

Verbinden met inwoners

Samen sta je sterk

Bijlagen

Lisanne van den Broek

Gemeente Best

Fontys Hogeschool Communicatie

Onder begeleiding van Berly Walraven

Juni 2013



Inhoudsopgave

Bijlage 1.	Nota maatschappelijke ondersteuning en participatie (2012 – 2015)	3
Bijlage 2.	In gesprek met...	23
Bijlage 3.	Topiclijst	28
Bijlage 4.	Fragmenten interviews	30
Bijlage 5.	Business Canvas Model Bestwijzer	65



Bijlage 1

Kaders, visie en doelstellingen

Maatschappelijke ondersteuning en participatie (2012 – 2015)

Vastgesteld door de Raad op 26 september 2011

1. INLEIDING

1.1 Doel van deze nota
Het doel van deze nota is om op grond van een visie en binnen aangegeven kaders te besluiten wat de gemeente Best wil bereiken op de thema's:

- _ Ontwikkeling en ontplooiing jeugdigen
- _ Zelfredzaamheid volwassenen
- _ Maatschappelijke participatie
- _ Maatschappelijke inzet
- _ Sociale samenhang en leefbaarheid

Deze vijf thema's omvatten het sociaal – maatschappelijk domein waarin en waarvoor de gemeente verantwoordelijkheden draagt. Het eerste thema gaat expliciet over jeugdigen. De overige vier met name over volwassenen. De kernbegrippen zijn ondersteuning en participatie hetgeen de titel van deze nota verklaart. De thema's vertonen sterke samenhang en overlappen elkaar soms. Omdat bij de thema's expliciet verschillende effecten en doelstellingen te benoemen zijn, worden ze afzonderlijk behandeld. De taken van de gemeente met betrekking tot deze thema's hebben vaak een wettelijke grondslag. De invulling van de taken is voor een deel ook wettelijk bepaald maar voor een deel zijn er (grote) beleidsvrijheden. Deze nota gaat in op de eerste stap in het besluitvormingsproces: Wat willen we bereiken? Dit zal zijn vertaling krijgen in de programbegroting 2012.

1.2 Onderliggende systematiek van de nota

De gemeente Best maakt een ontwikkeling door naar meer SMART werken. In deze theorie wordt gewerkt met vooraf opgestelde doelen. Belangrijk is dat deze doelen realistisch zijn en dat kan worden nagegaan of ze daadwerkelijk zijn behaald. De SMART-methode is daarbij een hulpmiddel. Door doelen 'SMART' te formuleren maak je ze concreet, haalbaar én controleerbaar. De letters SMART staan voor: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Ten eerste worden effecten benoemd op het niveau van de inwoners en de maatschappij. Ook wel maatschappelijke effecten genoemd. Deze kunnen worden geconcretiseerd in doelstellingen en indicatoren op effectniveau (c.q. resultaten). Kenmerkend aan deze eerste fase is dat deze uitsluitend gaat over 'wat men wil bereiken voor en met de inwoners of de samenleving c.q. maatschappij'. Het gaat nog niet om het leveren van prestaties of uit te voeren activiteiten. In deze nota wordt volgens dezelfde systematiek gewerkt. Het accent in deze nota ligt echter op het ontwikkelen van een visie op de eerder genoemde vijf thema's in het sociaal – maatschappelijk domein. Maatschappelijke effecten,

doelstellingen en resultaten kunnen immers verschillen al naar gelang de maatschappelijke of politieke visie. Gevoed door ontwikkelingen in de maatschappij, informatie en kennis moeten visies en te bereiken effecten periodiek worden herzien. Vervolgens wordt per thema aangegeven aan welke wetten de gemeente uitvoering moet geven. Tot slot wordt in dit document ingegaan op de te bereiken maatschappelijke effecten, de doelstellingen en de resultaten (resultaatindicatoren). Deze worden nog niet voorzien van een norm. Dit en hoe we de resultaten gaan behalen wordt behandeld in de vervolgnota's.

1.3 Vervolgnota's

De visienota vormt de grondslag voor de uitwerking in de nota's Werk en inkomen, Wmo, kunst en cultuur (ten dele) en gezondheidsbeleid. De nota's zullen starten met een toelichting op de wetgeving, concretisering van de doelstellingen en resultaten (SMART), zo nodig aanvulling op de visie. Het centrale punt in de vervolgnota's is wat de gemeente gaat doen om de maatschappelijke effecten te bereiken. "Doen" kan in dit verband betekenen dat de gemeente concreet zelf iets doet, regie voert of partijen bij elkaar brengt, maar ook dat producten of diensten worden ingekocht. De besluitvorming over gemeentelijke voornemens op het gebied van kunst en cultuur worden ten dele gestructureerd door doelstellingen ten aanzien van jeugdigen én maatschappelijke participatie. De doelen vanwege de intrinsieke waarde voor kunst en cultuur, zoals bijvoorbeeld kunst in de openbare ruimte, zullen zelfstandig worden behandeld in de Nota kunst en cultuur. In genoemde beleidsnota's wordt een antwoord gegeven op de volgende deelvragen:

- wat zijn de prestaties die de gemeente wil bereiken;
- welke prioriteiten worden gesteld;
- welke middelen zijn beschikbaar en worden ingezet;
- welke eventuele extra middelen zijn te genereren (subsidiemogelijkheden);
- welke producten de gemeente zelf wil leveren;
- welke methodiek van werken wordt gehanteerd;
- wat de regierol inhoudt;
- welke producten worden ingekocht op welke wijze.
- met wie wordt samengewerkt op welke manier.

Er kunnen nog aanvullende vragen worden geformuleerd.

1.5 Kaderstelling

Er zijn een aantal algemeen maatschappelijke ontwikkelingen als meer eigen verantwoordelijkheid, een terugtrekkende rijksoverheid, de vergrijzing e.a. Daarnaast zijn er ontwikkelingen binnen de gemeente Best zoals de bezuinigingstaakstelling. Deze zijn neergelegd in deze nota in de vorm van kaders (hoofdstuk 2).

