatiemiddel.

Is er nog behoefte aan papier?

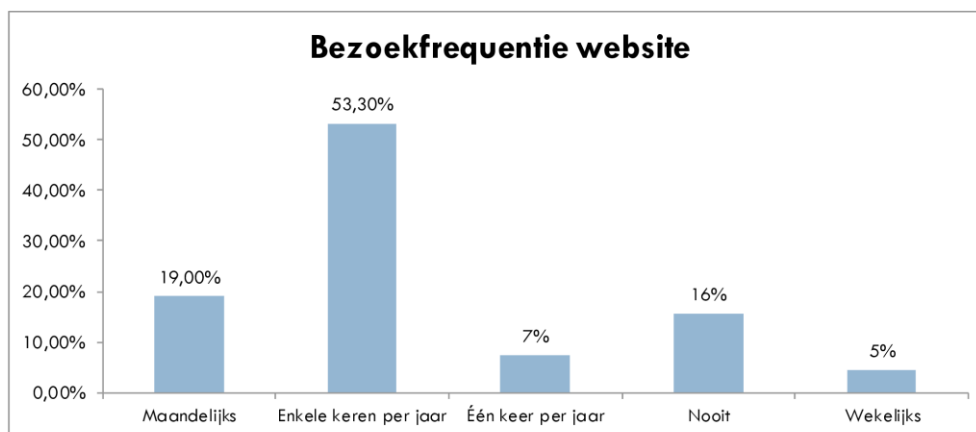
De gemeente bezorgt elk jaar een afvalkalender, eens per anderhalf jaar de gemeentegids en eens per drie jaar een plattegrond. Inmiddels bestaan hier ook digitale versies van en is de gemeente benieuwd in hoeverre er nog belangstelling is in de papieren versies zodat deze eventueel vervangen kunnen worden.



Figuur 8: Behoeftte aan papieren versie afvalkalender, gemeentegids en plattegrond.

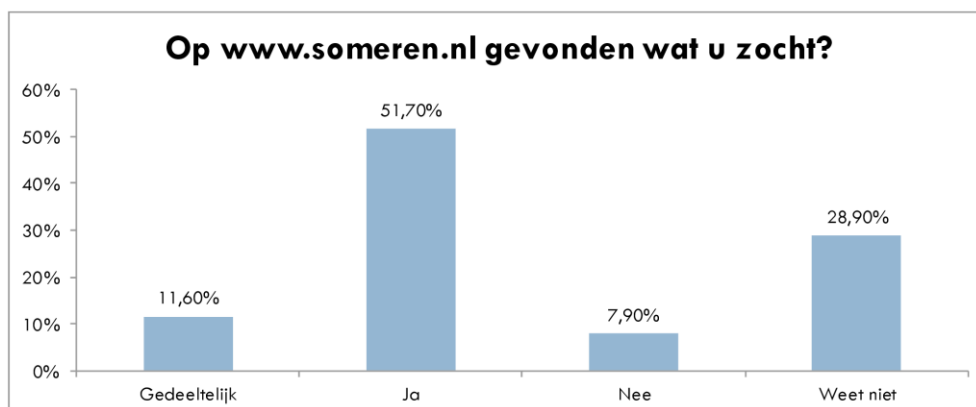
Website gemeente Someren

De website van de gemeente Someren kent een redelijke bekendheid. 16% van de respondenten geeft aan de website nooit te bezoeken. 53,30% geeft aan de website van de gemeente toch wel enkele keren per jaar te bezoeken. Figuur 9 geeft de totale bezoekfrequentie weer.



Figuur 9: Hoe vaak bezoekt u de website van de gemeente Someren?

Door aan de vraag "Heeft u gevonden op de website wat u zocht?" een mogelijkheid tot opmerkingen toe te voegen wordt er met deze vraag inzicht gegeven in de informatie die gezocht wordt op de website. Figuur 10 geeft aan dat het merendeel van de respondenten (51,70%) heeft gevonden wat ze zochten. 7,90% geeft aan niet gevonden te hebben wat ze zochten, echter uit de antwoorden blijkt dat ook mensen die normaal niet op de website kijken hier ook op gereageerd hebben.



Figuur 10: wordt alles op www.someren.nl gevonden?

In bijlage 2.1 tot en met bijlage 2.4 worden de open antwoorden van de respondenten weergegeven. Deze antwoorden kunnen meegenomen ter verbetering van de website.

Als afsluiting van het onderzoek is er naar de algemene tevredenheid gevraagd over de manier waarop de gemeente Someren de inwoners informeert. 68,60% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de gang van zaken op het gebied van communicatie. Daarbij is 5,40% zeer tevreden over de wijze van communiceren. 23,60% van de respondenten is neutraal, echter is er ook een klein percentage ontevreden (1,70%) en zeer ontevreden (0,80%). Figuur 11 geeft deze percentages weer in een grafiek.



Ter verbetering van de communicatie is er naar de suggesties van de respondenten gevraagd. 43 respondenten hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. De volledige antwoorden zijn te vinden in bijlage 3.



CONCLUSIE

De inwoners zijn over het algemeen tevreden over de communicatie(middelen) van de gemeente Someren. Het Contact en de website van de gemeente Someren genieten van de voorkeur bij het zoeken naar informatie. Waar het Contact over het algemeen wekelijks wordt gelezen wordt de website van Someren echter maar enkele keren per jaar bezocht. De gedrukte communicatiemiddelen genieten van de grootste bekendheid en wanneer er direct gevraagd wordt of daar in deze huidige tijd nog behoefte aan is geeft een groot percentage aan hier nog altijd behoefte aan te hebben.

Indien het gewenst is dat de inwoners meer gebruik gaan maken van de digitale communicatiemiddelen is het wellicht verstandig hier meer bekendheid aan te gaan geven.

BIJLAGEN

Bijlage 1.1: Als u informatie nodig heeft over de gemeente Someren, hoe zoekt u die op?	
Aantal antwoorden	Respondenten
5	2
4	20
3	68
2	90
1	54

Bijlage 1.2: Als u informatie nodig heeft over de gemeente Someren, hoe zoekt u die op?			
Antwoorden (gebundeld)	Totaal aantal	Antwoorden	Aantal reacties
Digitaal	209	Website	55
		Computer	9
		Digitaal	3
		Electronisch	1
		Google	7
		Internet	131
		Mailen	2
		Startpagina	1
't Contact	88	't Contact	88
Gemeentegids	76	Gids	76
Bellen	62	Bellen	62
Media	34	Afvalkalender	3
		Kranten	8
		Milieukalender	1
		Peelbelang	1
		Weekblad	6
		Siris	10
		tv	1
		Telefoon/goudengids	4
Gemeente	105	Balie	12
		Adviseur	1
		Afspraak	3
		Bezoek	9
		Bellen of bezoek	1
		Gemeente	2
		Gemeentebladen	1
		Gemeentehuis	13
		Brochures gemeentehuis	1
Diversen	16	Bieb	1

Enquête Communicatiemiddelen

	Boeken	1
	Betreffende vereniging	1
	Eigen administratie	1
	Familie/kennis/bekenden	5
	infokaart	1
	informatie boekje	1
	jaarboek	1
	vvv	2
	via wernemer	1
	slaponline	1

Bijlage 2.1: Hebt u gevonden wat u zocht? Ja
Antwoorden
actuele informatie - cie- en raadsagenda
Afspraak gemeentebureau
afpraak maken
Afspraak maken
afpraak maken gemeentehuis
afspraken maken bij burgerzaken info over belangrijke gemeente zaken
agenda's raad en/of commissies
algemene informatie
algemene informatie
Algemene zaken
Alle info die ik op dat moment nodig heb
alles is duidelijk aangegeven
als ik iets moe afleveren of verlengen
b.v. defecte staatverlichtng
bestemmingsplan wijziging
bestemmingsplannen openingstijden enz.
bezoektijden
bij wie ik verdere info kan krijgen
deze enquête
digitale formulieren
er wordt voldoende informatie gegeven over zaken die in Someren spelen
Even zoeken
geen opmerkingen
Ik heb gevonden een makkelijke manier
ik lees alles vind het fijn om bij te blijven
ik vindt bijna altijd wat ik zoek
info milieustraat
info over de kunst werken etc. vergunningen /subsidie aanvraag.
info over wonen/leven
info, vacatures
infomatie waar ik naar op zoek ben
informatie over alles wat er in de gemeente gebeurt
informatie over erkennen kind, visum turkije, verleggen van rijbewijs, enz.
Informatie.
ja de nieuwtjes

leges
maar de links om naar een bepaalde vraag/informatie te gaan is niet altijd even duidelijk
meestal vindt ik wel wat ik wil weten en anders bel ik op.
mijn generatie denkt niet als eerste aan de website, maar dit zal wel verbeteren in de toekomst
omgevingsvergunningen slotenbeheer openingstijden enz.
onderwerpen die ik zocht heb ik gevonden
openingstijden
openingstijden
Openingstijden aanvragen paspoort b.v.
openingstijden gemeentehuis e.d.
Openingstijden gemeentehuis en doorgeven verhuizing
openingstijden gemeentehuis en milieustraat
openingstijden info rijbewijs info over reparaties aan de wegen
openingstijden milieustraat
openingstijden milieustraat
openingstijden milieustraat en de diepsteckel
Openingstijden voor het maken van een afspraak
openingstijden, telefoonnummer, afval kalender.
Openingstijden, telefoonnummers enz.
openingstijden, telefoonnummers
openingstijden milieustraat en telefoonnummers
over de opening tijden
soms informatie maar moeilijk te vinden; geen duidelijk weergave
telefoonnummer
van belang zijnde zaken voor mijzelf en voor mijn vereniging (ben bestuurslid)
vergader agenda woz
Verlengen rijbewijs
zelf afspraak maken

Bijlage 2.2: Hebt u gevonden wat u zocht? Gedeeltelijk	
Antwoorden	
Id verlengen	
Ik verneem wel eens dat een burger een zaak heeft tegen de gemeente. onlangs nog in Someren Heide betreffende een vrachtwagen parkeerplaats. hoe llop zoiets verder af, want dat zal de gemeente toch wel geld kosten?	
Ik wil wel een klacht in dienen want in de kerkstr word wel vele keren 100 gereden en dat is levens gevaarlijk. Doe er aub iets aan.	
Meestal wel.	
Moeilijk om alles te begrijpen en op te zoeken.... Is niet voor iedereen vanzelfsprekend dat een pc over al en altijd gebruikt wordt.	
naderhand nog telefonisch contact gehad.	
niet alle antwoorden kunnen er opstaan	
niet alles gevonden via websit	
Niet altijd duidelijk waar je zijn moet als je iets specifiek zoekt	
te omslachtig niet erg makkelijk te zoeken	
vind de site niet erg gebruiksvriendelijk	
website is onoverzichtelijk	

Enquête Communicatiemiddelen

Bijlage 2.3: Hebt u gevonden wat u zocht? Nee
Antwoorden
Afspraak maken ging toen niet via pc
algemeen.
De website is niet klantvriendelijk zodat je steeds vaker telefonisch of persoonlijk naar het Gemeentehuis moet.
Erg rommelige website ik vind het moeilijk iets te vinden.
geen duidelijke zoekfunctie die aansluit op de gedachten van een inwoner die iets zoekt.
Heb er nog geen gebruik van hoeven te maken.
ik heb geen internet
ik heb niks opgezocht.
Ik kan weinig informatie (die voor mij van belang is) op de website terugvinden. Ik vind de website niet duidelijk.
kijken nooit op de website
Lijst met algem. plaatselijke verordeningen
niet gezocht
nog nooit gekeken.
nvt
waar ik een klacht kan indienen over het bijhouden van de groenvoorziening in onze straat

Bijlage 2.4: Hebt u gevonden wat u zocht? Weet niet
Antwoorden
Heb nog nooit geken
Heb nog nooit iets opgezocht
Ik denk van wel.
Ik vind het prettiger persoonlijk geholpen te worden, en ook niet op afspraak.
Kijk nooit
kijk nooit op website
maak er geen gebruik van
soms
tijdje geleden dat ik voor het laatst gekeken heb, omdat ik me er nooit zo in verdiept heb

Bijlage 3: Heeft u nog suggesties voor verbetering van de communicatie?
Antwoorden
2x brief persoonlijke uitnodiging onderzoek gemeente someren ontvangen dus ook maar ingevuld!! wees zuinig!!
Actievere opstelling m.b.t. doorlooptijden van diverse zaken.
afspraak is afspraak, met wie je een afspraak hebt moet aanwezig zijn, vaak nemen mensen vrij om aanwezig te kunnen zijn.
alleen bij bouwvergunningen: worden soms mondelinge toezeggingen gedaan, die later worden teruggedraaid: zelf ondervonden!
alles meer begrijpend maken zodat iedereen het kan lezen, sommige berichten zijn niet voor iedereen te begrijpen.
Beter leesbare tekst, met grotere letter. Persoonlijke communicatie staat bovenaan!!
De website overzichtelijker maken
De website vernieuwen, meer structuur en informatie en aankondigingen van elkaar scheiden.
digitaal gaan abonnementen verstrekken
digitale (gratis) nieuwsbrief

Doen wat er beloofd is. Uitvoeren wat er afgesproken is.
duidelijker website
Een digitale App, waarin 1 of 2 werkdagen van te voren wordt aangegeven wanneer bij ons in de straat wordt geveegd. Dan kunnen wij blad en zwerfvuil vlak van te voren in de goot vegen.
een nieuwsbrief via mail zeer welkom
Een opengesteld gemeentehuis, dat is toch immers voor de gemmenschap!
Facebook
geen directe suggesties
Ik heb dat zojuist gedaan. Wij wonen op hogaarde en er zijn mensen die er heel bang zijn dat er eens een groot ongeluk gebeurt. Zet er aub eens een camera neer. bvb dank.
Ja vind het bezoekerssysteem met een afspraak maken voor het gemeentehuis niets
Ja, twee suggesties. ik vind de PR acties van politieke partijen d.m.v. publicatieborden geen uitstaling hebben. Als wij burgers iets uithangen worden we daar op aangesproken. Ook de uitstaling van restaurant 't Weekend vind in niet passen bij Someren Natuurlijk. Het is een schande. En ook nog meedingen voor in aanmerking te komen voor de mooiste Peelgemeente.
Maak het voor iedereen duidelijk en transparant in normale nederlandse taal.
Maandelijks of één keer in de drie maanden een persoonlijke mail. (Waar iedereen zich zelf voor moet aanmelden om op de hoogte te blijven) van gemeente Someren met informatie betreft nieuws, toekomstplannen, vergunningen, ect.
Meedenken met burgers en niet bij voorbaat afwijzen, cq hautain gedrag vertonen bij bv indienen van (bouw) plannen. Een oprecht luisterend oor is belangrijk.
Meer bekendheid internet pagina
meer en professionelere inzet audiovisuele middelen.
Meer post
Mensen selecteren die wél iets geven om de communicatie.
Niet zoveel geld uitgeven aan dit soort onderzoeken en echt gaan praten met de burgers.
Nieuwsbrief
Nieuwsbrief via email
periodiek digitale info
Veel meer via internet.. Facebook, twitter.. Ik zou de papieren documenten voor een groot deel afschaffen, scheelt ook veel geld.
via mail -> snellere info verkrijgen
Via meerdere bronnen informeren (niet alleen via het Contact en website!)
Vooral de papieren communicatie niet laten vallen. PC is moeilijk.
vooral doorgaan !!
Voorbeeld: Wij kregen laatst 2 dames aan de deur omtrent de woz belastingen, zij wilde onze tuin zien en wat daar in stond. Wij waren vooraf helemaal niet op de hoogte gebracht hierover. Dit vind ik een kwalijke zaak!
Wekelijks of maandelijks nieuws over Someren informeren via e-mail.
Zeker wel. De ambtenaren weten je vaak niet eens een antwoord te geven op de vragen, waardoor ik mezelf steeds vaker afvraag of de vergunningen ed wel op adres of naam staan. Dit zou een tip kunnen zijn.
Zet in de gemeentelijke pagina ook een kolom van politie berichten. Van een dergelijke voorlichting (b.v. in welke straten er inbraken zijn geweest, de avonden worden weer langer dus denk aan anti-inbraak voorzieningen enz.) gaat een preventieve werking uit. Mensen worden bij het lezen van dergelijke berichten weer eens op de feiten gedrukt. Dat Someren een groene gemeente wil zijn oke goed plan, maar maak er dan ook een (nog) veiligere gemeente van
zorg dat wij in het buitengebied ook de info krijgen
zou het niet weten
zou het niet weten, over algemeen krijgen we op een dag mij inziens al voldoende info te verwerken.

Bijlage 4 - Communicatieonderzoek Someren

De gemeente communiceert op verschillende manieren met haar inwoners. Met dit onderzoek wil de gemeente graag inzicht krijgen in de bekendheid met en het gebruik van de verschillende communicatiemiddelen. Deelname aan het onderzoek wordt enorm op prijs gesteld.

Het invullen van de vragenlijst duurt maximaal 5 minuten. De uitkomst van de vragenlijst wordt gebruikt om de communicatie zoveel mogelijk op de behoefte af te stemmen.

Als u informatie nodig heeft over de gemeente Someren, hoe zoekt u die op?

Vul uw antwoord(en) hier in

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

S.v.p. antwoorden in kernwoorden.

Nadat u op volgende heeft gedrukt kunt u niet meer terug naar deze vraag.

Hoe wordt u het liefst op de hoogte gehouden van gemeentenieuws en informatie over de gemeente?

Selecteer alles wat voldoet

- ☐ Gemeentepagina in 't Contact
- ☐ Gemeentelijke website (www.someren.nl)
- ☐ Abonnement gemeentenieuws via e-mail
- ☐ Siris radio en TV
- ☐ Siris website (www.siris.nl)
- ☐ Een toekomstig Twitter-account
- ☐ Een toekomstig Facebook-account
- ☐ Anders:

Meerdere antwoorden mogelijk

Gemeentepagina's

De gemeente publiceert wekelijks gemeentenieuws in een aparte rubriek in 't Contact. Dit worden de gemeentepagina's genoemd.

Leest u de gemeentepagina's?

Kies het antwoord wat het beste bij uw gedrag past.

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Ja, elke week
- ☐ Ja, 1 keer per maand
- ☐ Ja, 1 keer per kwartaal
- ☐ Ja, 1 keer per jaar
- ☐ Nee, nooit

Welke onderdelen van de gemeentepagina's leest u? (Routing vraag)

Selecteer alles wat voldoet

- ☐ Alle onderdelen
- ☐ Bekendmakingen
- ☐ Omgevingsvergunningen
- ☐ Enkel de artikelen die mijn interesse hebben

Enquête Communicatiemiddelen

- ☐ Algemene informatie, zoals openingstijden

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de gemeentepagina's? (Routing vraag)

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Ze er tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er tevreden	Geen mening
Informatie- waarde	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Begrijpelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Volledigheid (vind je wat je wilt vinden)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Leesbaarheid (grootte letters)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vormgeving / opmaak	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Communicatiemiddelen

Graag aanvinken met welk communicatiemiddel van de gemeente u bekend bent.

Selecteer alles wat voldoet

- ☐ Gemeentegids gedrukt
- ☐ Gemeentegids digitaal
- ☐ Afvalkalender gedrukt
- ☐ Afvalkalender digitaal
- ☐ Plattegrond Someren
- ☐ Bewonersbrieven
- ☐ Informatie- en inspraakbijeenkomsten
- ☐ Website gemeente Someren (www.someren.nl)
- ☐ Voorlichtingspakket nieuwe inwoners
- ☐ Dorps- en wijkgesprekken
- ☐ Digitale gemeentepagina

Hoe waardeert u onderstaande communicatiemiddelen van de gemeente? (Routing vraag)

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Ze te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze ontevreden	Geen mening
Gemeentegids gedrukt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gemeentegids digitaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Afvalkalender gedrukt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Afvalkalender digitaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Plattegrond Someren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bewonersbrieven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informatie- en inspraakbijeenkomsten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Website gemeente Someren (www.someren.nl)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Voorlichtingspakket nieuwe inwoners	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dorps- en wijkgesprekken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Digitale gemeentepagina	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hier vindt u alleen de communicatiemiddelen die u kent.

De gemeente bezorgt elk jaar een afvalkalender, eens per anderhalf jaar de gemeentegids en eens per drie jaar een plattegrond. Inmiddels bestaan hier ook digitale versies van die deze papieren versie kunnen vervangen. De gemeente wil graag weten in hoeverre u nog behoefte heeft aan de volgende middelen:

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Behoeft	Neutraal	Geen behoefte
Afvalkalender (papieren versie)	☐	☐	☐
Gemeentegids (papieren versie)	☐	☐	☐
Plattegrond (papieren versie)	☐	☐	☐

Website gemeente Someren

Hoe vaak bezoekt u de website van de gemeente Someren?

Kies het antwoord wat het beste bij uw gedrag past.

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Dagelijks
- ☐ Wekelijks
- ☐ Maandelijks
- ☐ Enkele keren per jaar
- ☐ Één keer per jaar
- ☐ Nooit

Heeft u gevonden op de website wat u zocht?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Ja, namelijk
- ☐ Nee, namelijk
- ☐ Gedeeltelijk, namelijk
- ☐ Weet niet

Geef hier een toelichting op uw antwoord:

Tevredenheid communicatie

Bent u in het algemeen tevreden over de manier waarop de gemeente Someren u informeert?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden

Heeft u nog suggesties voor verbetering van de communicatie?

Vul uw antwoord hier in:

Algemene vragen

Wat is uw leeftijd?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Jonger dan 25 jaar
- ☐ 25 - 35 jaar
- ☐ 36 - 45 jaar
- ☐ 46 - 55 jaar
- ☐ 56 - 65 jaar
- ☐ Ouder dan 65 jaar

Wat is uw geslacht?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

Ik ben:

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Student
- ☐ Werknemer
- ☐ Ondernemer

Enquête Communicatiemiddelen

- ☐ Werkzoekend
- ☐ Gepensioneerd
- ☐ Overig

Bijlage VI: Sociale kringenveld Wmo

Tijdens een van de eerste gesprekken met mijn begeleider Ilse kwam onderstaand kringenstelsel aan bod. Het is een eenvoudig hulpmiddel om de sociale kring van de burger weer te geven. Hiermee duidt de gemeente aan langs welke wegen de burger eerst moet gaan voordat deze aan mag kloppen bij de gemeente. Er komt namelijk een cultuurverandering aan als het gaat om de Wmo (wet maatschappelijke ondersteuning). Gemeente Someren wil haar burgers (de samenleving) stimuleren gebruik te maken van hun eigen kracht en netwerk voordat een beroep gedaan wordt op de ondersteuning vanuit de gemeente zelf.



Bijvoorbeeld: "Mevrouw Jansen, 85 jaar oud, heeft graag de behoefte om begeleid te worden wanneer ze in de buitenlucht een rondje wil maken in haar rolstoel. Dit zorgt er namelijk voor dat ze aandacht en gezelschap krijgt. Helaas zijn haar kinderen altijd druk in de weer en zijn er niet veel mensen in haar omgeving waar ze op kan bouwen." Als je kijkt naar het kringenveld heeft ze niemand uit de eerste twee cirkels die haar kan helpen. Gelukkig bestaat er een vrijwilligersorganisatie zoals de Zonnebloem (algemene voorziening). Zij organiseren allerlei activiteiten, ook voor ouderen, waardoor ze weer in contact komen met anderen. Via deze

organisatie kan mevrouw Jansen toch genieten van haar wekelijkse rondritje.

Natuurlijk kan het zijn dat de dochter van een van de burens het prettig vindt om ouderen te begeleiden tijdens een buitenritje. Het gaat er maar om dat burgers zich bewust worden van het feit dat ze zelfstandig, door gebruik te maken van hun eigen netwerk, ook kunnen voorzien in hun eigen behoefte. Dat ze niet meteen aan kloppen bij de gemeente. En dat is wat de gemeente Someren wil. Een zelfredzame burger die participeert met haar omgeving.

Bijlage VII: Gespreksverslagen voorbeeldgemeenten

Om meer te weten te komen over de Wmo, de Kanteling en de successen daarvan ben ik het gesprek aangegaan met een viertal gemeenten. Elke gemeente heeft de Kanteling weer op haar eigen wijze aangepakt. Hieronder staat de vragenlijst die ik steeds toegepast heb op de gemeenten. Daarna volgen de gespreksverslagen. Deze informatie heeft gezorgd voor de input in hoofdstuk 6.

Algemene vragenlijst

Vertel eens even kort wie u bent en wat uw functie is binnen de gemeente? En wat is uw relatie met de Kanteling? Hoe komt het dat 'u' bezig bent met dit proces?

Wie is de gemeente?

Hoe zou u de gemeente beschrijven? Wat voor een gemeente is het?

Wat is de cultuur binnen de gemeente? Hoe groot is de gemeente?

Hoe zou u de burgers van uw gemeente omschrijven?

Wat is de Kanteling?

Hoe zou u het verhaal van de WMO omschrijven? Hoe is dat proces gestart?

Wat heeft u tot nu toe gedaan rondom de Kanteling? Hoever staat u in het proces?

Welke stappen heeft u gezet als het gaat om de Kanteling?

Wie is er betrokken geweest bij deze stappen?

Wat wilde u bereiken met de Kanteling?

Doelgroepen

Wie zijn er betrokken geweest bij dit proces (extern en intern)?

Zijn er andere groepen die benaderd worden over de kanteling?

Met wie werken jullie samen als het gaat om de Kanteling?

Wie voelen zich betrokken bij de Kanteling?

Communicatie!

Hoe heeft u het verhaal naar de burgers gecommuniceerd?

Waarom heeft u gekozen voor de middelen die gebruikt zijn? Hoe bent u hier toe gekomen?

Welke strategie, als het gaat om communicatie, heeft u hierbij bedacht?

Heeft u reacties ontvangen van dingen die goed gecommuniceerd zijn?

Wat staat er allemaal in het communicatieplan dat nu gerealiseerd is?

Hoe zorgt u ervoor dat de hele gemeente (intern) zich gaat gedragen naar de gekantelde werkwijze?

Evaluatie

Zou u het nu u terugkijkt, anders hebben aangepakt? Waarom dan wel/niet? Wat zou dan wel/niet anders aangepakt worden?

Heeft u tips voor ons als gemeente Someren?

Wat is het allerbelangrijkste dat u andere gemeenten wilt meegeven nu u een ervaren gemeente bent op het gebied van de Kanteling?

Gemeente Oud-Beijerland – Ineke Snijder

Ineke Snejder is procesmanager geweest bij de pilot omtrent de Kanteling. Zij draagt ook zorg voor resultaatgebied 0, communicatie. De pilot heeft plaatsgevonden in het zorgloket. De gekantelde werkwijze is afgelopen december goedgekeurd door de raad. Er is nog geen verordening en daarom wordt de werkwijze alleen gebruikt bij nieuwe en gewijzigde zorgvragen. Dit jaar hopen ze de verordening vast te stellen zodat het ook bij de huidige cliënten gebruikt kan worden.

De gemeente Oud-Beijerland begint bij de uitvoering. Dus de medewerkers van het zorgloket worden geïnformeerd over de nieuwe gedachtegang. Om de burgers daarmee in contact te brengen. Wat betekent dat voor jou en voor de degene die aan je loket komt, en wat wordt de procedure en hoe moet je dat vertellen?

Procedures zijn aangepast met input van medewerkers zelf. Een nieuwe folders om burgers goed te informeren.

Voor de pilot werden burgers wel in het ecchie betrokken. Altijd in het voordeel van de burger, nooit dat hij/zij daar minder om zou worden.

Niet vertellen over de kanteling op zich maar een andere manier van vragen stellen. Wat heeft u er bijvoorbeeld zelf al aan gedaan? VNG heeft wel kaders gesteld (resultaatgebieden) maar kan iemand zich dan ook in en om zijn woning bewegen. Niet alle resultaatgebieden af gaan maar meer kijken naar de woonomgeving van de cliënt. Vanuit de ervaring van de consulent.

Geen pilot gemeente van de VNG geweest. Wel voorbeelden gebruikt van de VNG en geïnspireerd door de VNG. Wel meegewerkt met de evaluatie maar niet als pilotgemeente.

Wat is de vraag? Heel veel burgers vinden het gewoon dat je in je omgeving kijkt wat er gedaan kan worden. maar er zijn ook burgers die alles vanzelfsprekend vinden nog. Het is ook wennen die wel wat ondersteuning willen aanbieden maar ze zijn het afgeleerd. Ze durven het wel, maar het is afgeleerd.

Sommige mensen hebben veel kinderen dus dan hoef ik niet te helpen. Maar misschien wonen die kinderen wel ver weg.

Je gaat niet voor niks naar het loket van de gemeente. Veel aandacht aan de communicatie, folder op de website, zelfs voorlezen, artikelen in plaatselijk blad (ook op de website).

Wmo gebruikersgroep hebben een toetsende rol. Dit zijn allemaal mensen die gebruik maken van een Wmo voorziening. Mensen vinden het prettig om mee te denken tijdens (plenaire) bijeenkomsten. Mee laten denken over de Wmo verordening.

Het wennen aan de kanteling, en heel snel neigen tot voorzieningen. Maar als het om jezelf gaat is het anders dan dat je open staat voor nieuwe ideeën.

Iedereen die een huis-aan-huis blad leest zou van de Wmo af moeten weten, maar lezen ze wel allemaal?

kerken, vrijwilligersorganisaties e.d. worden ook meegenomen in de gekantelde wijze.

Artikelen, folder, aanpassing website, aanvraagformulier niet op website zetten, keukentafel gesprekken, informatie aan het loket is anders. Loket is digitaal, telefonisch en persoonlijk.

Als medewerkers van gekantelde gedachte bewust zijn werkt dat met je mee.

Alle burgers als doelgroep? Nee, huidige doelgroep zoals die nu in de Wmo zitten. In de Wmo als een voorziening, mensen die een tegemoetkoming krijgen. Belangenverzorgers en mantelzorgers zijn nieuwe groepen die wel betrokken worden bij de transities maar niet bij de pilot.

Nog meer aandacht besteden aan belangenorganisaties en mantelzorgers etc.

Pilot: casuïstiek bijeenkomst. 6 externe partners met zorgloketten eigen gemeenten en anderen in de regio. Welke vragen moeten gesteld worden, hoe kan je dat gekanteld uitleggen. Vorig jaar 3 bijeenkomst gemaakt, nu ook weer 3 bijeenkomsten willen organiseren. Samen met organisaties die dicht bij de ervaringen van de inwoners staan. Dus 6 partners die met hun voeten in de klei zitten. Iemand van MEE zit dat voor. succesvol geweest en voortzetten.

Teamleider heeft genoeg handvatten om door te gaan met de kanteling. Ze zou het zelf niet heel anders aangepakt hebben. bijeenkomsten (case) duurde aan het begin wat lang, die moesten misschien wat eerder gehouden worden maar samenwerken met partners kost tijd.

Allemaal gekanteld werken, niet alleen die 2 medewerkers. het is intern wel gecommuniceerd bij de afdeling beleid en ontwikkeling, andere afdeling weten er wel vanaf maar zijn er niet bij betrokken dus weten niet tot in de details alles te vertellen.

Wmo verordening op grond van waar mensen een aanvraag doen voor de Wmo voorziening. VNG heeft een voorbeeld verordening gemaakt. werkwijze is wettelijk goed opgezet maar de verordening was er nog niet. het is wel handig dat die er als achtergrond achter zit, dus die wordt nu uitgewerkt.