1.6 Relatie met ontwikkelingen in wetgeving en de planning & control – cyclus

Daarnaast zijn er concrete ontwikkelingen op een aantal dossiers waarvan de belangrijkste onderwerp waren van het recent besproken Bestuursakkoord tussen gemeenten en rijk. Al deze ontwikkelingen zullen planmatig worden ingevoerd waarbij de in deze nota geformuleerde visies en doelstellingen leidraad zullen zijn. Onderwerpen als de transitie jeugdzorg, decentralisatie begeleiding AWBZ en de nieuwe Wet werken naar vermogen staan daarmee niet los van deze visienota die immers aangeeft welke maatschappelijke effecten de gemeente wil bereiken met de Bestse samenleving en haar inwoners. De visie op maatschappelijke participatie is bijvoorbeeld van toepassing op de ontwikkeling die met de Wet werken naar vermogen in gang wordt gezet. Feitelijk betekenen deze decentralisaties dat de gemeente zelf meer instrumenten in handen krijgt om doelen te verwezenlijken. Voor zover nodig wordt er bij de thema's nog afzonderlijk op ingegaan. De beleidsnota's Werk en inkomen én Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) worden in oktober aan de raad voorgelegd. De raad heeft in het kerntakendebat niet besloten om taken te laten vervallen. Daarmee is een bezuinigingsopdracht op de beide dossiers voor 2012 op grond van inhoudelijke overwegingen niet meer aan de orde. Wel is besloten om aan de gesubsidieerde professionele instellingen een bezuiniging van 10% op de bedrijfsvoering op te leggen. Daarmee is niet gezegd dat er geen bezuinigingen gerealiseerd zullen en eventueel moeten worden middels de beide nota's in 2013 en volgende jaren. Deze worden gerealiseerd op grond van inhoudelijke besluiten die eveneens leiden tot prioriteitsstelling.

1.7 Inspraak

Naast eigen onderzoek en informatie vergaring is middels twee inspraakbijeenkomsten informatie vergaard over de vijf thema's. Voor deze bijeenkomsten waren betrokken medewerkers van de gemeente, adviesraden, burgers en betrokken instellingen uitgenodigd. Het abstractieniveau in deze fase van het proces is voor deze inspraakbijeenkomsten omzeild door een vertaalslag te maken naar concrete voorbeelden. Verslagen van deze bijeenkomsten en het resultaat van de ingeleverde enquêteformulieren zijn ter inzage beschikbaar. Voor een deel zijn de resultaten in de volgende fase eveneens bruikbaar. De conceptnota is ter advisering voorgelegd aan de Wmo Adviesraad en de Adviesraad Sociale Voorzieningen. De formele adviezen en de reactie van het college daarop zijn ter inzage beschikbaar.

2 KADERS

De hieronder genoemde kaders waren voor de inspraakbijeenkomsten in concept geformuleerd en gaven daarmee de grenzen aan waarbinnen de discussie gevoerd kon worden. De kaders zijn daarna niet meer bijgesteld. De kaders zijn gebaseerd op:

— Besluiten die zijn uitwerking hebben op de te behandelen onderwerpen waarbij vanzelfsprekendheden, zoals voldoen aan wet- en regelgeving, niet zijn weergegeven;

— Het maatschappelijk debat.

1. Terugtrekkende rijksoverheid: uitvoering van alle gemeentelijke taken (huidige taken (gemeenteraad heeft geen taken geschrapt) en toekomstige gedecentraliseerde taken) met minder middelen waarbij ook de gevolgen van de vergrijzing moeten worden opgevangen.

2. Vastgestelde gemeentebegroting, rekening houdend met de bezuinigingsopties in de meerjarenraming 2011 – 2014 en de uitkomsten van de kerntakendiscussie.

3. Eigen verantwoordelijkheid, ook financiële, staat voor op. Dit gaat hand in hand met verantwoordelijkheid voor de gemeenschap. Kan iemand het niet op eigen kracht, is de omgeving aan zet. Als dit onvoldoende is, komen voorzieningen vanuit de overheid in beeld.

4. Inclusiviteit is een leidend principe bij beleidsontwikkeling, het inkopen / subsidiëren van voorzieningen en in de regievoering vanuit de overheid richting de samenleving. Zo kunnen mensen met beperkingen zo goed mogelijk participeren en van gewone voorzieningen gebruik maken.

5. Voor wat hoort wat. Hulp en ondersteuning is niet vanzelfsprekend. De ontvanger doet iets terug voor de maatschappij.

6. Er is een sluitend aanbod van zorg en hulpverlening: geen gaten maar ook geen dubbelingen, de uitvoering is efficiënt en effectief. Het principe 'goedkoopst adequaat' geldt niet alleen voor individuele voorzieningen maar ook voor algemene voorzieningen en bij de inrichting van de keten. Er worden effectieve interventiemethoden ingezet.

3 ONTWIKKELING EN ONTPLOOIING VAN JEUGDIGEN

3.1 Waar gaat het om?

De basis voor hoe een kind zich ontwikkelt tot volwassene wordt gelegd in zijn eerste jaren. Dit ontwikkelingsproces begint op het moment van conceptie en loopt door tot ver in de adolescentie. Ontwikkeling is per persoon een uniek en voortdurend proces. Kinderen hebben opvoeding nodig omdat hun ontwikkeling zich in grote en fundamentele stappen voltrekt. Bovendien start hun leven met een grote mate van afhankelijkheid, dat gaandeweg overgaat in meer zelfstandig functioneren. In de ontwikkeling van jeugdigen (-9 maanden tot 24 jaar) onderscheiden wij een aantal aspecten:

_ cognitief: jeugdigen ontwikkelen vaardigheden en doen kennis op;

_ sociaal: jeugdigen leren omgaan en rekening houden met anderen en voelen zich verantwoordelijk voor anderen;

_ gezond: het verwerven en behouden van een optimale gezondheid, zowel fysiek als mentaal;

_ veilig: de omgeving waarin de jeugdige opgroeit is veilig en wordt ook als zodanig ervaren.

De ontwikkeling op bovengenoemde aspecten zijn bepalend voor het basisfunctioneren van jeugdigen en bepalen in hoge mate of zij opgroeien tot gelukkige en zelfstandige volwassenen. Jeugdigen moeten zich daarnaast ook kunnen ontplooien, ook creatief. Ze krijgen kansen om hun talenten te ontdekken en deze verder uit te kunnen bouwen.