Implementatierapport, 4 december. Daar staat wel iets in van een soort slogan. Maar het is heel lastig om een aparte slogan te vinden. In de stukken hebben we anders denken, anders doen gebruikt. Artikelen met slogan liepen gelijk met de werkwijze bij het loket.

Strategie achter de slogan? Er is alleen gekeken bij communicatie om zo breed mogelijk mensen te informeren en te zorgen dat je juridisch goed staat. Mensen moeten vantevoren kunnen weten wat ze te wachten staat. Zo breed mogelijk mensen informeren. Communicatieplan wel gemaakt en kernboodschap geformuleerd. Samen met medewerkers kernboodschap geformuleerd en vanuit daar samen artikelen geschreven.

In de implementatiefase is dat plan bijgesteld. Uitvoeringplannetje is wel gemaakt en daar waren de vier artikelen het resultaat van.

Projectmanager, adviseur extern (medewerkers gecoached, mee geweest of huisbezoeken, verslagen bekeken, werden deze op dezelfde manier opgesteld, hoe werken ze met de kanteling en waar is coaching nodig.)

Tips?

maak het niet mooier dan dat het is. Eigen kracht is van belang. Wees eerlijk, ook vanuit de wethouder. Accepteer dat mensen het niet altijd even prettig vinden de kanteling.

Minder middelen kan best wel eens de uitkomst zijn van een gekanteld gesprek. Ja jullie zeggen doe het zelf maar het is gewoon een ordinaire bezuiniging. En dat is na de eerste keer wel zo benoemd. Wmo toekomstbestendig te maken en dat aan te geven.

➔ Eerder communiceren daarmee hou je het het langste vol.

Gemeente Kerkrade – Patrick Ypelaar

Patrick Ypelaar is de senior beleidsmedewerker Wmo van de gemeente Kerkrade. Hij vindt echter dat de titel van beleidsmedewerker niet meer van deze tijd is. In 2006 is Patrick begonnen met de Wmo (die toen wet maatschappelijke dienstverlening heette) en het leiden van het Kerkraads Wmo model.

Na de verkiezingen in februari/maart 2006 kwam de wethouder Ralf Krewinkel, portefeuillehouder Wmo, met het idee om iets te gaan maken van de nieuwe Wmo wet die eraan zat te komen. Op een avond hebben Ralf en Patrick op één A4tje de uitgangspunten gezet, onder het motto 'niet schrijven, maar doen!'. Dit A4tje is dan ook het startpunt geweest van de Kanteling.

Ook stelde zij één persoon als fictieve klant op, 'vrouw Hoeppertz'. Zij is onbekend met de gemeente, leest wel de regionale krant maar weet verder niet waar ze terecht moet met haar vragen bij de gemeente. Tijdens de avond werd besloten dat alles op één A4tje duidelijk te vertellen moest zijn aan een klant, of fictief persoon vrouw Hoeppertz. Was een document te lijvig, dan moest er een bovenliggend A4tje komen, met daarop duidelijke instructies zodat het begrijpbaar werd voor vrouw Hoeppertz. Een ander uitgangspunt was dat communicatie op nummer één stond, wat vaak achtergesteld wordt vanwege de kosten.

De boodschap in de communicatie werd bepaald door vergelijkingen met onder andere de WVG (wet voorziening gehandicapten).

Vervolgens moet je gaan kijken naar hoe je de wet in gaat zetten. Het beste is dit te doen door de doelgroep te benaderen en hen te vragen wat nu belangrijk is. Door achter je bureau te blijven zitten kom je niet achter hetgeen wat speelt binnen de gemeente. Bijvoorbeeld dat mensen bij de grens hun scooter vanuit Duitsland krijgen en als ze pech hebben nergens terecht kunnen. Een automatisch systeem in plaats van een medewerker aan de telefoon krijgen is ook niet praktisch, als je niet meer kunt onthouden welke opties je wel of niet gekozen hebt. Als laatste worden vaak beslissingen gemaakt door jongere mensen voor deze oudere mensen, waarbij bepaalde ongemakken over het hoofd gezien worden. Bijvoorbeeld mobiele telefoons zijn slecht leesbaar voor ouderen. Dus moet iets anders verzonnen worden voor pech onder weg in het geval van de scootmobielen.

De doelgroep mocht het aanvragenformulier bekijken en er commentaar op geven. Dit is, na controle op wet- en regelgeving, gemaakt tot een volwaardig formulier. Het gevolg was dat er een soort partnership ontstond, het werd 'ons model'.

De werkwijze is door consultants van VNG onder de loep genomen en in een document vast gelegd. Dat document kwam net op tijd voor de volgende verkiezingen en dus de nieuwe wethouder. Hij moest zich dus ook conformeren aan deze werkwijze.

De werkwijze is op verschillende plekken in Nederland uitgelegd, waar ook weer tips en ideeën opgedaan werden. Zo wordt er nu gebruik gemaakt van het WMO- café, wat voorheen nog geen naam had.

Bij deze werkwijze hoort dat een wethouder én een medewerker samen naar elk overleg gaan. Zowel intern bij de gemeente, maar ook als een burger een vraag stelt. Door samen te gaan, vooral bij de ouderen, krijgt het bezoek de nodige aandacht en dat zorgt ervoor dat je de burger laat zien dat je betrokken bent.

De professionals die bij de WMO betrokken zijn, hebben elk hun eigen expertisegebieden. Patrick geeft aan dat er eerst een professional/consulent naar de aanvrager toe moet gaan, om erachter te komen wat de vraag achter de vraag is. Door echt de vraag te achterhalen kun je ook de oplossing beter aanreiken. Elk van de professionals moet op zo'n eerste contact in kunnen springen, de informatie delen en in regie zijn over de afwikkeling van de oplossing. Dit zorgt ervoor dat je niet de verkeerde vragen probeert op te lossen en dus geen geld weg gooit, zonder mensen gelukkiger te maken.

Naast de partnerships met de doelgroep heb je ook partnerships met onder de leveranciers. De vragen van klanten kun je naast hulpmiddelen ook met voorlichting invullen. Een leverancier laat bijvoorbeeld de werking van zijn product zien, of een zorgverzekeraar laat zien hoe je gevaarlijke situaties kunt voorkomen. De klant is hierin belangrijk, want als die geen vragen stelt, dan kun je niet op hoog animo rekenen in het geval van bijvoorbeeld een cursus omgaan met je scooter mobiel.

In 2006 is de gemeente gestart met de wet Wmo en de doelstelling in de top 3 gemeenten te behoren met betrekking tot deze wet is bereikt. De VNG heeft de gemeente de OWM-prijs (ow-wat-mooi prijs) hiervoor gegeven. Op dit moment is het systeem voor omgang met Wmo bedacht en in werking, maar de klantvragen worden diverser. De klantvragen worden nog wel steeds op dezelfde manier aangepakt, dus met de klant in overleg kijken naar het echte probleem en hiervoor een oplossing zoeken. Zo wordt nu gekeken naar de inzet van sociale media, om gezamenlijke interesses te zoeken. Ook wordt gekeken naar oplossingen voor mensen met schulden, of rond moeten komen met minima.

Het succes begon door de seniorenraad, een sportstichting, cliëntenraad, mantelzorger enzovoorts bijeen te roepen om te kijken hoe de Wmo aangepakt moest worden. Door hun mee te nemen in de aanpak, werden veel ouderen enthousiast en hadden het vertrouwen dat met hun input iets gedaan zou worden. Dit is een soort van warme communicatie.

Als bedankje is er een weekblad opgezet, waarin wordt geïnterviewd. Door de samenwerking van verschillende organisaties en door advertenties kan dit geheel kosteloos gedaan worden. Bovendien zijn er leuke prijsvragen, met prijzen als een toegangsticket naar Roda JC. Elke gemeente heeft wel iets waar ze prijzen mee kunnen maken.

Andere doelgroepen worden nog niet betrokken in dit systeem, simpelweg om dat er geen andere omvangrijke doelgroepen zijn. Er zijn wel gevallen, zoals een gehandicapt kind, waar het voor in aanmerking zou komen. Dit zijn echter zo'n uitzonderlijke gevallen, dat er gekozen wordt deze op individuele basis via andere afdelingen op te pakken.

Gemeente Boxtel – Arnold van de Broek

Arnold is senior medewerker van de afdeling maatschappelijke ontwikkeling, team beleid. Aandachtsgebieden wet maatschappelijke ondersteuning. Niet direct uitvoering maar wel samen met uitvoerders. Eerste aanspreekpunt op het gebied van Volksgezondheid (GGD). Eerste contactpersoon voor de brede welzijnsinstelling (contour de welm??, Delta, schoolmaatschappelijk werk, algemeen maatschappelijk werk, mantelzorg, steunpunt) eindverantwoordelijk van wat doet de welzijnsorganisatie binnen de kanteling samen met welzijn nieuwe stijl. Verantwoordelijk voor het seniorenbeleid. Een dag in de week lid van het transitiebureau VNG en AWBZ rondom de transitie. Voorzitten van regionale projectgroep op dit gebied waarin een samenwerkingsverband ligt met Boxtel, Den Bosch, Schragen, St Michelsgestel, Vught, Schijndel en St. Oedenrode. (samenwerkingverband met verschillende gemeenten dat de overheid toejuicht)

Wat hebben de drie decentralisaties gemeenschappelijk met elkaar?

Communicatie is altijd al erg lastig. Op een aantal gaat dat erg goed en op een aantal niet zo goed. Afdeling communicatie is een aantal jaren geleden een stuk verjongt. Werken met moderne middelen, waaronder social media. Proberen zoveel mogelijk in te spelen op actuele thema's. WMO: in 2007 hadden ze een college waarbinnen de SP direct in contact wilde komen met burgers om de Wmo te laten slagen. Is het daarom niet een idee om het klantenbestand na te pluizen en cliënten van de Wmo uit te nodigen voor een gesprek. (1500 mensen, toendertijd, die gebruik maken van een voorziening). Mensen aangeschreven om mensen uit te nodigen via de GBA (gemeentelijke bevolkingsadministratie) voor cliëntendagen (2 dagen).

Mensen als experiment aan geschreven om ze uit te leggen wat het verschil is tussen de WVG en de WMO. Mensen in boxtel en Liempde. Geef ook aan wanneer je komt en waar. Half 11 presenteren we een verhaal over de nieuwste gang van zaken. Tussen de middag soep en broodje. Na de middag ook thema's bij burgers ophalen. Tips en voorbeelden van burgers. Voor de eerste keer georganiseerd in 2007.

taxibedrijven aangeschreven om mensen te laten komen. Goede samenwerking. Het kost wat maar mensen leren elkaar kennen en leren in groepsprocessen. Niet alleen voor mij maar ook voor anderen.

terechte opmerking dat mensen met een zorgvraag ook werken dus vandaar het derde jaar ook een avond erachteraan geplakt. Elk jaar proberen we met die mensen in gesprek te gaan om ze actief te betrekken bij een thema dat op dat moment erg speelt.

Twee jaar geleden is er een toneelspel gedaan om het gesprek van de kanteling en het keukentafel gesprek te gaan. inmiddels hebben mensen er een uitje van gemaakt. mantelzorgers kunnen ook bij de bijeenkomsten aanwezig zijn, vergroting doelgroep. In 2010 is een presentatie gemaakt met sleutelfiguren als ouderenorganisaties e.d. presentatie waarin we terug moeten naar de prehistorie. Elkaar helpen om dingen voor elkaar te krijgen. Hoe was het vroeger, hoe is de verzorgingsstaat ontstaan en hoe is dat nu. Het sloeg in als een bom maar mensen snapte het wel. Mensen komen met hele creatieve ideeën. Bijvoorbeeld scootmobielen die niet gebruikt worden, dus kilometerteller er op. mensen kwamen zelf met hele harde oplossingen. Laten we zelf eens nadenken want we kunnen meedenken. Mensen en cliënten kom met oplossingen in het geval van een groepsoplossing. Het jaar daarop koppelen we terug wat we gedaan hebben met die oplossingen, ook tussen het jaar door die terug koppeling. **Tip:** laat terugzien wat je met ideeën gedaan hebt of niet en waarom wel of niet.

Mensen moeten in die kanteling meegenomen worden in de manier van denken. Begrip nodig van de burgers en een grote omslag van mensen achter het loket. Mensen vanuit de praktijk, dus ook het loket, komt op een van die dagen in afwisselende samenstelling. Wat leeft er en met mensen gesprekken voeren om o.a. vragen te beantwoorden. Gemeente vraagt ook aan consulent regelmatig wat er frequent te horen is vanuit burgers. En hoe kan de gemeente hierop inspelen. Relatie tussen beleid en uitvoering zit erg dicht tegen elkaar.

Drie dagen worden georganiseerd i.s.m. de Wmo adviesraad. Dat was toen der tijd noodzaak vanuit de regering. Wmo adviesraad waar 42 organisaties deel van uit maken van vrijwilligersorganisaties tot ...

En het dagelijks bestuur bestaat uit 7 personen en die spreken met het college en met de raad als dat noodzakelijk is. 2 keer per jaar is er een plenaire vergadering voor alle organisaties om jaarplannen, begrotingen e.d. voor te leggen. Alle burgers kunnen op die plenaire vergaderingen aanwezig zijn.

voordeel dat je veel organisaties betreft. Meeste contacten vanuit de gemeente met het dagelijks bestuur maar hoe moeten we dat aan de andere organisaties vertellen, nadeel dus. werkgroepjes die vooral met participatie in de wijk o.i.d. bezig zijn. 42 organisaties voelen zich niet altijd overal bij betrokken.

Wmo raad wordt op een bepaalde manier betrokken, als volgt. Beginspraak (betrek organisaties die adviesorganen zijn en betrek die in een vroegtijdig stadium bij het proces waar je naartoe wil). WMO adviesraad, KBO en ouderenorganisaties hebben gezamenlijk feedback gegeven op het plan Wmo. Ieder met een eigen accent. Vanuit de raad van de gemeente krijgen zij terecht inspraak en ideeën vorming bij de Wmo.

Vrij goede band met Wmo adviesraad en seniorenraad. Niet actief betrokken bij Wmo adviesraad tijdens presentaties. Wel bij de seniorenraden op hen vraag. 2 keer per jaar de wethouder Wmo bij de vergadering van het dagelijks bestuur.

Wmo krant van vorig jaar vanuit gemeente boxtel en Haaren. Wat zijn veranderingen en hoe zien die eruit. Ook persoonlijke ervaringen van mensen door de jaren heen laten terug komen in dat krantje. Daarnaast ook op de website. Ebook is het conceptplan van de Wmo op de website van de gemeente. Een internetversie omdat er steeds minder met papier vergaderd wordt. De internetversie is ook interactief met foto's waar je op kunt klikken e.d. presentaties gegeven over

hoe je dit thuis kunt gebruiken. doorklikken op linkjes bijvoorbeeld. Dus artikel9wmo.nl is de landelijke site waarin je alle gemeente in Nederland op bepaalde gebieden met elkaar kunt vergelijken!

Als je kantelt dan val je om en we willen niet dat mensen om vallen dus gemeente boxtel heeft er een eigentijdse slinger aan gegeven door er een prijs aan te hangen. stukje wederkerigheid. Jij kan iets en ik en we gaan samen op weg naar een nieuwe vorm van ondersteuning. Voor een deel een teruggetrokken overheid. Samen vormgeven 'Wmo samen onderweg'. Niet te moeilijk, iets waarin het 'wij' gevoel zit.

Twitter en facebook wordt gebruikt. Behoorlijk wat volgers alleen is de doelgroep nog niet geheel te vinden op sociale media. Vaste pagina in de wekelijkse krant. WoonWijs (logo valpreventie, dementie, langer thuis blijven wonen, burenhulp) herkenbaarheid is in de loop der jaren gegroeid. En resultaten bundelen we in een boekje. De krant ligt morgen bij de visboer bij wijze van. Termen als de kanteling laten ze weg. Slogan wordt gecommuniceerd en heel duidelijk uitleggen wat iedereen wel kunt i.p.v. wat je niet kunt. Samen tot een oplossing komen en heb je er zelf al over nagedacht, keukentafelgesprek.

Meer ontzorgen i.p.v. zorgcentrum dus Wegwijs. Met CJG en welzijnsorganisatie onder één dak. Wat is er nou aan de hand? Bij een gezin één vaste contactpersoon.

Het is een wensbeeld dat iedereen moet weten hoe de Wmo in elkaar zit. Maar er is nog niet over nagedacht. Niet iedereen de wegwijs maken alleen de mensen die ervan doen mee hebben. steeds meer mensen willen elkaar gewild/ongewild te hulp staan. Is dat dan onder de noemer van de Wmo of niet? Wmo wordt toch nog heel erg geassocieerd met individuele voorzieningen, terwijl dat minder zou moeten worden. Iedereen is de samenleving en iedereen moet er dus samen iets van maken.

Doelen behaald? Tot op heden wel. Goede resultaten. Mensen die we wilden bereiken hebben we ook bereikt, al is niet altijd iedereen even tevreden. Hoog uitkomen in de cijfers van de benchmark. Maatschappelijke organisaties moeten zich ook richten op een samenleving voor elkaar. en hoe draag jij daar als individuele organisatie aan bij.

Buurtverenigingen zitten op straat niveau en weten wat er in kleine kernen leven. Het ultieme niveau om elkaar te steunen bestaat al, maar kan dit nog meer. Ben je als gemeente bereid om er financieel iets tegenover te zetten om dit te stimuleren? Verschuivingen ziet hij al gebeuren. Bijvoorbeeld oud Rabobank medewerkers willen iets terug doen voor de samenleving.

Intern? Projectgroep van kartrekkers van iedere decentralisatie. Afstemming met regiogemeenten vindt plaats

Wat wil je meegeven? Als je zegt wij luisteren naar burgers moet je dat ook doen. en niet alleen luisteren maar wat eruit komt ook actief mee aan de slag gaan. waarom wel of waarom niet doen. en waarom niet nog beter uitleggen waarom niet. serieus met de ideeën van burgers omgaan! Wat heb je ermee gedaan, duidelijk uitleggen. Ook uitleggen aan je adviesorganen.

Cliëntendagen in elke gemeenten? Er is geen blauwdruk van hoe communicatie gedaan zou moeten worden. heeft ook te maken met de aard van de gemeenten. Rol afdeling communicatie is best groot. Vooral in de uiteindelijke vormgeving. Uiteindelijke verhaal vertellen gebeurt door Arnold of de wethouder zelf. boodschap afstemmen op de doelgroep. Filosofie, boxtel op maat. Minder papier.

Gemeente Westervoort – Willy Schurink

Projectorganisatie voor Duiven en Westervoort. Kanteling is vooral een communicatieproject. Er moesten ook een heleboel concrete zaken gebeurd worden, zoals verordeningen vaststellen, gesprekken met welzijn en zorgaanbieders.

Projectgroep met boven in drie portefeuillehouders uit twee gemeenten, daaronder de ambtelijke stuurgroep met afdelingshoofden c.q. sectordirecteuren. En daaronder projectgroepen individuele voorzieningen, collectieve voorzieningen, communicatie en nog één. Een activiteitenplan met de concrete dingen.

In de werkgroep communicatie was de trekker een medewerker van gemeente Duiven. Kanteling is een bewustwordingsproces, project is klaar. Vanuit de VNG kwam de vraag om mee te doen met de publicatie. Als je dat goed doet gaan de burgers vanzelf mee. Dus bewust voor gekozen om geen grote communicatieprojecten aan het proces te hangen, omdat er niet de financiële middelen voor zijn.

Een keer in de twee weken in de plaatselijke krantjes en de website een column publiceren nu. De casussen worden aangereikt door de Wmo consultants. Boodschappen plus bus bijvoorbeeld. Praktische uitvoering willen we nu proberen om op die manier naar burgers te communiceren. ook d.m.v. de folder, ondersteunende folder ook voor consultants. Iedereen wordt thuis bezocht om te praten over het probleem. Gemeente is het vangnet. Folder kan achtergelaten worden bij cliënten om informatie nog eens na te lezen. moet wel nog gemaakt worden.

Beleidsmedewerker Wmo, projectleider van dit project. Gemeente Duiven en Westervoort werken op veel terreinen samen, soms ook nog met de gemeente Zevenaar en Rijnwaarden. In de praktijk is dat altijd een verdeling van taken.

Wat is de kracht van een kleine gemeente? Je staat dicht bij de burger. Tegelijkertijd is een kleine gemeente te klein om een aantal taken goed uit te kunnen werken. Liemers.

Twynstra en Gudde zijn bezig met een onderzoek naar samenwerking binnen de verschillende gemeenten.

Keukentafelgesprekken worden al langer gevoerd dan het ontstaan van de Wmo. Consultants hebben mensen vanaf 2007 al thuis bezocht. In de nieuwe verordening staat niet meer een recht op voorziening maar een recht op compensatie.

Kernboodschap: eerst zelf, dan je sociale netwerk waaronder mantelzorgers en vrijwilligers. En daarna bij de gemeente. En daarin was ook een onderscheid gemaakt tussen algemene of voorliggende voorzieningen, collectieve voorzieningen en dan individuele voorzieningen. Dat verhaal is er bijna ingehamerd.

Heeft de Wmo raad veel invloed? Ja Wmo raad is altijd geïnformeerd over het proces. Adviezen zijn vaak wat concreter zoals in verordeningen en notities. En wat is het doel, daar worden ze ook bij betrokken. Bij de folder niet.

Kanteling is een andere manier van denken. Meer vrijwilligers en mantelzorgers inschakelen. En mensen moeten zelf ook meer doen. Is de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers veranderd? Steunpunt mantelzorgers / meldpunt vrijwillige thuishulp en vrijwilligerscentrale worden gefinancierd. Niet rechtstreeks contact met die mensen, alleen steunpunten faciliteren en informeren.

Bijeenkomst voor professionele aanbieders en een aparte bijeenkomst voor vrijwilligers. Bij professionele gevraagd aan managers om ook iemand van de werkvloer mee te nemen. Mensen op de werkvloer moeten ook kantelen. Olievlekwerking bewerkstelligen. Vrijwilligers moeten met elkaar contact krijgen. Benchmark Wmo uitgevoerd door SGB. Hoe denken mantelzorgers en vrijwilligers over hun bijdrage in de zorg, ronde tafelgesprekken. Professionele zorg inschakelen als mantelzorgers en vrijwilligers het zelf niet meer kunnen.

Ronde tafelgesprekken, kwalitatief onderzoek. Vrijw. En mantelz. Hebben zich ervoor opgegeven. Geeft een richting hoe deze mensen denken over hun ondersteuning.

Feest voor vrijwilligers. Hoe is dat begonnen? Uit blijkt voor waardering en dat is al jaren zo. in de vorm van een feestavond.

Wie zijn belangrijker? Vrijwilligers of mantelzorgers? Mantelzorgers hebben altijd een band met de hulpbehoevend, dit is niet vrijblijvend. Vrijwilliger wil ook dat er iets tegenover staat, dat kan van alles zijn. maar dat is toch anders. Ze kunnen elkaar juist aanvullen. Omdat mantelzorger overbelast raakt bijvoorbeeld.

Verschillende doelgroepen, welke zijn dat? Staan in het communicatieplan. Actoren worden dat genoemd, burgers, mensen die de hulp nodig hebben, zorg en welzijnsaanbieders, professionele en vrijwilligersorganisaties, gemeente zelf en de adviesraden/cliëntorganisaties.

Brieven naar de huidige klanten. Er zijn niet heel veel reacties op gekomen want die komen bij de consulenten binnen. Niet naar alle burgers. Eerstelijnszorg (huisartsen, fysiotherapeuten) wel. En een heleboel ook geïnformeerd middels die bijeenkomsten.

Wat hoor je terug van de consulenten? Wisselend, in de praktijk een hele grote omschakeling. Zij spelen een sleutelrol. Sommige zijn blij in het toekennen van voorzieningen en anderen niet. de meeste consulenten vinden het prettig maar niet iedereen. Het is moeilijk om zo'n gesprek te voeren omdat ze gewend zijn aan vroeger.

Gemeentelijke regels staan nog wel eens haaks op de Wmo.

Website de Liemers helpt, een heel project. Lijkt wel een beetje op Zorgvoorelkaar. Gemeente heeft dat gefinancierd.

Bewustzijns campagne voor alle burgers? Dus de burger kantelt vanzelf mee als je dat als gemeente zelf goed doet. Vroeger kreeg iedereen te horen dat je overal recht op hebt, nu praat zich het vanzelf voort dat je niet voor alles kan aankloppen bij de burgers. D.m.v. casussen en een taak van vrijwillige thuishulp en steunpunt mantelzorg hebben een tussenrol in communicatie naar cliënten.

Wordt Fb veel gebruikt? Geen idee. Kanteling de term is voor mensen niet belangrijk. ze weten niet waar je het over hebt. Het gaat erom dat als je iets nodig hebt je dan ook weet waar je terecht kan. zorg- en welzijnsinstellingen gebruiken de termen wel.

Hoe wil je heel de gemeente mee laten kantelen? Collega's meenemen, zorg en welzijnsaanbieders en door steeds maar weer je verhaal te vertellen. Wmo raadsleden en gemeente raadsleden.

Zou je het anders aangepakt hebben? nee dat niet. tevreden over de structuur en de aanpak en het doel en wie willen we bereiken, activiteitenplan. Het is wel uitgelopen in de tijd maar dat heeft met allerlei omstandigheden te maken. men is er wel tevreden over, zoals de wethouder. Raadsleden hebben ook het idee dat de kanteling door begint te sijpelen. Loopt het aantal aanvragen voor individuele voorzieningen nu ook terug?

Gemeente westervoort vergrijst.

Rapporten van ronde tafelgesprekken worden op de website van de gemeente gepubliceerd.

Tips: mensen denken daar altijd heel verschillen over. Niet enorme campagnes. Probeer iedereen te betrekken dan gaat het vanzelf wel. Je moet wel voor een vervolg zorgen door rubrieken in plaatselijke kranten. En de Wmo consultants zijn erg belangrijk, goed opgeleid worden en betrokken worden. die krijgen veel signalen vanuit de burgers.

Westervoortpost, regionale kranten worden goed gelezen.

Bijlage VIII: Krachtenveldanalyse

stap 1 Wat is het beleidsdoel?

Het doel is om het verhaal van de Wmo, de Kanteling tussen de oren van de burgers te krijgen.

stap 2 Wie zijn daarvoor belangrijk?

Intern

beleidsmedewerkers, gemeenteraad, College B&W, Directie, Wmo consulenten, overige medewerkers en raadscommissies.

Extern

Wmo raad, Wmo platform, lokale Media (Siris), sleutelfiguren, gemeente Asten, overige pealgemeenten, dorpsondersteuners, Wmo cliënten, Onis Welzijn, Lev Groep, overige zorg- en welzijnsinstellingen, dorps- en wijkraden, coördinator CJG, verwijzers, wettelijke vertegenwoordigers, KBO, Rode Kruis, MEE, De Zonnebloem, verenigingen, scholen, jeugdorganisaties, kerken en geloofsgemeenschappen, vrijwilligers, mantelzorgers, burgers, familie, vrienden en burens, zorgvoorelkaar.com, redacteurs lokale (dorps)bladen.

Stap 3 Welke rol spelen deze partijen

BEINVLOEDERS		BESLISSERS	
Meebeslissen	-	Meebeslissen	Gemeenteraad
Meewerken	Raadscommissies en sleutelfiguren.	Meewerken	Beleidsmedewerkers en College van B&W
Meedenken	Wmo raad	Meedenken	Directie
Meeweten	Siris, Wmo platform	Meeweten	Overige medewerkers
UITVOERDERS/LEVERANCIERS		GEBRUIKERS/AFNEMERS	
Meeweten	overige Pealgemeenten, verwijzers, wettelijke vertegenwoordigers en overige zorg- en welzijnsinstellingen	Meeweten	burgers (algemeen), familie, vrienden en burens
Meedenken	dorps- en wijkraden, coördinator CJG (Centrum Jeugd en Gezin)	Meedenken	vrijwilligers, Wmo cliënten, mantelzorgers
Meewerken	Wmo consulenten, dorpsondersteuners, Onis en LEVgroep, zorgvoorelkaar.com, redacteurs lokale (dorps)bladen	Meewerken	KBO, Rode Kruis, MEE, De Zonnebloem, verenigingen, scholen, jeugdorganisaties, kerken en geloofsgemeenschappen.
Meebeslissen	gemeente Asten	Meebeslissen	-

Bijlage IX: Gespreksverslagen sleutelfiguren

Vragenlijst

Vertel eens, wat doet u in het dagelijks leven (op het gebied van zorg/welzijn)?
Waarom, wat vindt u leuk aan uw werk? En gaat u elke dag met plezier naar uw werk?
Wat doet u naast uw werk? Wat heeft u gestudeerd?
Wat vindt u belangrijk aan uw werk?
Vertelt u anderen vaak over uw werk? Wat vertelt u dan? En wat vinden anderen er dan van?

Vindt u het belangrijk om anderen enthousiast te maken met uw verhaal/uw werk? Waarom?
Maakt u anderen enthousiast? Hoe doet u dat?
Wat maakt u werk bijzonder? Vindt u dat u bijzonder werk verricht?
Zegt u wel eens tegen een ander dat hij/zij uw werk ook eens moet proberen?
Kunt u anderen overtuigen?
Ziet u dat anderen door het werk wat u doet, geïnspireerd raken om het zelf ook te doen?

Heeft u veel connecties binnen zorg/welzijn? Op welke gebieden?
Deelt u vaak ervaringen met deze mensen?
Vindt u uzelf een sleutelfiguur binnen uw gemeenschap?
Neemt u anderen mee in uw ervaringen?

Bent u bekend met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning? Wat weet u hiervan?
Hoe denkt u hierover? Is dit positief/negatief?
Stel het moment komt daar en de WMO wordt gecommuniceerd naar de burgers 'Hoe denkt u dat de gemeente het beste contact kan maken met u (als burger)?'
Op welke manieren wilt u benaderd worden door de gemeente?
Van welke kanalen maakt u gebruik?

John Henkes – 18 maart 2013

John is voorzitter van het dorpsoverleg in Someren-Heide. Ze zijn bezig met een IDOP en daarvan is de dorpsondersteuner een onderdeel.

Dorpsoverleg Elsendorp - Zorgcoöperatieve Ontwikkelingen Brabant 2011 (SRE) – document nav gesprek

Het doel van het inzetten van een dorpsondersteuner is het optimaliseren van de zelfredzaamheid en onderlinge

hulp van de inwoners van Elsendorp waardoor het welzijn van inwoners wordt verhoogd. De dorpsondersteuner

beantwoordt de hulpvragen van inwoners uit Elsendorp op het gebied van zorg, Wmo en informele zorg. Ze zorgt

bovendien voor een optimale afstemming met de professionele instanties, waardoor formele en informele zorg

naadloos op elkaar aansluiten. De dorpsondersteuner is de probleemeigenaar van elke vraag omtrent de informele ondersteuning, zij is verantwoordelijk voor het totale traject 'van signaal tot de invulling'. Door de inzet van een dorpsondersteuner blijven inwoners gevrijwaard van bureaucratische rompslomp. De dorpsondersteuner werkt bovendien als een schakel tussen het dorp en de gemeente [...].