3.2 Gemeentelijke visie en uitgangspunten

_ Wij hebben de visie dat ouders verantwoordelijk zijn en blijven voor de ontwikkeling en ontplooiing van hun kinderen. Ouders worden hierbij ondersteund door algemene voorzieningen, zoals het consultatiebureau, kinderopvang, peuterspeelzalen, geloofsgemeenschappen, scholen, het jongerenwerk en sport- en sociaal-culturele voorzieningen. De omgeving draagt medeverantwoordelijkheid voor de opvoeding van de kinderen die er opgroeien. Als de omgeving waar een kind opgroeit veilig is, als er verantwoordelijkheid wordt gedragen voor elkaar, als er sociale cohesie is in de woonomgeving en iedereen erbij hoort, zijn er goede voorwaarden om op

te groeien tot een verantwoordelijke inwoner. Met de meeste jeugdigen zal het dan ook goed gaan, slechts een klein gedeelte zal individuele ondersteuning nodig hebben. De verantwoordelijkheid van de gemeente richt zich primair op het basisfunctioneren (ontwikkelen) van jeugdigen en in mindere mate op de ontplooiing. De uitdaging voor de gemeente is er in gelegen om een zo goed mogelijk klimaat te scheppen, waarin jeugdigen kunnen opgroeien tot gezonde, sociale, zelfstandige en verantwoordelijke inwoners.

_ Jeugdigen worden gezien als volwaardige deelnemers aan de samenleving. Ze ontwikkelen zich door interacties binnen allerlei verbanden, denk aan het gezin, de school, de sport- of cultuurvereniging en de wijk.

_ De leerkrachten en hulpverleners stralen adviseren vanuit dezelfde positieve opvoedmethodiek. Ouders worden daarbij benaderd als volwaardige partners.

_ Het onderwijs, hulp, ondersteuning en vrijetijdsactiviteiten zijn zoveel mogelijk toegesneden op de behoefte en mogelijkheden van het kind en de ouders.

_ Het kind staat centraal: ondersteuning en hulp moeten op maat en samenhangend worden geboden en versnippering van het aanbod moet worden tegengegaan. Niet alleen de kindfactoren zijn bepalend voor de aanpak, maar ook de omgevings- en systeemfactoren. Uitgangspunt hierbij is om één gezin, één plan, één coördinator te hanteren.

_ Preventief werken en een vroegtijdige aanpak voorkomen uitval op een later moment. Daarom moet elk kind in beeld zijn en blijven en in het geval van een (dreigend) probleem moet passende ondersteuning zo snel mogelijk geboden worden. Professionals moeten bereid en in staat zijn om risico's te signaleren en er accuraat op te reageren.

_ Jeugdigen (met en zonder beperkingen) groeien zoveel mogelijk gezamenlijk op, zowel binnen de wijk, maar ook binnen de voorschoolse voorzieningen, het onderwijs en binnen verenigingen. Hierbij geldt de regel: regulier waar mogelijk en speciaal waar nodig.

_ Jeugdigen vragen in de regel niet zo gauw zelfstandig om hulp. Dit geldt zeker voor de kinderen tot 12 jaar. Daarom moet de hulp en ondersteuning voor deze doelgroep zoveel mogelijk geboden worden op de plekken waar ze zich bevinden, zoals thuis, in het consultatiebureau, in de voorschoolse voorzieningen en in de scholen.

_ Ook ouders moeten makkelijk om hulp en ondersteuning kunnen vragen. In de regel is dat dichtbij huis of eventueel binnen de voorzieningen waar ze met hun kinderen komen. Voor ouders die daar juist een hoge drempel ervaren moet er een alternatief geboden worden.

3.3 Wettelijke kaders

De wettelijke verantwoordelijkheid van de gemeente vindt zijn grondslag in:

- Verdrag inzake de Rechten van het Kind;
- Wet Publieke Gezondheid;
- Wet op de Jeugdzorg;

- Wet maatschappelijke ondersteuning. De vijf Wmo-functies van het preventief jeugdbeleid die er minimaal moeten zijn;
- Informatie en advies;
- Signaleren van problemen;
- Toegang tot het hulpaanbod;
- Lichtpedagogische hulp;
- Coördinatie van zorg.
- Leerplichtwet;
- Wettelijk kader Regionale Meld- en Coördinatiefunctie;
- Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie;
- Wet op het Primair Onderwijs;
- Wet op het Voortgezet onderwijs.
- Wet op de Expertisecentra;

3.4 Ontwikkelingen

Decentralisatie jeugdzorg

Gemeenten worden verantwoordelijk voor de jeugdzorg. Jeugdzorg is een verzamelnaam voor provinciale jeugdzorg, gesloten jeugdzorg, jeugdbescherming (voogdij en gezinsvoogdij), jeugdreclassering, jeugd-geestelijke gezondheidszorg (jeugd-ggz) en jeugd-licht verstandelijk (jeugd – lvg)gehandicapten. De belangrijkste reden voor deze decentralisatie is de wens van de overheid om de jeugdzorg bij de bestuurslaag te beleggen die het dichtst bij kinderen en hun opvoeders staat en om één financieringsstroom tot stand te brengen ter ontschotting van het ondersteunings- en zorgaanbod. Begeleiding Jeugd is onderdeel van de decentralisatieafspraken AWBZ en zal per 2013 overgaan naar gemeenten. Per 2014 zullen de jeugdzorg, jeugd-ggz en jeugd-lvg fasegewijs overgeheveld worden. Eind 2016 moet de volledige decentralisatie gerealiseerd zijn.

Passend onderwijs

Daarnaast treedt naar verwachting de nieuwe wetgeving m.b.t. passend onderwijs per 1 augustus 2012 in werking. Dat betekent o.a. dat de regelingen voor speciale leerlingenzorg verminderd worden waarbij de school(besturen) de verantwoordelijkheid krijgen om voor alle leerlingen, ongeacht hun beperking, een passend onderwijsaanbod te realiseren (zorgplicht). Wanneer een school dit aanbod niet (volledig) zelf kan verzorgen, moet zij dit in overleg met andere scholen realiseren. Hierbij wordt de positie van ouders versterkt.

Bij de invulling van deze nieuwe taken wordt gebruik gemaakt van de hierboven genoemde uitgangspunten.

3.5 Wat willen we bereiken

Maatschappelijk effect

Wij willen bereiken dat alle Bestse jeugdigen zich in Best optimaal kunnen ontwikkelen en ontplooien. Hierbij hanteren wij de hierboven genoemde uitgangspunten, zoals dat ouders hiervoor verantwoordelijk zijn en blijven (met inachtneming van leeftijdsgrenzen in wetgeving), maar hierbij worden ondersteund door algemene voorzieningen en het kind centraal staat. Dat jeugdigen zich optimaal kunnen ontwikkelen en ontplooien betekent dat er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan op cognitief en sociaal gebied en op het gebied van gezondheid en veiligheid. Op elk van deze terreinen hebben we daarom doelstellingen geformuleerd.

Doelstellingen

Cognitief

1. Alle jeugdigen in Best verlaten de school met minimaal een startkwalificatie, voor zover zij daartoe bekwaam zijn. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- geen / zo weinig mogelijk leerlingen verlaten voortijdig de school;
- van het aantal leer- en kwalificatieplichtige kinderen is bekend naar welke school ze gaan;
- zoveel mogelijk doelgroepkinderen voorschoolse educatie in groep 1 hebben deelgenomen aan een programma voorschoolse educatie;
- zoveel mogelijk kinderen in groep 1 hebben een voorschoolse voorziening bezocht;
- geen / zo weinig mogelijk kinderen spijbelen.

Gezond

2. Jeugdigen in Best ervaren zo min mogelijk vermijdbare gezondheidsproblemen en worden zo min mogelijk in hun gezondheid bedreigd. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- zoveel mogelijk kinderen van 0 tot 4 jaar worden bereikt op het consultatiebureau;
- zoveel mogelijk kinderen van 4 tot 12 jaar worden bereikt tijdens de reguliere contactmomenten van de GGD;
- zo min mogelijk jeugdigen kampen met overgewicht;
- zo min mogelijk jongeren roken;
- jeugdigen bewegen voldoende;
- jongeren drinken alcohol met mate en op een geschikte leeftijd;
- zo weinig mogelijk jongeren gebruiken drugs.

3. Jeugdigen in Best voelen zich gelukkig. Resultaatindicatoren hiervoor zijn bijvoorbeeld:

- kinderen worden niet gepest;

- jongeren hebben geen problemen waardoor ze gebruik moeten maken van hulpverlening of de geïndiceerde jeugdzorg;
- geen / zo weinig mogelijk jongeren zijn suïcidaal.

Sociaal

4. Alle jeugdigen in Best hebben voldoende mogelijkheden om hun vrije tijd zinvol in te vullen, hun talenten te ontplooien en te genieten. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- Sportieve en sociaal-culturele verenigingen hebben veel jeugdleden;
- Jongeren waarderen de voorzieningen in Best.

5. Alle jeugdigen in Best groeien op tot inwoners die verantwoordelijkheid voelen voor anderen en hun sociale omgeving. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- Veel jongeren doen vrijwilligerswerk;
- Weinig jongeren zorgen voor overlast en worden opgepakt door de politie.

Veilig

6. Jeugdigen in Best voelen zich veilig. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- Er zijn weinig jongeren in Best die zich weleens onveilig voelen;
- Zo min mogelijk jongeren in Best zijn slachtoffer van een strafbaar feit.

7. Alle jeugdigen in Best tonen respect voor hun fysieke omgeving. Indicatoren hiervoor zijn o.a.:

- Jeugdigen bezorgen weinig overlast;
- Er zijn zo weinig mogelijk aanleidingen voor de politie om jongeren aan te houden.

De resultaatindicatoren die hier, en bij de andere thema's, worden genoemd zijn niet limitatief. In de hier opvolgende Wmo nota, gezondheidsnota, nota werk en inkomen en nota kunst en cultuur wordt aangegeven welke resultaten wij exact willen behalen en hoe we dit, uitgaande van deze visienota, gaan doen.

4 ZELFREDZAAMHEID VOLWASSENEN

4.1 Waar gaat het om

Onder zelfredzaamheid verstaan wij hier: het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken. Het begrip zelfredzaamheid kent lichamelijke en sociale kanten. Het vermogen tot basale zelfverzorgende activiteiten zoals het lichaam wassen en aan- en uitkleden, en de instrumentele activiteiten zoals het verzorgen van een maaltijd, schoonmaken en het doen van boodschappen, is vooral fysiek bepaald. De sociale zelfredzaamheid is het vermogen van mensen sociaal te kunnen functioneren. Beide elementen zijn van belang om volwaardig in de samenleving te

kunnen participeren en dragen bij aan een positief gevoel van welbevinden.

4.2 Gemeentelijke visie en uitgangspunten

De kwaliteit van het leven wordt in belangrijke mate bepaald door de mate waarin iemand zelfredzaam is. Wij gaan er van uit dat bijna iedereen zelfredzaam wil zijn. Maar niet iedereen is in staat om zonder ondersteuning van anderen - waaronder de gemeente – te functioneren. Ondersteuning kan nodig zijn voor een korte periode, maar soms ook een leven lang. Wij willen bevorderen dat inwoners van Best zo zelfredzaam als mogelijk zijn. Om dit te bewerkstelligen hanteren wij de volgende uitgangspunten:

_ Eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht voorop

De opvattingen over wat tot de eigen verantwoordelijkheid van mensen gerekend zou moeten worden en wat van tot die van de overheid is de laatste jaren sterk veranderd en nog aan het veranderen. Ook in de gemeente Best. Wij scharen ons achter de visie dat inwoners van Best, meer dan nu het geval is, in eerste instantie zelf – al dan niet met hulp van anderen in de omgeving – oplossingen moeten zoeken voor hun vragen en problemen en niet voor alles bij de gemeente aan moeten kloppen. En waar mogelijk anticiperen op toekomstige vragen, bijvoorbeeld door tijdig op zoek te gaan naar bij de leeftijd passende woonruimte. Ook financieel staat eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid voorop. De gemeente voorziet niet in algemeen gebruikelijke voorzieningen of gebruikelijke zorg en financiert geen voorzieningen die redelijkerwijs door alle inwoners of groepen inwoners geheel of gedeeltelijk zelf kunnen worden betaald (draagkrachtprincipe) of vraagt een eigen bijdrage.

Het gemeentelijk aanbod of door de gemeente gefinancierd aanbod komt pas in beeld als een inwoner zelf en/of zijn omgeving niet kan voorzien in de behoefte aan voorzieningen (eigen verantwoordelijkheid) dan wel het niet redelijk is als een inwoner zelf geheel in de behoefte moet voorzien. In deze gevallen biedt de gemeente een (laagdrempelig) vangnet. Dit alles ontslaat de gemeente overigens niet van haar verantwoordelijkheid om inwoners goed te informeren over onder meer eigen voorzieningen en voorzieningen van andere organisaties. En waar nodig voorlichting te geven over voor inwoners belangrijke zaken, bijvoorbeeld het belang van het beheersen van de Nederlandse taal.