Een belangrijke taak van de dorpsondersteuner is het bespreken van de eigen verantwoordelijkheid van mensen. Door mensen te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid en door het (h)erkennen van de vraag achter de zorgvraag wordt een sociaal netwerk gecreëerd, waarbij mensen elkaar ondersteunen.

De taken van de dorpsondersteuner zijn de volgende:

- Signaleren, inventariseren, verbindingen maken, organiseren en ondersteunen;*
- Aansluiten bij de Elsendorpse mentaliteit van wederkerigheid, die te omschrijven is als: 'Ik help jou en we maken dat wel een keer goed' en "Bedankt voor jouw hulp en leg het er maar bij".*
- Een open oog en oor hebben naar situaties die te maken hebben met informele ondersteuning, die niet passen in kantoor tijden, maar terloops plaats vinden;*
- Niet zelf de informele ondersteuning gaan invullen, maar zorg dragen door het leggen van nieuwe contacten dat de informele ondersteuning op gang komt;*
- Een oogje houden op de informele ondersteuning die vanzelf opgepakt wordt en zich daar niet in mengen; wel alert zijn op overbelastingssituaties;*
- Informele ondersteuning stimuleren en mee organiseren daar waar het niet vanzelf gebeurt;*
- Professionals attenderen op situaties waarin zij in actie moeten komen;*
- Registratie en verslaglegging van werkzaamheden;*

Voorbeelden van concrete werkzaamheden van de dorpsondersteuner zijn het doen van Wmo aanvragen bij het

gemeentelijke loket, het bezoeken van vrijwilligers, het opzetten van een bibliotheek en huiskamerfunctie, bemiddelen in huishoudelijke zorg en ondersteuning van mantelzorgers. De dorpsondersteuner heeft een inlooppuurtje op maandagochtend, maar in de praktijk blijkt dat mensen hier niet veel gebruik van maken, men pakt eerder de telefoon of de ondersteuner gaat op huisbezoek.

John heeft zijn hele leven al vrijwilligerswerk gedaan. Gewoon omdat je je op de een of andere manier toch dienstbaar wil maken aan de samenleving. John vindt ook als je daar kwaliteiten voor hebt je die dan ook maar ten dienste moet stellen. En dat een beetje in afweging met je eigen hobby's, je eigen sport, je gezin thuis, meer van die dingen, de kleinkinderen.

John is een spin in het web binnen zijn gemeenschap. Hij doet vrijwilligerswerk en is lid van meerdere verenigingen. Hij kent op deze manier een heleboel mensen binnen Someren-Heide, maar ook daarbuiten zoals een samenwerking met Lierop.

John is gedurende zijn leven vele jaren werkzaam geweest als leraar. Hij heeft zelfs examenkaternen geschreven. Hij vindt de relatie met de ander erg belangrijk. En die relatie kan heel breed zijn; van je vrouw en kinderen tot anderen in je omgeving. Het is waardevol om iets voor een ander te kunnen betekenen.

John hoeft geen standbeeld. Hij probeert mensen te enthousiasmeren om zo anderen over te halen om bijvoorbeeld vrijwilligerswerk te doen (bijvoorbeeld in de toekomstige winkelvevoorziening). John wil graag anderen mensen betrekken en altijd in de sfeer van 'wij' en niet 'ik'. Om mensen te betrekken bij zaken probeert hij deze op een positieve manier te benaderen en over te halen om mee te doen. Mensen

enthousiasmeren en aanspreken op hun kwaliteiten is van belang. Na het aanspreken op kwaliteiten is het belangrijk om mensen hun verhaal te laten doen en vervolgens aan te geven dat je met een probleem zit. Als het enthousiasme gedeeld wordt en de ander het de moeite waard vindt heb je weer een extra vrijwilliger/medewerker. Het is een bepaalde strategie die John elke keer weer gebruikt.

Binnen Someren-Heide zijn er naast John Henkes nog meerdere mensen die een spin in het web van de gemeenschap zijn.

De gemeente moet een sturende rol hebben als het gaat om het verspreiden van de Wmo gedachte. John vindt dat je jezelf als gemeente op een goede manier moet presenteren en niet achteroverhangend. Zo zorgt een dorpsondersteuner voor een extra tussenstap tussen de burger en de gemeente. De ondersteuner kan tientallen dingen voor anderen doen zonder dat ze bij het loket hoeven komen.

Someren-Heide heeft een profielschets gemaakt van hoe een dorpsondersteuner dan zou moeten zijn idealiter. In het uitvoeringsplan communicatie van de Wmo staat de dorpsondersteuner vermeld onder het kopje 'de wijk in...'

Dorpsondersteuners: als een soort intermediair om mensen bij elkaar te brengen.

John kent veel mensen binnen zijn gemeenschap maar een sleutelfiguur zijn hangt af van datgene dat je wilt bereiken. En welke mensen je kent in je omgeving. John kent natuurlijk veel ouderen en is lid van de KBO. Maar hij doet zo weinig binnen de KBO dat hij daar niemand kent. Dus een mengeling van verschillende kwaliteiten of verschillende personen is van belang.

Someren-Heide is anders dan de andere kerkdorpen. Vanuit de historie bestaat Someren-Heide uit een samenraapsel van mensen die van heide en verre kwamen. Lierop is historisch veel ouder. Someren-Eind is volgens John een wat meer gesloten gemeenschap dan Someren-Heide. Someren-Heide is wel een actieve gemeenschap. Maar Lierop bezit veel oude, historische gebouwen en evenementen en staat daardoor wat beter op de kaart. Maar Someren-Heide heeft evengoed de agrarische dagen.

Als de gemeente met een goed uitgewerkt plan komt zullen mensen zich niet in de steek gelaten voelen. De gemeente moet voorop in de strijd gaan en duidelijk vertellen dat de burger er niet alleen voor staat. Overtuigen d.m.v. een goed en sterk verhaal. De gemeente heeft jullie, burgers, hard nodig om de verandering te kunnen realiseren. Elke dorpskern apart benaderen is niet nodig.

Het moet mensen aanspreken en daarbij is het van belang, zoals John al eerder zij, mensen aan te spreken op hun kwaliteiten. Dat ze er toe doen.

John kijkt het journaal, leest het Eindhovens dagblad, andere kranten en bijvoorbeeld het dorpsblad binnen Someren-Heide. Dat wordt op dit moment gepimpt (ook online beschikbaar gemaakt).

Henk Hoeben – 20 maart 2013

Henk is gepensioneerd. Hij is onder andere voorzitter van Kansplus someren-asten, secretaris van de vrienden van CuVoSo, vertrouwenspersoon van een zorgboerderij, Henk zit in het bestuur van de Wmo raad, etc.

Henk is betrokken bij vele organisaties omdat hij in zijn werkzame leven in de rol van leraar heeft gezeten. Hij is ook al vroeg betrokken geweest met gehandicapten, zowel op school als daarbuiten.

Organiseren zit in het bloed van Henk dus dat doet hij heel graag. Henk vertelt niet altijd over de dingen die hij doet. Op deze manier verkondigd hij dat niet, alleen als mensen ernaar vragen.

Henk vindt het leuk om anderen enthousiast te maken. Dit doet hij door enthousiasme in zijn spreken te leggen. Met de dingen waarmee hij begaan is reageert hij ook emotioneel en dat helpt. Hij is geen drammer. Henk nodigt mensen uit om eens te komen kijken of mee te doen. Het is belangrijk om mensen mee te nemen in je verhaal en de dingen die je doet. Verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie leggen. Mensen belonen voor de dingen die ze doen is belangrijk en dat wil Henk graag terugzien, ook vanuit de gemeente.

Henk probeert anderen altijd te overtuigen. Maar als dit niet lukt dan hoeft hij daar ook geen energie meer in te steken. In de gehandicaptenwereld is het heel makkelijk, het is een beetje als zwart/wit denken.

Landelijke trend → verschillende bonden/verenigingen zijn zich nu met elkaar aan het verenigen.

Om anderen te benaderen moet je persoonlijk bij ze langs gaan. Een berichtje in de krant werkt vaak niet. Hoe langer iemand vrijwilliger is hoe meer die persoon zich verbonden voelt en stukje bij beetje meerdere dingen op zich neemt.

Henk is het helemaal eens met de gedachtegang van de Kanteling. Volgens hem gaat het alleen allemaal wat langzaam. Kanteling duurt wel even, maar Henk heeft er een positieve gedachte over. Het komt wel. Kerntakendiscussie: mantelzorgers en vrijwilligers zijn erg belangrijk. Nu zijn het vooral oudere mensen. Om kanteling voor elkaar te krijgen heb je ook jongeren nodig.

De gemeente zou burgers op een persoonlijke wijze moeten informeren over de Wmo. Dat kan ook via 't Contact, siris of week/maandbrieven maar dat is niet de enigste oplossing.

Het is belangrijk om burgers te betrekken bij de veranderingen die er aan komen. Informeer ze over de veranderingen om ze zo mee te nemen.

Trend → Gemeente gaan niet voor niks samenwerken. Samen hebben ze meer knowhow.

Het is vervelend dat mensen pas belangstelling hebben voor iets als ze er zelf mee in aanraking komen. Dat wil zeggen dat mensen puur naar zichzelf kijken. **Mensen kunnen ook eerder kijken naar een oplossing: dat moet onderdeel van het verhaal zijn!**

Belangrijk dus om anderen te stimuleren zodat ze anderen gaan helpen.

Voorbeelden gebruiken is een mogelijkheid. Mensen moeten open staan voor (nieuwe) kansen en mogelijkheden. Mensen die er met hun hart achter staan moeten het verhaal vertellen.

Maria Verrijt – 22 maart 2013

Maria woont in Someren-Eind. Ze is nu met pensioen. Ze zit in de dorpsraad en is vrijwilliger bij het Rode Kruis. Ze heeft daarbij het Huiskamerproject opgezet. Hiervoor is ze met anderen op zoek gegaan naar mensen die (bijna) niet de deur uit komen. Ze vertelde aan de deur over het project en het doel ervan en op basis daarvan mochten mensen zelf beslissen of ze wel of niet kwamen. Het was belangrijk dat dit maar een klein groepje bleef. Van de mensen die geweest zijn is er nog nooit iemand thuisgebleven omdat hij/zij het niet leuk vond.

Maria praat met de deelnemers over de veranderingen die komen gaan. Door met elkaar in gesprek te gaan leert men elkaar kennen.

Mensen willen graag benaderd worden. Maria zegt ook dat je mensen persoonlijk moet benaderen en deze mensen moet kennen voordat je weet of ze geschikt zijn voor het een of ander. Ze kan anderen inspireren.

Maria heeft vroeger altijd op de kinderen gepast. Omdat ze uit huis zijn wil ze toch nog iets doen voor anderen. Ze is altijd ondernemend geweest. Zo is Maria naast vrijwilliger bij het Rode Kruis ook lid van de KBO en de KVO. Daarnaast is ze coupeuse lerares geweest, is ze gestart met kinderopvang in het (oude) schoolgebouw en is ze leidster geweest van het damesvoetbal in Someren-Eind. Ook was ze vrijwilliger van het Peeljuweel (het voormalige zorgtehuis dat nu verhuurd wordt aan starters met een laag salaris).

Maria denk ook dat je pas wat van de Wmo af weet als je ermee in aanraking komt. Ze weet wat van de Wmo door erover te lezen in folders die bijvoorbeeld in de Einder (gemeenschapshuis) liggen.

Maria staat niet graag boven anderen. Ze fungeert goed met en tussen de mensen. Met mensen in gesprek gaan, maar niet aan anderen trekken. Maria is makkelijk benaderbaar en bereid anderen te helpen waar nodig. "Onze generatie is van 'Wat je zelf kunt, moet je zelf doen'."

Via de KBO's kun je het verhaal communiceren. (misschien moet het verhaal wel verteld worden in samenwerking met andere verenigingen/organisaties. Vanuit daaruit is het idee ontstaan in gesprek te gaan met Onis).

Maria wil weten wat de gemeente te vertellen heeft en wat ze te bieden hebben op het gebied van de Wmo/kanteling. Ze zou nu naar iemand van de KBO gaan voor vragen op het gebied van zorg/welzijn. Ze verteld dat er iemand om de 2/3 jaar langs komt om uitleg te geven over de Wmo. Dit gebeurt tijdens de KBO clustervergaderingen.

Zelf maakt ze gebruik van internet en de krant. Als ze zich voor iets interesseert dan vindt ze het wel. Ook leest ze het maandblad 'samen het eind' en slaponline.

Riek van Bussel – 2 april 2013

Riek heeft altijd de kans gekregen om toe doen wat ze wilde doen. Vroeger als je trouwde mocht je niet meer werken, maar haar schoonouders paste altijd op de kinderen. Zo heeft ze 's avonds cursussen kunnen geven bij de Kruisvereniging. Voorheen was ze lerares op de (landbouw)huishoudschool in Lierop. Nadat ze getrouwd was is ze nog verschillende keren ingevallen. De Kruisvereniging viel op een gegeven moment onder de Zorgboog en vanaf dat moment werd Riek op freelance basis ingezet. De cursus werd duurder en dat vond ze maar niks. Ze wilde graag vrijwillig de cursus geven voor mensen die het nodig hadden. Maar omdat het duurder werd konden de mensen voor wie het bedoeld was de cursus niet meer betalen.

Riek haalt voldoening uit haar vrijwilligerswerk. Ervoor zorgen dat de mantelzorger niet alleen staat, dat is haar drijfveer. Zo is ze al 15 jaar werkzaam in de werkgroep mantelzorgers, lid van het Wmo platform en ze heeft veel te maken met het IDOP in Lierop. Riek zit ook in de werkgroep Avondwaken, de Goede vrijdagvieringen organiseert ze evenals Allerzielen en daarnaast is ze lid van de Dokter Einhattentstichting.

Vrijwilligers moet je op een persoonlijke manier vragen/benaderen. Uit zichzelf komen ze niet. Direct contact leggen is belangrijk. Een advertentie op de gemeentepagina werkt niet altijd. Er zijn niet veel mensen die daar iets mee hebben. Ook een blaadje op het prikbord van de Vurherd helpt niet. Het moet mensen onder de neus geschoven worden, bijvoorbeeld door met ze in gesprek te gaan of een folder ter informatie te geven.

Gemeente moet meer informeren in plaatselijke blaadjes, verenigingen, organisaties. Op een eenvoudige en duidelijke manier het verhaal vertellen. Hoe gaat men straks voor elkaar zorgen en wat zijn de mogelijkheden?

Regelmatig het verhaal herhalen ook in 't contact, peelbelang, de Koepel, slaponline en via verenigingen op een directe (Lieropse) manier. Iedereen krijgt met de Kanteling te maken.

Slaponline wordt goed bezocht. In Sterksel is er een soortgelijke website maar dan worden er klussendiensten op aangeboden. Belangrijk is wel dat het altijd met een gesloten portemonnee gedaan wordt.

Het woord 'Wet' klinkt negatief in de oren dus benoem het anders. Breng het verhaal van de Kanteling op een positieve manier naar de burger. Riek verteld anderen dat de Kanteling niet alleen op het gebied van zorg uitgeoefend wordt. Ze spoort haar omgeving aan zodat ze gebruik leren maken van hun sociale netwerk.

Ferd is net als de dorpsondersteuners in Lierop een belangrijke sleutelfiguur. Tiny Steenbakkers is net als haar man Wim een sleutelfiguur. Ze doen beide veel goede dingen voor anderen. Als sleutelfiguur moet je wel dingen hard kunnen maken. Onder het motto 'als je iets doet moet je het goed doen'.

Communiceren naar je achterban is belangrijk. Het werkt als mensen het van elkaar horen. Overal laten weten dat je anderen nodig hebt is belangrijk. kleinschalig, in groepjes communiceren. Verspreid het verhaal op verschillende plaatsen, zowel online als offline. Maar het allerbelangrijkste is om er met mensen over te praten. Dat geeft meer impact.