Daarnaast heeft de gemeente ook een belangrijke rol in het bewerkstelligen van de hiervoor geschetste gewenste mentaliteitsverandering. Niet alleen door inwoners aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid, maar ook aan te geven waarom dat gebeurt.

_ Het ondersteunen van inwoners is maatwerk

Er moet rekening worden gehouden met individuele behoeften en mogelijkheden van inwoners. Dit bepaalt ook hoe de ondersteuning voor iemand er uit ziet. Er wordt niet meer uitgegaan van een aantal standaard voorzieningen, maar met een individuele inwoner worden er keuzes gemaakt in de oplossing of een arrangement aan oplossingen die er voor zorgen dat hij/zij weer zelfredzaam wordt. Het resultaat telt. Het begrip goedkoopst adequaat is nog wel altijd leidend bij het bepalen van de oplossing. Bij het oplossen van de hulpvraag neemt de burger actief deel. Uitgangspunt moet niet zijn wat mensen niet meer kunnen, maar wat mensen wel kunnen. Ook zijn/haar netwerk wordt hierbij betrokken.

Deze eerste twee uitgangspunten vormen de essentie van de kanteling binnen de Wmo.

_ Inwoners hebben zelf de regie over hun leven

Er is respect voor de eigenheid van inwoners en voor de wijze waarop mensen regie voeren over hun eigen leven binnen de maatschappelijk aanvaarde grenzen. Als iemand niet (verder) geholpen wil worden en geen gevaar is voor zichzelf, voor anderen of de volksgezondheid, dient hij / zij met rust gelaten te worden.

_ Door preventie wordt erger voorkomen

De agenda wordt niet alleen bepaald door de zorg van alledag. Een deel van de inzet, beleidsmatig en financieel, wordt op preventief beleid ingezet, waarbij de kost voor de baat uitgaat, al ligt die baat in de verdere toekomst. Preventie betekent ook het in een vroegtijdig stadium signaleren van problemen en door deze lichte interventies proberen deze problemen op te heffen of er voor te zorgen dat ze niet erger worden. Van belang hierbij is dat tijdig wordt gereageerd op dergelijke signalen en indien nodig snelle hulp wordt ingezet, om erger te voorkomen.

_ De toegang tot voorzieningen is laagdrempelig

Als een inwoner hulp nodig heeft dient hij hij/zij hier snel over te kunnen beschikken, niet van het kastje naar de muur gestuurd te worden, niet met allerlei ingewikkelde procedures te maken krijgen. Hiertoe moet er samenhang zijn in de voorzieningen en ook in de wijze waarop deze voorzieningen worden aangeboden c.q. kunnen worden aangevraagd. Voor een inwoner is slechts van belang dat de vraag beantwoord wordt waarbij een goede afstemming tussen de voorzieningen geregeld is en hij niet herhaaldelijk zijn verhaal hoeft te doen of opnieuw geïndiceerd moet worden (ketenaanpak). Snelheid heeft prioriteit: het verkrijgen van hulp heeft waar mogelijk voorrang, waarbij toetsing achteraf, op een onbureaucratische wijze, plaats vindt. De administratieve lasten zullen voor een inwoner tot een minimum worden beperkt.

_ Algemeen waar dat kan, specifiek waar nodig

Bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid geldt algemeen waar dat kan en specifiek waar nodig. Dit betekent dat de gemeente streeft naar zogenaamd inclusief beleid. Het beleid wordt zodanig geformuleerd dat rekening wordt gehouden met alle inwoners, dus ook met de bijzondere doelgroepen. Is algemeen beleid niet mogelijk of voldoende, dan zal aanvullend specifiek doelgroepenbeleid moeten worden ontwikkeld. Ook het aanbod van voorzieningen zal zoveel mogelijk bestaan uit algemene voorzieningen, toegankelijk voor alle inwoners, met én zonder beperking. Daar waar algemene voorzieningen niet aanwezig zijn of niet functioneren heeft de gemeente een taak. Wanneer er een beroep wordt gedaan op individuele voorzieningen, wordt eerst gekeken naar de algemene voorzieningen. Er moeten bijzondere argumenten zijn wil men van de algemene voorzieningen geen gebruik hoeven maken.

4.3 Wettelijke kaders

- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- Wet publieke gezondheid (Wpg)

4.4 Ontwikkelingen

Decentralisatie AWBZ, functie Begeleiding

De extramurale AWBZ-functie begeleiding wordt naar gemeenten overgeheveld. Begeleiding is hulp bij het aanbrengen van structuur, het voeren van regie, ondersteuning bij praktische vaardigheden en het bieden van toezicht. Het doel van begeleiding is de zelfredzaamheid van inwoners met een beperking te bevorderen, te behouden of te compenseren. Dit betekent dat de uitgangspunten die hierboven zijn geformuleerd ook van toepassing zijn op deze decentralisatie.

Cliëntondersteuning

Gemeenten zijn op grond van de Wmo verantwoordelijk voor cliëntondersteuning. Cliëntondersteuning richt zich op mensen die (tijdelijk) verminderd zelfredzaam zijn en voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de betreffende persoon het zelf of met zijn omgeving niet op kan lossen. Het Rijk heeft destijds besloten om de cliëntondersteuning voor de groepen verstandelijk, lichamelijk en zintuiglijk gehandicapten vooralsnog te laten uitvoeren via de MEE-organisaties. Als gevolg hiervan zijn op dit moment de gemeenten (wettelijk) verantwoordelijk voor de cliëntondersteuning, maar beschikken zij niet over de daartoe bestemde middelen daar waar het gaat om de cliëntondersteuning voor genoemde doelgroepen. Met het oog hierop heeft de staatssecretaris van VWS in een schrijven van juni 2011 haar visie gegeven op cliëntondersteuning. Deze visie is gericht op zelfredzaamheid en participatie in brede zin, voor de doelgroep AWBZ, Wajong, Wsw en Wmo. De staatssecretaris pleit ervoor om op termijn de volledige zeggenschap over het budget voor cliëntondersteuning gefaseerd over te dragen aan gemeenten. Gemeenten krijgen hiermee, meer dan voorheen, de regie op cliëntondersteuning en ervoor zorgen dat deze ondersteuning aansluit op de (andere) lokale voorzieningen. Zij wil in 2011 deze visie met belanghebbende organisaties verder verkennen en uitwerken.

4.5 Wat willen we bereiken

Maatschappelijke effect

Wij willen bereiken dat inwoners voldoende toegerust zijn om zelfstandig hun eigen leven vorm en inhoud te geven. Hierbij staat het hierboven geformuleerde uitgangspunt van eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht voorop. Om dit maatschappelijk effect teweeg te brengen moeten de volgende doelen worden vervuld:

Doelstellingen

1. Inwoners leven niet op straat. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- Er zijn zo weinig mogelijk huisuitzettingen;
- Inwoners die wel op straat leven worden weer duurzaam gehuisvest.

2. Inwoners ervaren zo min mogelijk vermijdbare gezondheidsproblemen en worden zo min mogelijk in hun gezondheid bedreigd. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- Er zijn zo min mogelijk inwoners met overgewicht;

- Inwoners bewegen voldoende;
- Zo min mogelijk inwoners roken;
- Inwoners gebruiken verantwoord alcohol;
- Zo min mogelijk inwoners gebruiken drugs;
- Inwoners hebben een zo laag mogelijk risico op een angststoornis of depressie;
- Zo weinig mogelijk inwoners worden slachtoffer van huiselijk geweld.

3. Inwoners zijn in staat om (in Nederland) zelfstandig te functioneren. Resultaatindicatoren hiervoor:

- Inwoners hebben niet snel ergens hulp of zorg bij nodig;
- Inwoners kunnen de regie voeren over hun eigen leven;
- Inwoners beheersen de Nederlandse taal (op een niveau waarmee ze zelfstandig kunnen functioneren)
- Inwoners hebben voldoende kennis van wat er speelt in de maatschappij;
- Inwoners beschikken over basisvaardigheden (koken, gebruik apparatuur, inrichten leven etc.);
- Inwoners kunnen beschikken over algemene voorzieningen die hen ondersteunen bij het zelfstandig functioneren;
- Inwoners kunnen beschikken over snelle en adequate individuele ondersteuning op maat als ze problemen niet zelf, met hun netwerk of met algemene voorzieningen kunnen oplossen.

4. Inwoners weten de weg te vinden naar (correcte informatie over) ondersteuning als ze dit nodig hebben. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- Inwoners weten waar ze informatie kunnen verkrijgen over allerlei voorzieningen;
- De informatie die ze verkrijgen is correct;
- Inwoners ervaren de weg naar ondersteuning als laagdrempelig en regelarm.

Welke resultaten we exact willen bereiken en hoe we dit, uitgaande van deze visienota, gaan doen komt terug in de Wmo nota, de gezondheidsnota en de nota werk en inkomen.

5 MAATSCHAPPELIJK PARTICIPATIE

5.1 Waar gaat het om

Maatschappelijke participatie gaat over meedoen in de maatschappij. Het gaat om het verrichten van betaalde of onbetaalde arbeid of om deelname aan vrijetijdsbesteding. Bij het verrichten van onbetaalde arbeid ligt het accent hier niet op 'het helpen van anderen' maar op het meedoen, het actief zijn.

5.2 Gemeentelijke visie en uitgangspunten

Maatschappelijke participatie maakt gelukkig. Het geeft zin aan het bestaan. Het is een manier om mensen te ontmoeten en zinvolle bezigheden te verrichten. Het is niet de enige manier. Het opvoeden van kinderen en een spil zijn in je familie, maar ook het leven in een klooster kan mensen gelukkig maken. Het is maar wat iemand prefereert. De meeste mensen willen graag zowel een betaalde baan hebben als ook deelnemen aan ontspanning of aan ontplooiingsactiviteiten. Het hebben van betaald werk staat voor veel mensen boven aan het lijstje van wensen. Het verrichten van betaald werk zorgt voor veel positieve effecten: mensen ontvangen waardering, het zorgt voor meer zelfvertrouwen en zelfrespect, er zijn meer kansen op ontplooiing, meer kansen op positieverbetering op termijn. Je verdient iets voor wat je doet. Daarnaast blijkt ook dat mensen die vanuit een uitkeringssituatie gaan werken, vanzelf een betere beleving van de eigen gezondheid krijgen. Ook mensen die niet of niet meer betaald hoeven werken, willen zich vaak verdienstelijk maken. Actief zijn en blijven is een wens van bijna iedereen.

Er zit ook een andere kant aan participatie. Minimale participatie is noodzakelijk om zelfredzaam te zijn en economisch zelfstandig te zijn of te worden. Participatie is van belang voor de samenleving in economische zin. Hierdoor kunnen we als samenleving (collectieve) goederen financieren. Het verbetert eveneens de kwaliteit van het bestaan van ons allen. Daarom moet iedereen die daartoe in staat is, zijn steentje bijdragen aan de samenleving. Ook mag worden verwacht dat een ieder die daartoe in staat is zelf in een inkomen voorziet. Inkomensondersteuning is bedoeld als vangnet. Dit voorkomt dat het draagvlak voor de sociale zekerheid wordt ondermijnd. Ook van iemand die niet in staat is zelf in een inkomen te voorzien en uitkeringsgerechtigd is, mag worden verwacht dat hij / zij bijdraagt aan de samenleving. Mensen die dit niet op eigen kracht kunnen regelen worden in eerste instantie aangesproken op hun talenten en hun kunnen. Pas als deze positieve benadering niet werkt, worden zonodig negatieve prikkels toegepast om mensen in beweging te krijgen en / of wordt het sociale systeem er bij betrokken.