Er is niks mis met de bezuinigingen. Maar wel eerlijk erover communiceren.

Maak het voor ouderen niet te moeilijk. Geen Engels, goede lettergrootte, juiste woordgebruik, duidelijk uitleggen. Niet alle ouderen hebben een e-mail adres dus ook anderen manieren gebruiken

Communiceren met de juiste (tussen)personen!

Ouderen hebben de opbouw meegemaakt. Sparen, uitbreiden. Zij kregen de kans om op te bouwen, maar die tijd is nu voorbij.

Bijlage X: Tussenevaluatie dorpsondersteuner Lierop

Op 1 januari 2012 is het project dorpsondersteuning gestart in de kern Lierop. Het doel van het project is dat de dorpsondersteuners als vraagbaak dienen voor alle inwoners van Lierop op het gebied van zorg, welzijn en wonen. De dorpsondersteuners kunnen hulp bieden bij de beantwoording van vragen en bij het zoeken naar de juiste oplossing. Het is de bedoeling dat dit op een laagdrempelige manier tot stand komt. De ondersteuning vindt plaats in de vorm van doorverwijzing, coördinatie, het geven van uitleg en de (gedeeltelijke) aanwezigheid van de dorpsondersteuners bij het eerste contactmoment, de 'warme' overname, naar instanties op het gebied van zorg, welzijn en wonen.

In Lierop wordt de dorpsondersteuning uitgevoerd door twee personen, namelijk Willemijn Waterschoot en John Hendrickx. Beide zijn van oorsprong geen Lieropse inwoners. Zij zijn gevraagd a.d.h.v. hun werkzaamheden in de buurtzorg. Zij hebben de taak van dorpsondersteuners op zich genomen.

Het aantal geholpen inwoners in 2012 staat op 36. Vooral de oudere inwoners maakte gebruik van de diensten maar ook de kinderen van middelbare leeftijd kwamen met vragen over hulp aan of zorg voor hun ouders bij de dorpsondersteuners. De hulp bestond uit:

- het verstrekken van informatie over de juiste instantie waarnaar de cliënt doorverwezen diende te worden (WMO),
- het plegen van telefoontjes voor de cliënt om informatie te verkrijgen dan wel melding te doen van de vraag (CIZ/CAK/Wocom),
- het inschakelen van huisarts, andere hulpverlener of instantie i.v.m. inventarisatie van de benodigde zorg,
- het objectief aanreiken van de beschikbare zorginstanties bij behoefte aan zorg (Savant/Zorgboog/Buurtzorg/zorgboerderijen/...),
- het helpen invullen dan wel ordenen van zorggerelateerde formulieren, gespreksvoering met cliënten of instanties.

Bij elke vraag werd achteraf bekeken of de cliënt voldoende geholpen was met de hulp van de dorpsondersteuners.

In contact met professionele instanties hebben de dorpsondersteuners een bemiddelende dan wel een coördinerende functie. Afspraken hierover zijn aan het begin van het traject gemaakt met bijvoorbeeld het gemeenteloket, de welzijnsinstelling Onis en andere zorginstellingen.

Bron: W. Waterschoot en J. Hendrickx (18 februari 2013). Tussenevaluatie Dorpsondersteuning Lierop. Geraadpleegd op 01 juli 2013 via Ilse van Gerwen, beleidsmedewerker welzijn bij de gemeente Someren.

Bijlage XI: Conclusies (puntsgewijs)

Intern

- De gemeente Someren bestaat uit Someren-Dorp, Someren-Eind, Someren-Heide en Lierop. Elke dorpskern heeft zijn eigen karakteristieken. De inwoners zijn erg gesteld op hun dorpskern, het natuurlijke dorpse karakter wordt gekoesterd. Het verenigingsleven in de dorpskernen zorgt voor veel bedrijvigheid.
- De slogan van de gemeente Someren is: 'Someren natuurlijk!'.
- De gemeente Someren bezit de volgende kernwaarden; (agrarische) Bedrijvigheid, recreatie, groen, ruimte en rust om te wonen, authentieke karakter en het rijke culturele leven.
- De gemeente Someren heeft een horizontale organisatiestructuur waarbij medewerkers veel zaken zelf mogen regelen.
- Team communicatie is pas later betrokken bij de voorbereidingen in het proces van de Kanteling.
- Rekening houdend met het DISC model zijn veel medewerkers Stabiel (groen) en Consciëntieus (blauw). Dit komt overeen met de burgers in de gemeente.
- In de samenwerking met Groen moet rekening gehouden worden met de volgende zaken: vriendelijk, oprechte belangstelling tonen, zelf tempo laten bepalen, voorzie hen van een stappenplan, relatie onderhouden, conflicten voorkomen en samenwerken een rol laten spelen.
- Wanneer je wilt samenwerken met Blauw zijn de volgende zaken van belang: wees systematisch, feitelijk en analytisch, wees voorbereid, leg uit waarom, niet te amicaal, respecteer eigen werkwijze, begeleid hen stapje voor stapje door het proces en dring niet aan.

Wmo

- De Wmo bestaat uit negen prestatievelden. Op al deze gebieden moeten gemeenten presteren. Maar daar mogen gemeenten zelf invulling aan geven.
- Gemeenten dienen burgers de ondersteuning te bieden die ze nodig hebben. Het is de taak die de centrale overheid doorgeschoven heeft naar gemeenten.
- Op dit moment leunen burgers te veel en steunen te weinig. Er is een verandering in de mindset van de burger nodig om de Kanteling voor elkaar te krijgen.
- Het sociale kringenveld is een goede manier om het verhaal van de Kanteling over te brengen naar de burgers. Het beschrijft helder en stapsgewijs wat de rol van de burger en die van de gemeente Someren is in het proces.
- Het is van belang om niet alleen cliënten mee te nemen in het proces maar iedere burger te laten kennis maken met de Kanteling zodat ze allemaal meedoen. De Kanteling doe je samen!
- De gemeente Someren werkt al sinds 2007 volgens de nieuwe werkwijze van de Wmo. De Wmo cliënten zijn dus al op de hoogte van de werkwijze. Nu is het de taak aan de gemeente Someren om ook vrienden, familieleden van cliënten en overige burgers op de hoogte te brengen van de nieuwe werkwijze.
- De gemeente Someren heeft een Wmo platform. In dit platform zijn veel (zorg- en welzijns)organisaties al bekend met de Wmo en de Kanteling.

Benchmark

- De gemeenten Oud-Beijerland, Kerkrade, Boxtel en Westervoort organiseerde bijeenkomsten voor burgers, vrijwilligers en/of organisaties op het gebied van zorg en welzijn. Samenwerkingsverbanden tussen deze partijen zijn belangrijk om de Kanteling te laten slagen. Het initiatief van <http://zorgvoorelkaar.com/> (zoals het netwerk 'De Liemers Helpt') is een goed voorbeeld en legt de verbinding tussen deze groepen.
- Door tijdens de bijeenkomsten het gesprek aan te gaan creëert de gemeente draagvlak en begrip. De mening van de burgers (en andere) telt. Het idee om 1.000 Wmo gebruikers uit te nodigen en hen mee te laten denken (gemeente Kerkrade) is een goed voorbeeld.
- Door terug te koppelen wat de gemeente (wel of niet) doet met de inbreng van burgers voelt de burger zich serieus genomen.
- Communicatie is belangrijk, misschien wel het belangrijkste in het proces van de Kanteling. Afdeling communicatie is dus een belangrijke partner tijdens dit proces.
- Uit de voorbeelden van de verschillende gemeenten bleek dat zij in de eerste paar jaren vooral aan de slag gegaan zijn met de uitvoering. Later zijn de communicatieplannen pas uitgewerkt. Om ervaring op te doen is het voor de gemeente Someren van belang om vervolgstappen te zetten, actie ondernemen!
- Termen als de Wmo en de Kanteling zijn voor burgers erg moeilijk te begrijpen.
- Er is verschil tussen 'het op de hoogte zijn van de verandering' en 'zelf de consequenties ervaren'.
- Het afstemmen van communicatie op de verschillende groepen zoals Wmo cliënten, burgers, zorg- en welzijnsinstellingen, vrijwilligers en mantelzorgers is van belang. Ze hebben allemaal een andere informatiebehoefte omdat de een meer weet van de Kanteling dan de ander. Het afstemmen van de boodschap en de middelen op de verschillende doelgroepen leidt tot succes. Vrouw Hoeppertz (gemeente Kerkrade) is daarvan het voorbeeld.
- De wijken in de gemeente Someren vergen nog de nodige aandacht wil het verhaal van de Kanteling ook de inwoners van Someren-Dorp bereiken.
- Om de Kanteling tussen de oren van de burgers te krijgen is het goed om voorbeelden te gebruiken van succesverhalen in de communicatie.
- Consulanten van de Wmo spelen een belangrijke rol als het gaat om de communicatie tussen de gemeente en de cliënt. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de zorgbehoevende burger. Dit gebeurt tijdens een keukentafelgesprek. Een goede uitstraling en werkwijze van de consulent zorgt voor een goed beeld van de gemeente bij de burger.

Communicatie

- De communicatiestrategie stemt overeen met de strategie zoals die voor de organisatie gemeente Someren is opgesteld.
- Wanneer er sprake is van een verandering is het van belang om de communicatie zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij wat de doelgroep al weet.
- Invloedrijke personen in de samenleving zijn de sleutelfiguren tussen de gemeente Someren en haar inwoners. Ze zijn de spil binnen een netwerk waarin het verhaal van de Kanteling verspreid kan worden.
- Sleutelfiguren hebben een belangrijke rol in verschillende verenigingen en organisaties binnen de samenleving. Zij doen graag wat voor een ander en zijn (soms jarenlang al) vrijwilliger.
- Sleutelfiguren moeten aan een aantal eisen voldoen. Ze moeten het gesprek aan durven gaan. Maar ook in staat zijn anderen te overtuigen, en enthousiast te maken. Een mengeling in karakter en leeftijd voor een sleutelfiguur is van belang. Ook moeten sleutelfiguren helderheid geven over het doel en wat de taak van de burger daarbij is.
- Ook sleutelfiguren moeten met hun verhaal zo dicht mogelijk aansluiten bij de informatiebehoefte van de burger.
- John Henkes, Henk Hoebe, Maria Verrijt en Riek van Bussel verspreiden het verhaal van de Kanteling op dit moment al in hun omgeving. Dit doen ze elk op hun eigen manier.
- Gemeente moet duidelijk en direct communiceren. De gemeente Someren heeft een belangrijk rol door in hun communicatie aan te sluiten bij het verhaal van de sleutelfiguren.
- Het is niet eenvoudig als gemeente om sleutelfiguren te benaderen. Deze stap moet evengoed georganiseerd worden als de stap waarin sleutelfiguren het gesprek aangaan met de burgers.
- Spreek burgers op een positieve manier aan, bijvoorbeeld op wat ze wel kunnen in plaats van wat ze niet mogen. Benoem kwaliteiten.
- Lijncommunicatie is belangrijk wil het verhaal van de Kanteling intern binnen de gemeente Someren handen en voeten krijgen.
- Het logo van de gemeente Someren sluit aan bij de visie die ze hebben vastgelegd.
- Ruim tweederde van de inwoners is tevreden over de communicatiekanalen en de wijze waarop de gemeente Someren haar burgers informeert.
- De wijze waarop informatie gezocht wordt over de gemeente Someren gebeurt door de meeste inwoners via de digitale weg. Indien het gewenst is dat de inwoners meer gebruik gaan maken van de digitale communicatiemiddelen is het verstandig hier meer bekendheid aan te gaan geven.
- Wil de gemeente Someren aansluiten bij de informatiebehoefte van de burger zou het vooral via de website en de gemeentepagina in de lokale krant moeten communiceren.
- Naast de lokale kranten worden lokale nieuwsbladen of websites goed gelezen door de burgers. Daar kan de gemeente Someren op inspelen.
- Someren dorp is anders opgebouwd dan de verschillende kerndorpen Someren Eind, Someren Heide en Lierop. Andere communicatie is daarbij niet nodig.
- Dorps- en wijkondersteuners spelen een belangrijke rol tussen burger en organisatie/gemeente.
- KBO's spelen een belangrijke rol in het vervullen van dagbestedingen e.d. Zo ook het Rode Kruis in Someren Eind.
- Serieus omgaan met de burger. Terugkoppeling is erg belangrijk.
- Eerlijk zijn tegenover de burger, ook over de bezuinigingen.

Bijlage XII: Verslag creatieve brainstormsessie kernboodschap Wmo

Aanwezigen: Mieke van den Heuvel, Jo Swinkels, Riek van Bussel, Anneke van de Ven, Bets van de Mortel, Maria Verrijt, Agnes Vranken, Theo Maas, Mary Peijnenburg, Ilse van Gerwen, Christine Petri, Cindy van Heugten.

Bijeenkomst: Brainstormsessie kernboodschap gemeente Someren

Locatie: Vergaderzaal, gemeentehuis Someren.

Tijd: 15 juli 2013 - 13.30 uur/15.30 uur

Ondanks de goede voorbereidingen verliep de bijeenkomst net even anders dan verwacht. Personen die aansluiten terwijl je niet wist van hun komst, de tijd gaat te snel waardoor nieuwe ideeën in me op kwamen om sommige stappen sneller/anders te doen. Een (creatieve) bijeenkomst kun je noch tot in de puntjes voorbereiden, uiteindelijk verloopt deze toch altijd even iets anders. Dat geldt ook voor deze bijeenkomst.

Stap 0/1

Iedereen was mooi op tijd. De bijeenkomst kon beginnen. Ik startte met een inleiding over de rol die ik deze middag op me nam (die van facilitator) en wat ik van de deelnemers verwachtte. Vervolgens vroeg ik iedereen zijn/haar naam op een A4 te schrijven (als naambordje) en kort te vermelden wie ze zijn, wat ze doen en wat hun verwachtingen zijn. De verwachtingen schreef ik op de flip over. Nadat iedereen zijn verwachtingen had uitgesproken hing ik het blad met alle input op de muur. Hier konden we aan het eind nog naar terugkoppelen.

Stap 2

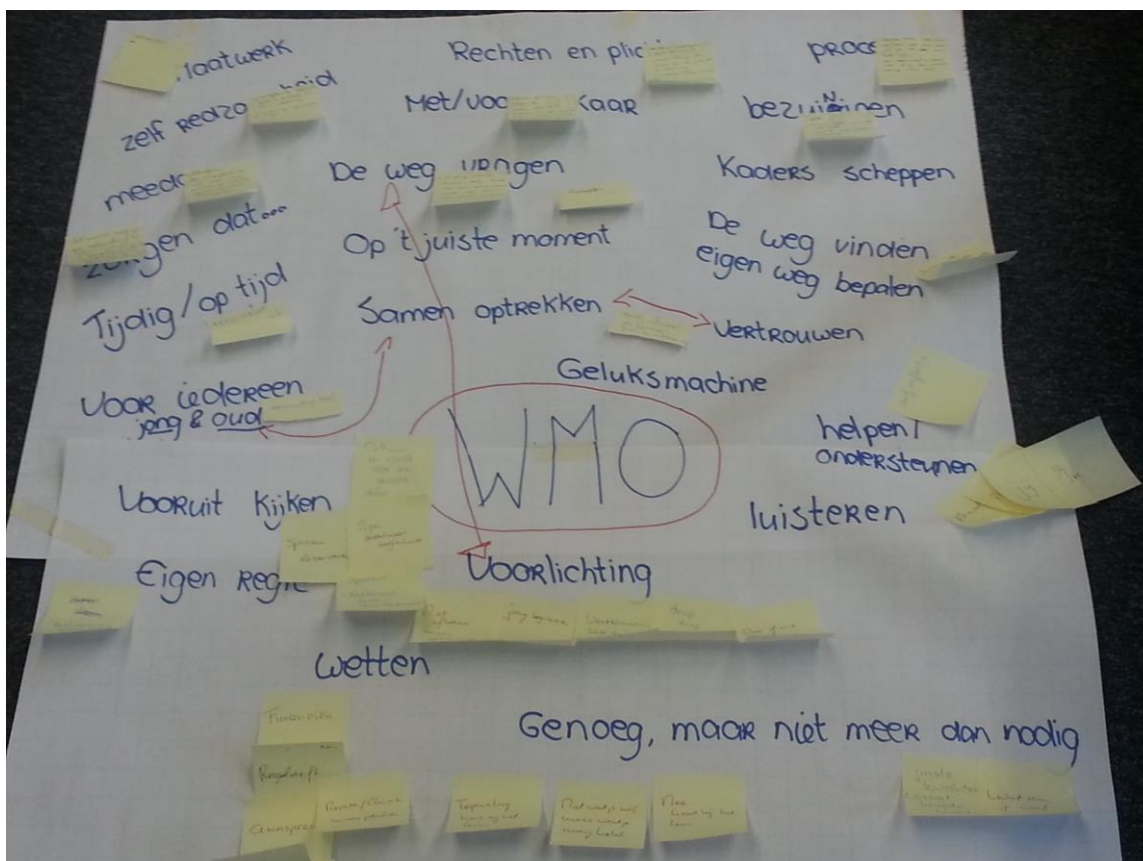
De 'ice breaker' was de volgende stap. Helaas moest ik deze in de uitvoering weglaten omdat het filmpje niet wilde laden. Al had ik van tevoren het internet nog gecheckt. Ik ging verder met de kern van mijn verhaal. De rede van de bijeenkomst. Gemeente Someren heeft namelijk voorheen al een kernboodschap geformuleerd namelijk 'eigen kracht, samen sterk, gewoon doen'. De kern van de icebreaker was 'het is makkelijk om iets wat je niet zoekt te missen'. Daarmee doelde ik op een nieuwe, duidelijke boodschap die voor iedere burger te begrijpen is.

Het doel van de bijeenkomst was om te komen tot een nieuwe boodschap voor de gemeente Someren. Daarom heb ik de volgende stelling genoteerd: Bedenk een nieuwe kernboodschap van de Wmo voor de gemeente Someren. Deze stelling schreef ik op de flip over om deze vervolgens aan de muur te hangen. Aan het eind konden we dan zien of de stelling tot het juiste resultaat geleid heeft.

Stap 3/4

Tijdens de volgende stap wilde ik de deelnemers vragen om gezamenlijk tot een betekenis van de Wmo te komen. Op het moment dat ik bezig was met de stap kwam er eerst niet zo veel uit. Daarom heb ik meteen gevraagd naar woorden waar de deelnemers aan dachten bij de Wmo. Op deze manier creëerde ik direct een flip over met allerlei associaties van de Wmo. Dit was al input voor de volgende stap. Hieruit kwamen de volgende associaties: *zorgen dat..., op het juiste moment, de (eigen) weg vinden/bepalen, voor iedereen jong & oud, samen optrekken, vertrouwen, tijdig/op tijd, kaders scheppen, bezuinigingen, met/voor elkaar, maatwerk, zelfredzaamheid, meedoen, rechten en plichten, proces, de weg vragen, geen geluksmachine, ondersteuning, helpen wanneer nodig, zelf/eigen regie, vooruit kijken, voorlichting, luisteren, wetten, genoeg maar niet meer dan nodig.*

Deze woorden zijn bepaald door alle deelnemers. Vervolgens vroeg ik de deelnemers drie groepen te vormen, 2 van vier en 1 van drie. Van alle woorden op de flap over maakte ik ook drie groepen en deze deelde ik uit aan iedere groep. Bij elk woord mochten ze nog meer associaties bedenken in groepsverband. Op deze manier kreeg je een heleboel woorden/verhalen die de deelnemers koppelde aan de Wmo. Dit bleek toen één lid van iedere groep de woorden (geschreven op geeltjes) plakte bij de woorden die voorheen al opgeschreven waren op de flap over. Omdat het blad al toebedeeld was aan de groepen heb ik alle woorden nog eens opgeschreven en op de muur gehangen. Op deze manier konden de groepen zich in het midden van de ruimte eenvoudig presenteren. Het resultaat was een spin van allerlei associaties met verschillende geeltjes bij elke associatie.



Stap 5/6

De volgende stap was het clusteren. Ik vroeg de deelnemers allemaal even te gaan staan en langs de warboel van woorden en geeltjes af te lopen. De belangrijkste woorden kon ieder voor zich dan meenemen voor de volgende stap. Met deze woorden mocht iedereen namelijk voor zichzelf drie kernboodschappen noteren. Één op elk geeltje. Dit was de individuele ronde. Tijdens deze ronde haalde ik de geeltjes met tekst al op om hen een voor een te clusteren. Aan het eind stonden alle geeltjes bij elkaar geplakt en bleek dat er weer drie groepen thema's uit voort kwamen, namelijk maatwerk, eigen verantwoordelijkheid en samen.

De volgende kernboodschappen kwamen uit deze ronde naar voren: *genoeg maar niet meer dan nodig (2x)*, *verantwoordelijkheid nemen*, *eigen verantwoordelijkheid*, *zorgen voor elkaar*, *met en voor elkaar*, *een voor allen en allen voor een*, *zorg voor trots op je eigen zijn*, *samen waar nodig*, *samen; allemaal meedoen!*, *voor iedereen jong en oud*, *Wmo iedereen moet mee kunnen doen*, *er zijn als het nodig is*, *hulp als nodig*, *zelf en samen*, *wij en vertrouwen*, *vragen en krijgen wat nodig is*, *goede voorlichting*, *zorgen dat*

u het kan, maatwerk, zelf doen houdt je sterk, zolang als mogelijk eigen regie, goede voorlichting is de eerste stap, in de gemeenschap overleggen hoe je zelf weer verder kunt, burger centraal, benaderen vanuit mogelijkheden burger, samen kijken op aansluiten mogelijkheden die er zijn.

Wat ik zelf wel mooi vind is 'zorgen dat u het kan', 'één voor allen en allen voor één' en 'zelf doen houdt je sterk'.

Wat typisch is, is het feit dat er uit alle associaties, nog meer associaties en kernboodschappen weer drie thema's kwamen. Deze waren voor een deel weer gekoppeld aan de huidige kernboodschap. Maar daar wilde ik niet te lang bij stilstaan. Ik wilde namelijk zorgen voor nieuwe ideeën. De drie thema's stonden wel genoteerd. Helaas was er nog steeds geen duidelijk resultaat. Daarom vroeg ik aan de deelnemers om van deze thema's wederom een nieuwe kernboodschap te maken. Iedereen dacht met elkaar mee. Hier werden weer volop ideeën gegeven, zoals:

- *Ik, wij, zij*
- *Doen wat je zelf kunt*
- *Zorg dat jij het kunt*
- *Zorgen in vertrouwen met elkaar*
- *Op ons/mij mag je rekenen!*

Vooraf de laatste viel erg in de smaak. Dit kwam naar voren toen ik de verschillende ideeën ging turven. Het resultaat kwam dus eigenlijk bij 'Op mij mag je rekenen!'. Maar wat dan? Is dat de definitieve boodschap? Op dat moment raakte een aantal mensen in paniek bij die gedachte. De volgende vraag passeerde namelijk, wat nu? Ik vertelde dat we al tevreden mogen zijn met deze dag vanwege het resultaat dat er in korte tijd is uitgekomen. Ook vertelde ik dat dit niet het definitieve resultaat hoeft te zijn maar dat in een nader gesprek een definitieve naar voren kan komen met de input van deze dag. Niet iedereen was tevreden met de laatste zin namelijk. Daarom liet ik het even in het midden. Alles is nog mogelijk. De communicatiemedewerker, Christine, opperde het idee om alle input op te sturen naar een creatief bureau zodat zij de puntjes op de spreekwoordelijke 'i' kunnen zetten. Dit werd echter door een lid van de Wmo raad alweer teniet gedaan. Maargoed. Er lag een resultaat en dat was zeker het nadenken waard.

Stap 7

De bijeenkomst was ondertussen al bijna een half uur uitgelopen en deelnemers wilde naar hun auto om een boete te voorkomen. Daarom besloot ik om nog snel even gezamenlijk af te sluiten. Dit deed ik door te vragen wat iedereen vond van de middag. Daarna keek ik even terug naar de verwachtingen die aan het begin opgeschreven waren. Aan (bijna) alle verwachtingen was voldaan dus dat was positief. Positief was ook de bijeenkomst volgens de deelnemers. Ik bedankte iedereen voor hun komst en hun inzet. Want het resultaat mag er wezen.

Achteraf

Verschillende deelnemers lieten weten het als een leuke, positieve middag ervaren te hebben. Ze vonden het fijn dat ze betrokken werden in het proces. Dat was zeker te merken. Sommige vonden het een 'eng' idee dat de boodschap die voor vele aansprak al mogelijk een definitieve boodschap was. Ook gaf een enkeling terug dat de huidige boodschap ook een goede keus was.

Epiloog

De wethouder Theo Maas liet vooraf aan de bijeenkomst weten dat hij niet zeker wist of hij moest aansluiten. Hij was namelijk te zeker van de boodschap die er nu al lag en misschien zou zijn aanwezigheid een te grote stempel drukken op de bijeenkomst. Samen met Ilse heb ik hem ervan overtuigd toch aanwezig te zijn bij de bijeenkomst. Gelukkig wilde hij dit. Achteraf gezien is hij daar ook blij mee geweest. Alle input heeft hij namelijk zelf mee kunnen ervaren. En de boodschap waarmee de meeste deelnemers overeenstemming hadden bereikt was volgens hem het nadenken waard.

Bijlage XIII: DE STEP

Externe analyse

DE STEP

Een extern gerichte aanpak om te kijken welke invloeden uit de omgeving van toepassing zijn op de organisatie is DE STEP. Deze invloeden worden bekeken vanuit verschillende invalshoeken die samen DE STEP vormen. Dit staat namelijk voor Demografisch, Economisch, Sociaal/Cultureel, Technologisch, Ecologisch en Politiek/Juridisch. Ter voorbereiding op DE STEP heb ik de 'position paper gemeente Someren' gelezen.¹³ Hier staan ontwikkelingen in beschreven die vooral van toepassing zijn op de gemeente Someren. Onderstaande invalshoeken zijn mede toegespitst op ontwikkelingen rondom de WMO.

1. Demografisch

Vergrijzing, een landelijke trend die vooral regionaal een grote rol speelt. In de gemeente Someren is er namelijk sprake van een dubbele vergrijzing; meer mensen worden ouder en ouderen worden ouder. De groep van 65 jaar en ouder neemt dus in groten getale toe. Daarnaast speelt er tegelijkertijd de ontwikkeling waarbij het jongerenaantal (0-19 jaar) daalt. Dit wordt ontgroening genoemd. Deze twee ontwikkelingen leiden beide tot een demografische disbalans.

Ontgroening kan ook gekoppeld worden aan de trend gezinsverduunning. Door een afname van het aantal kinderen neemt het aantal kinderen per gezin ook af. Zo ontstaat er gezinsverduunning. Dit loopt alsmede samen met het aantal toenemende alleenstaande. (Toekomstige) ouderen hebben dus minder of geen kinderen/kleinkinderen die te hulp kunnen schieten op het moment dat zij deze hulp nodig hebben.

2. Economisch

De economische crisis zorgt nog steeds voor een heel aantal andere ontwikkelingen binnen Nederland. Zo wordt er op een heleboel zaken gekort. Bezuinigingen spelen dus een grote rol in deze maatschappij. Zo ook dat er minder budget is voor organisaties als zorg- en wooninstellingen. Dit heeft o.a. geleid tot een decentralisatie van overheidstaken (zie politiek). De overheid hoopt dus kosten te besparen door taken als jeugd, zorg en werk over te dragen naar gemeenten. Op deze manier komen deze zaken ook dichterbij de burger te staan.

¹³ Gemeente Someren. (2006). *Strategische visie, position paper gemeente Someren*. Geraadpleegd via Erika Janssen, medewerker communicatie en publiekscontacten, afdeling Burger en Bestuur.

3. Sociaal (cultureel)

Vermaatschappelijking van de zorg. Een begrip waarmee bedoeld wordt dat ouderen en mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische handicap bij voorkeur zo lang mogelijk tussen burgers in (aangepaste) woningen leven met daarbij zorg en begeleiding uit de omgeving.¹⁴ De gedachte hierachter zit 'm in het feit dat deze mensen als volwaardige burger worden gezien met beperkingen en mogelijkheden. Deze vermaatschappelijking hangt samen met een aantal andere ontwikkelingen zoals aangepaste woningen die gebouwd worden of verzorgers die bij de mensen thuis komen.

Een van de gevolgen van de vergrijzing (zie demografisch) heeft te maken met een steeds grotere groep ouderen die afhankelijk worden van anderen.¹⁵ Het actieve deel van de samenleving wordt namelijk steeds kleiner. Hierdoor komt er niet alleen meer druk te liggen op de medische zorg maar ook op de normale burger. De overheid hoopt mede door de decentralisatie (zie politiek) de samenleving open te laten stellen voor meer zorg voor elkaar.

Tegenwoordig is er steeds meer sprake van individualisering. Een ontwikkeling in de samenleving waarbij het individu centraal staat. Deze ontwikkeling loopt in tegenspraak met de ontwikkeling die de overheid wil creëren met o.a. de WMO, namelijk een samenleving waarbinnen mensen weer voor elkaar klaarstaan. Het verenigingsleven van de gemeente Someren is daarvoor een pluspunt. De gemeente heeft erg veel verenigingen en clubs waarin mensen elkaar opzoeken. Dit verenigingsleven kan een voordeel zijn in de toekomst. De binding tussen burgers is daarbij van belang.

4. Technologisch

Er worden steeds meer out-of-the-box oplossingen ontwikkeld op het gebied van ICT. Snelle technologische ontwikkelingen zorgen voor vernieuwing. Zo heeft 'zorgvoorelkaar.com' een online platform ontwikkelt om vrijwilligers te koppelen aan mensen die zorg/hulp nodig hebben en andersom. Het is een platform waarbinnen Facebook en Marktplaats gekoppeld zijn, maar dan op het gebied van zorg en welzijn. Ook sharecare heeft verschillende applicaties bedacht om mensen op het gebied van zorg en welzijn bij elkaar te brengen. Daaruit is 'zorgsite.nl' ontstaan.¹⁶ Verder worden er applicaties bedacht om direct op elk moment van de dag zorgbiedende en hulpbehoevende mensen ondersteuning te bieden in hun werk-/leefsituaties.

¹⁴ Stade advies BV (z.j.). Vermaatschappelijking van zorg. Geraadpleegd op www.stade-advies.nl/stadeadvies_nl/Occa136bf55cda2e0161e8ca2c68d729.php

¹⁵ Laurijsen, S. (2012, november 25). Week 3. DESTEP, interesse, praktisch probleem [Blog post]. Geraadpleegd op <http://sooilaurijsen.blogspot.nl/2012/11/dubbele-vergrijzing.html>

¹⁶ Onis Welzijnsdiensten Asten-Someren. (2013, februari 21). Draagvlakbijeenkomst zorg voor elkaar en Share Care [informatieve presentatie]. Geraadpleegd via Ilse van Gerwen, beleidsmedewerker welzijn, afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.

5. Ecologisch

Voor consumenten en organisaties is duurzaamheid de afgelopen jaren een steeds belangrijker thema geworden. Het is geen keuze meer, maar een noodzaak. Duurzaamheid heeft hier betrekking op de levensstijl van consumenten; gezond en vitaal leven zorgt (vaak) voor een langer leven.