Van de samenleving mag worden verwacht dat ze geen mensen uitsluit. Ook mensen die minder aansluiting hebben op de arbeidsmarkt of in het sociaal maatschappelijk leven, hebben recht op 'een plekje'. Zo nodig zullen prikkels richting maatschappelijke organisaties en bedrijven worden ingezet om dit mogelijk te maken. Iedereen moet meedoen

_ Inwoners die niet participeren, of wel participeren maar geen betaalde arbeid verrichten, en een beroep doen op de gemeentelijke overheid voor financiële ondersteuning, moeten een maatschappelijke tegenprestatie leveren. Dit niet alleen op grond van het 'voor wat hoort wat' principe maar ook om dat met activeren uiteindelijk mensen gelukkiger worden. Het is zaak mensen niet op kosten van de maatschappij in een uitzichtloze situatie te laten zitten. Een tweede reden om ook mensen die niet willen werken, te verplichten werkzaamheden al dan niet betaald te verrichten, is dat het draagvlak binnen de sociale zekerheid niet moet worden ondermijnd. Bij voorkeur betaalde arbeid omdat dit het draagvlak het meest versterkt om voor de mensen die het echt nodig hebben de voorzieningen op orde te houden en misschien zelfs te verbeteren. Er is veel vraag naar ondersteunende werkzaamheden bij maatschappelijke instellingen maar ook in de eigen buurt. Ook zijn er werkzaamheden in het bedrijfsleven waarvoor moeilijk medewerkers te vinden zijn. Het is economisch onverantwoord dat deze werkzaamheden blijven liggen terwijl er mensen beschikbaar zijn om deze werkzaamheden te doen.

_ Inwoners zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk om deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten, mee te doen, de taal te leren, werk te zoeken, te bewegen en te recreëren. Inwoners die dit niet doen, en die geen beroep doen op de overheid voor hulp of financiële steun, worden met rust gelaten. Ook als ze helemaal niets doen uit zichzelf en voor zichzelf. Geen getrek aan mensen die geen verwachtingen hebben van de overheid of overheidssteun niet nodig hebben.

_ Inwoners die op geen enkele manier participeren maar schade (dreigen) toe (te) brengen aan zichzelf, de omgeving of aan de maatschappij hebben recht op immateriële ondersteuning als eerste opstap in de richting van participatie. Deze groep inwoners is niet altijd op eigen initiatief bekend bij de gemeentelijke overheid of bij professionele hulpverleningsinstanties. Deze groep heeft recht op 'out-reachende' hulpverlening zodra de problematiek bekend is. Voor zover mensen zich bevinden in de openbare ruimte, wordt actief de vindplaatsen opgezocht. Iedereen moet mee kunnen doen.

_ Inwoners die graag willen participeren maar dit niet kunnen op eigen kracht, financieel of anderszins, bijvoorbeeld door beperkingen, hebben recht op steun bij het regelen of mogelijk maken van de participatie. De overheid biedt steun op grond van wettelijke regels indien geen beroep kan worden gedaan op de omgeving. Dit geldt bijvoorbeeld voor vervoersfaciliteiten op grond van de Wmo. Hierbij geldt dat er een inkomensafhankelijke bijdrage wordt gevraagd. Voor het terrein waar geen wettelijke verplichtingen zijn, biedt de gemeente ondersteuning in de vorm van basisvoorzieningen voor sporten en lezen. Keuzevrijheid is een groot goed, zeker voor vrijetijdsactiviteiten. Inwoners kunnen een beroep doen op financiële steun voor het meedoen aan basissporten en eventueel andere nader te omschrijven basisactiviteiten. De subsidies aan instellingen voor muzieklessen voor volwassenen worden afgeschaft ten gunste van individuele ondersteuning.

_ Inwoners die graag willen participeren via betaalde arbeid zijn zelf verantwoordelijk om een baan te vinden. Pas als zij daar niet toe in staat zijn buiten eigen schuld, kan de gemeente steun bieden. De gemeente onderzoekt wat iemand zelf, samen met zijn omgeving, kan regelen. Pas als de mogelijkheden beperkt zijn, biedt de gemeente steun bij het zoeken naar werk. Niet alleen de werkzoekende is verantwoordelijk. Ook de maatschappij. De gemeente ontwikkelt beleid gericht op zowel het bedrijfsleven als maatschappelijke instellingen om open te staan voor het aannemen van mensen van verschillende achtergronden en met eventuele beperkingen. Begeleiding op de werkvloer kan geregeld worden vanuit de gemeente, maar ook vanuit het bedrijfsleven of de gemeenschap middels een maatjesproject.

5.3 Ontwikkelingen

De gemeente krijgt te maken met nieuwe wetgeving op het gebied van werk en inkomen, namelijk de Wet werken naar vermogen (Wwnv). De Wwnv wordt een brede voorziening voor alle mensen die nu onder verschillende regelingen vallen, zoals de Wsw, Wajong, WWB en WIJ. Bij de invoering van de nieuwe Wet werken naar vermogen zullen de in deze nota geformuleerde visies en doelstellingen leidraad zijn.

5.4 Wettelijke kaders

- Wet werk en bijstand
- Wet investeren in jongeren (gaat vermoedelijk per 1 januari 2012 op in de WWB)

- Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
- Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen
- Besluit bijstandverlening zelfstandigen
- Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
- Wet participatiebudget
- Wet Inburgering
- Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen
- Wet sociale werkvoorziening
- Wet werken naar vermogen (vermoedelijk vanaf 1 januari 2013)

5.5 Wat willen we bereiken

Maatschappelijke effect (1)

Wij willen bereiken dat inwoners actief deel nemen aan het maatschappelijk verkeer, uitgaande van de hierboven geformuleerde visie dat iedereen mee moet doen en mee moet kunnen doen.

Doelstellingen

1. Inwoners kunnen zelfstandig deelnemen aan activiteiten en kunnen participeren in de samenleving.
2. Inwoners dragen hun steentje bij aan de samenleving. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:
 - Het percentage inwoners dat betaalde of onbetaalde arbeid verricht neemt toe;
 - Het percentage uitkeringsgerechtigden dat betaalde of onbetaalde arbeid verricht neemt toe;
 - Het aantal volwassen inwoners dat aangeeft (zeer) ernstig eenzaam te zijn neemt af.

Maatschappelijk effect (2)

Wij willen bereiken dat inwoners zelf in een inkomen kunnen voorzien.

Doelstellingen

3. Inwoners beschikken over voldoende kwalificaties om deel te kunnen nemen aan de arbeidsmarkt
4. Belemmeringen om betaalde arbeid te verrichten worden opgeheven. Resultaatindicatoren:
 - het aantal uitkeringsgerechtigden neemt af;
 - het percentage inwoners voor wie geen reguliere arbeidsplaats beschikbaar is neemt af.

De resultaten worden exact ingevuld in de nota werk en inkomen, de Wmo nota en de nota kunst en

cultuur. Ook wordt hierin aangegeven hoe we de doelstellingen en resultaten, uitgaande van deze visienota, gaan behalen.