Op het gebied van zorg, voeding en energiegebruik ontstaan er steeds meer kleine, lokale initiatieven.¹⁷ Ook het leasen/lenen van producten wordt belangrijker dan het kopen of bezitten van een product.

6. Politiek (juridisch)

Decentralisatie hangt samen met het begrip deregulering; het versoepelen en verminderen van wetten en regels.¹⁸ Taken als jeugd, zorg en werk (participatie) worden vanaf 2015 overgedragen naar gemeenten. Meer informatie over de decentralisatie staat in het document 'Deskresearch Decentralisatie' (bijlage XI). Voorheen werd dit ook gedaan met o.a. de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). De overheid heeft bepaald dat elke gemeente de WMO zelf vorm mag geven.

Door de verhoging van de AOW (algemene ouderdomswet) naar de leeftijd van 66 jaar blijven ouderen langer werkzaam. Dit zorgt voor een stimulans op de arbeidsmarkt.

¹⁷ iNSnet. (2013, januari 18) Trends voor MVO. *Duurzaamnieuws.nl*. Geraadpleegd op <http://www.duurzaamnieuws.nl/bericht.html?id=94517>

¹⁸ Online encyclopedie, Encyclo. (z.j.). Deregulering. Geraadpleegd op <http://www.encyclo.nl/begrip/deregulering>

Bijlage XIV: Deskresearch Decentralisaties

Ter kennisname van het landelijke bericht op dinsdag 19 februari van de rijksoverheid heb ik onderzoek verricht naar alle veranderingen rondom de decentralisatie. Op de terreinen van Jeugdzorg, arbeidsdeelname (Participatiewet) en ondersteunende zorg aan huis (AWBZ) heeft het rijk bepaald de taken van de gemeente te decentraliseren. Decentralisatie betekent:

Het overdragen van beslissingsbevoegdheden en de uitvoering van het beleid van de overheid naar gemeenten.¹⁹

In dit geval hebben gemeenten de bevoegdheid gekregen beslissingen te nemen over delen van de algemene wet bijzondere ziektekosten en de participatiewet. Daarnaast wordt de jeugdzorg ook neergelegd bij gemeenten. Dit werd voorheen vanuit de provincie geregeld. De centrale gedachte gaat om het feit dat hulp dichtbij de burger georganiseerd wordt. Hierdoor worden lokale ideeën van burgers, die zorgen voor een zelfredzame samenleving, gestimuleerd. Om ervoor te zorgen dat burgers het heft in eigen handen gaan nemen zal de gemeente een ondersteunende rol gaan spelen in bij de uitvoering van deze ideeën. Burgerinitiatieven zijn hierbij van belang.

Bij het nieuwe denken staan niet langer het bieden van ondersteuning en zorg centraal, maar de eigen verantwoordelijkheid van de burger en zijn/haar omgeving. Natuurlijk blijven de voorzieningen op lokaal/regionaal niveau bestaan. De bedoeling is dat de hulpbehoevende burger deze voorzieningen niet als eerste aangrijpt. De eigen omgeving van deze burger speelt hierbij een belangrijke rol. Helpende handen zijn in deze tijd van harte welkom. Doordat de gemeente een kleine bijdrage levert in de binnenste kringen van de zorgcirkel²⁰ zorgen zij ook dat er minder geld uitgegeven wordt in de buitenste kringen. Dit betekent dat er flink gespaard kan gaan worden op kosten voor professionals. Dit is voordelig vanwege het feit dat de overheid minder budget heeft voor dergelijke taken.

Decentralisatie

Vanwege het feit dat de overheid flink moet bezuinigen heeft het rijk bepaald op de gebieden Jeugd, Participatie en de AWBZ taken te decentraliseren naar gemeenten. Gemeenten denken namelijk al langer op deze gebieden de taken op een (financieel) betere wijze aan te kunnen pakken.²¹ Bijvoorbeeld de AWBZ, die in de toekomst alleen nog maar beschikbaar zal zijn voor ouderen en gehandicapten met de zwaarste zorg, zal bij alle overige zorg overgaan naar de WMO. De WMO zorgt ervoor dat alle mensen die zorg nodig hebben gaan kijken of de zorg op een andere, financieel betere manier opgepakt kan worden. Deze manier zal ervoor zorgen dat het contact met de verzorger dicht bij de burger staat.

¹⁹ <http://www.encyclo.nl/begrip/Decentralisatie> gevonden op donderdag 21 februari 2013

²⁰ Verwijzen naar het document/uitleg over sociale kringenveld!

²¹ Brabants Dagblad, woensdag 20 februari. 'Help de gemeenteraad verzuipt' door Laurens Kok en Michel Reijns.

Jeugdzorg

Op dit moment is de jeugdzorg op zoveel plaatsen ondergebracht dat het niet op de juiste manier georganiseerd is. Er zijn te veel lijntjes waar een gezin mee te maken krijgt die korter moeten, er wordt te veel gebruik gemaakt van noodzakelijke zorg en de samenhang tussen alle partijen mist. Het is dus van belang dat ouders eigen kracht en hulp uit hun netwerk meer en meer gaan gebruiken. De overheid heeft besloten (bijna) alle aspecten van Jeugdzorg onder te brengen bij gemeenten. Op deze manier hoopt men efficiënter te werken en een persoonlijker relatie aan te gaan met de gezinnen. Een van de oplossingen is om per gezin één persoon aan te wijzen die zorg draagt voor de coördinatie van alle problemen binnen dat gezin en de deze problemen koppelt aan de juiste instantie.

Op dit moment wordt de subsidie voor Jeugdzorg stelselmatig elk jaar verhoogd. Er komen namelijk zoveel zaken kijken rondom Jeugdzorg waardoor er telkens nieuwe aspecten worden ontdekt. De overheid wil hierin gaan korten. Ze willen namelijk dat de subsidie met 15% verlaagd wordt en daarnaast moet het ook worden ondergebracht bij de gemeenten. Ze krijgen dus steeds minder geld om alles maar te kunnen uitvoeren. Om dit aan te pakken wil men de zaken rondom Jeugdzorg net zo gaan regelen als de WMO. Het gaat namelijk om, zoals al eerder beschreven staat, het netwerk van gezinnen en ouders die hulp kunnen schieten bij de opvoeding/ontwikkeling van hun kind(eren). Deze kantelingsgedachte, zoals ook beschreven staat in het uitvoeringplan communicatie WMO 2013-2014, gaat ook binnen Jeugdzorg een grote rol spelen.

Herindeling

Gemeenten krijgen dus steeds meer verantwoordelijkheden. Al deze verantwoordelijkheden vragen om een georganiseerde aanpak en deze kan op het moment wel eens uit het oog verloren worden. De gemeenteraad moet controleren of alles wel wordt uitgevoerd en al het geld netjes wordt besteed. Wanneer gemeenten meer taken krijgen krijgt de raad ook steeds meer controlerende taken.²² Een kleine gemeente kan namelijk niet alle taken meer overzien. Hierdoor komen ze onder druk te staan. Daarom is het van belang dat gemeente samen gaan werken. Op deze manier kunnen taken samengevoegd worden. Hierdoor ontstaat een minder kwetsbaar bestuur.

100.000+ gemeenten

Bij de herindeling mogen gemeenten zelf bepalen hoe deze zich dan vorm gaat geven. Wanneer dit niet lukt wordt hulp vanuit de provincie geboden. Wat de overheid wel vastgesteld heeft is dat gemeenten minimaal 100.000 inwoners moet hebben. Voor gemeente Someren zou dat betekenen dat de gemeenten Asten en Someren samen gaan werken met Laarbeek, Gemert-Bakel, Deurne en Helmond. Al deze gemeenten gaan samenwerken of hebben deze samenwerkingsverbanden al liggen onder de overkoepelende naam 'de Peel'.

Door samenwerkingsverbanden aan te gaan worden er taken op een hoger niveau georganiseerd. Volgens Jorritsma, voorzitter VNG, is 100.000 een loos getal dat niet op inhoudelijke logica is gebaseerd²³. Gemeenten zijn volgens de VNG prima in staat om zelf de juiste schaal te kiezen voor de uitvoering van alle extra taken.

²² Brabants Dagblad, woensdag 20 februari. 'Help de gemeenteraad verzuipt' door Laurens Kok en Michel Reijns.

²³ Eindhovens Dagblad, zaterdag 23 februari. 'Twijfels in kamer over fusieplannen' door Lucas van der Storm en Bart-Jan van Rooij.

-
- ¹ Overheid (2006, juni). *Wet en regelgeving: Wet maatschappelijke ondersteuning [webpagina]*. Geraadpleegd op 2 juni 2013 via http://wetten.overheid.nl/BWBR0020031/geldigheidsdatum_02-06-2013
- ² CBS. (2013, april 15). *Bevolking; geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en regio, 1 januari*. Geraadpleegd op via <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=03759ned&D1=0&D2=0-2,29&D3=120,122-123,125,127,732&D4=12,24-25&HDR=T,G2&STB=G1,G3&VW=T>
- ³ Gemeente Someren (2010). *Coalitieprogramma 2010-2014 Samen voor een sterker Someren, Meer met minder*. Geraadpleegd op 13 februari 2013 via <http://www.someren.nl/bestuur/college-van-bw/coalitieprogramma.html>
- ⁴ Gemeente Someren (2010, 28 april). *Besluitlijst raadsvergadering*. Geraadpleegd op 28 mei 2013 via Joke Laurens Janse, Griffier bij de gemeente Someren.
- ⁵ Gemeente Someren (2011, januari). *Huisstijlhandboek*. Geraadpleegd op 14 mei 2013 via Erika Janssen, medewerker communicatie en publiekscontacten.
- ⁶ Gemeente Someren (2008, 2 juli). *Organisatiebesluit gemeente Someren 2008 [wettechnische informatie]*. Geraadpleegd op 31 mei 2013 via <http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Someren/58824.html>
- ⁷ Aardema, H. & Korsten, A. (2009). *Gemeentelijke organisatiemodellen; hoe integraler het moet, hoe minder je het ziet... [PDF]*. Geraadpleegd op 1 juni 2013 via <http://blog.sioo.nl/wp-content/uploads/2012/04/Gemeentelijke-organisatiemodellen.pdf>
- ⁸ Stapper, C. (2012, 17 mei). *Mintzberg organisatiestructuren/modellen [blog]*. Geraadpleegd op 16 mei 2013 via <http://www.expand.nl/hr-weblog/mintzberg-organisatiestructuren---modellen>
- ⁹ Stapper, C. (2012, 17 mei). *Mintzberg organisatiestructuren/modellen [blog]*. Geraadpleegd op 16 mei 2013 via <http://www.expand.nl/hr-weblog/mintzberg-organisatiestructuren---modellen>
- ¹⁰ WMO werkplaatsen. (2011, november 9). *Wmo gestript deel 1, inleiding over Wmo* [video file]. Geraadpleegd op <http://www.youtube.com/watch?v=VDZrGu85MEA>
- ¹¹ Op weg met de WMO; Evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007-2009 (sociaal cultureel planbureau)
- ¹² SGB0; onderzoeks- en adviesbureau van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2005, mei). *Handreiking communicatie Wmo*. Geraadpleegd op 19 februari 2013 via <http://www.invoeringwmo.nl/bibliotheek/communicatie>
- ¹³ VNG (z.j.). *Maatschappelijke ondersteuning; Wmo [onderwerpenindex]*. Gevonden op 7 februari 2013 via <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/wmo>
- ¹⁴ <http://www.encyclo.nl/begrip/Decentralisatie> gevonden op donderdag 21 februari 2013
- ¹⁵ VNG (2010, september). *Kantelen in de Wmo: Handreiking voor visieontwikkeling en organisatieverandering [PDF]*. Geraadpleegd op 20 februari 2013 via <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/wmo-project-de-kanteling>
- ¹⁶ Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2012). *De Kanteling en burgercommunicatie; in gesprek met gemeenten*. Geraadpleegd via Mary Peijnenburg, beleidsmedewerker Welzijn bij de gemeente Someren.
- ¹⁷ VNG (2010, 30 augustus). *Kerkraads Wmo Model: voorbeeld van een gekantelde gemeente [PDF; p. 32]*. Geraadpleegd op 4 april 2013 via Patrick Ypelaar, senior beleidsmedewerker Wmo gemeente Kerkrade.
- ¹⁸ Gemeente Boxtel en Haaren (2011). *Campagneplan Wmo Samen Onderweg [PDF]*. Geraadpleegd op 27 mei 2013 via http://www.boxtel.nl/fileadmin/Bestuur/Gemeenteraad/2011/20111220/1110468_bijlage_3_campagneplan.pdf

-
- ¹⁹ Gemeenten Asten en Someren, Onis en de Levgroep (2013, 25 april). *De vrijwilliger op het toneel van de Kanteling [informatiebijeenkomst]*. Geraadpleegd door Marleen Rutten, beleidsmedewerker Wmo bij de gemeente Asten.
- ²⁰ Zorg voor elkaar (2013, 21 februari). *Draagvlakbijeenkomst Onis [informatiebijeenkomst]*. Geraadpleegd via Ilse van Gerven, beleidsmedewerker Welzijn op de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.
- ²¹ Wikipedia (2013). *Communicatie* [artikel]. Geraadpleegd op woensdag 22 mei 2013 via <http://nl.wikipedia.org/wiki/Communicatie>
- ²² Wiertzema, K. en Jansen, P. (2008, juni). *Basisprincipes van communicatie* (p. 14). Amsterdam: Pearson Education Benelux bv.
- ²³ Erik Reijnders (2010). *Basisboek interne communicatie* (p. 102). Assen, Koninklijke Van Gorcum BV.
- ²⁴ Wiertzema, K. en Jansen, P. (2008, juni). *Basisprincipes van communicatie* (p. 15). Amsterdam: Pearson Education Benelux bv.
- ²⁵ Gemeente Someren (2011, januari). *Huisstijlhandboek* [intern document]. Geraadpleegd op dinsdag 14 mei via Erika Janssen, medewerker communicatie en publiekszaken.
- ²⁶ Noel Slangen (2006) *Modellen van C; overheidsvoorlichting [webpagina]*. Geraadpleegd op 22 mei 2013 via <http://www.modellenvanc.be/site/content/overhvoorl.asp>
- ²⁷ The Saurus (2013, augustus). *Burgerparticipatie [zoekopdracht]*. Geraadpleegd op vrijdag 9 augustus 2013 via <http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl/burgerparticipatie.htm>
- ²⁸ Rijksoverheid (2010, oktober). *Factor C*. geraadpleegd op dinsdag 18 juni 2013 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/informatie-voor-professionals/factor-c>
- ²⁹ Encyclo (z.j.). *sleutelfiguur [zoekopdracht]*. <http://www.encyclo.nl/begrip/sleutelfiguur>
- ³⁰ Siris (28 juni, 2013). *Dorpsondersteuning in Someren-Heide gaat in september definitief van start*. Geraadpleegd op vrijdag 9 augustus 2013 via <http://www.siris.nl/article/mediatheek/230546/dorpsondersteuner-kan-aan-de-slag-in-someren-heide/>
- ³¹ Will Michels (2012, oktober). *Communicatiestrategie [reader]*. Geraadpleegd tijdens de minor 'Ambitie in Communicatie' in oktober 2012 via Will Michels.
- ³² Gemeente Someren (2013). *Uitvoeringsplan communicatie Wmo 2013-2014 Asten Someren*. Geraadpleegd op dinsdag 5 februari 2013 via Ilse van Gerven, beleidsmedewerker welzijn afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.
- ³³ Transitiebureau begeleiding in de Wmo (januari 2013). *Bondgenoten in de decentralisaties [PDF]*. Geraadpleegd op zondag 11 augustus 2013 via http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Bondgenoten_invulling%20geven%20aan%20de%20coalitieaanpak%20en%20het%20transformatieproces_def.pdf