6 MAATSCHAPPELIJKE INZET

6.1 Waar gaat het om

Met maatschappelijke inzet wordt bedoeld dat mensen zich actief inzetten voor (onbetaalde) hulp en zorg aan anderen en de sociale omgeving. Hierbij zijn twee groepen te onderscheiden, namelijk de mantelzorgers en de vrijwilligers: Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind, of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie ze zorgen. Bij het bieden van mantelzorg gaat het om iets extra's dat qua duur en qua intensiteit de normale zorg, bijvoorbeeld voor het opvoeden van een gezond kind, overstijgt. Vaak is er – in tegenstelling tot “normale” situaties in het huishouden sprake van een situatie die gekenmerkt wordt door het in de knel komen van maatschappelijke verplichtingen en persoonlijke voorkeuren. Vrijwilligerswerk is volgens de gangbare definitie werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving. Er is veel discussie over deze definitie, bijvoorbeeld over de vraag wat enig georganiseerd verband is, of het altijd onverplicht is (denk bijvoorbeeld aan de maatschappelijke stage of sociale re-integratie) en of mensen het altijd voor anderen doen of eigenlijk voor zichzelf. Wat in elk geval vast staat is dat vrijwilligers een onmisbaar onderdeel van de “civil society” vormen.

6.2 Gemeentelijke visie en uitgangspunten

Sinds de invoering van de Wmo in 2007 hebben gemeenten de wettelijke taak om mantelzorgers en vrijwilligers te ondersteunen. Door ontwikkelingen zoals de vergrijzing, een toename van het aantal chronisch zieken en een terugtrekkende rijksoverheid, zal de druk op de informele zorg naar verwachting toenemen. Het is daarom belangrijk om de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers zo goed mogelijk te organiseren. Hiervoor gebruiken we de hieronder genoemde uitgangspunten.

Mantelzorg

— Mantelzorgers zijn het beste geholpen door maatwerk te verrichten op het moment dat zij behoefte hebben aan ondersteuning. Uit onderzoeken van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) blijkt dat een overgrote meerderheid van 80% hun familieleden en bekenden helpen vanuit liefde en genegenheid en omdat zij het vanzelfsprekend vinden. Driekwart van de mantelzorgers oordeelt positief over de hulp die zij verlenen; de relatie met de hulpvrager wordt intenser en intiemer en ze genieten samen van kleine dingen. Lang niet alle mantelzorgers hebben daarom behoefte aan ondersteuning. Dag in, dag uit voor een zieke naaste zorgen kan echter ook zwaar zijn en soms té zwaar. In 2007 voelde (landelijk) 17% van de mantelzorgers zich zwaar belast door de hulptaak of soms zelfs overbelast. Waar de één op zo'n moment geholpen zal zijn met begeleiding bij het vinden van passende oplossingen zal de ander de zorg deels uit handen moeten geven. Er is dus niet één oplossing, maar maatwerk is vereist. Dit sluit aan bij de kanteling van de Wmo, waarbij de focus verschuift van het verstrekken van (individuele) voorzieningen naar vraagverheldering en het ontwikkelen van nieuwe oplossingen.

_ Door vragen en problemen van mantelzorgers tijdig te signaleren en doordat mantelzorgers weten waar zij naar toe kunnen met hun (ondersteuning)vraag kan overbelasting voorkomen worden. Niet alle mantelzorgers zien zichzelf als mantelzorger. Ook durven veel mantelzorgers niet of niet op tijd om hulp te vragen. Het is daarom belangrijk problemen te signaleren voor ze uit de hand lopen. Ook moeten inwoners met een hulpvraag weten waar ze naar toe kunnen, ook als ze zich niet realiseren dat ze mantelzorger zijn.

_ Problemen van mantelzorgers moeten opgelost worden waar ze zich afspelen. Mantelzorger is een verzamelnaam voor mannen en vrouwen van verschillende leeftijden met verschillende achtergronden die in verschillende situaties extra zorg en aandacht geven aan iemand in hun naaste omgeving met een (chronische) ziekte of beperking. Dé mantelzorger bestaat dus niet. Er zijn jonge mantelzorgers, werkende mantelzorgers, mantelzorgers van dementerenden etc. Dit betekent dat er ook op verschillende plaatsen problemen kunnen ontstaan. Het is dan ook logisch en effectief om de vraag of het probleem aan te pakken waar deze thuishoort; bijv. op school of binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) waar het gaat om een jonge mantelzorger en binnen de Wmo waar het gaat om problemen die binnen het huishouden ontstaan. Hierbij dient niet alleen aandacht te zijn voor de mantelzorger maar ook voor diens gezinssituatie en/of omgeving.

_ Het moet mantelzorgers zo makkelijk mogelijk gemaakt worden om hun zorgtaak goed uit te voeren. Mantelzorg is het fundament onder ons zorgstelsel. Om die reden moeten mantelzorgers zoveel mogelijk in staat gesteld worden om hun zorgtaak goed uit te voeren; m.a.w. zij moeten vooral niet tegengewerkt worden. Dit betekent bijv. dat aanvragen voor hulp of voorzieningen zo eenvoudig mogelijk, dus zonder al te veel bureaucratie, moeten verlopen en werkgevers een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid zouden moeten voeren.

Vrijwilligerswerk

_ De gemeente moet vrijwilligerswerk stimuleren en faciliteren maar niet creëren. Mensen doen vrijwilligerswerk omdat ze zich ergens betrokken bij voelen, een nood signaleren of ergens vol van zijn en kunnen dan initiatieven nemen en andere mensen daarbij betrekken. Dit kun je als gemeente niet opleggen, maar wel stimuleren. Bijvoorbeeld door administratieve lasten te verlichten en partijen bij elkaar te brengen. Hierbij regel je niet “van bovenaf”, maar ondersteun je initiatieven van vrijwilligers(organisaties). Ook hierbij geldt het kader van eigen verantwoordelijkheid. Vrijwilligersorganisaties zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor zaken als een goed vrijwilligersbeleid voor de eigen organisatie, het ontwikkelen van diensten etc. De gemeente zal dit niet overnemen, maar kan wel ondersteuning bieden als er vragen of problemen zijn.

_ Vrijwilligerswerk is een middel om te participeren. De vele vrijwilligers in Nederland (en Best) zijn van grote waarde voor onze maatschappij, maar vrijwilligerswerk is voor vrijwilligers zelf ook een manier om actief deel te nemen aan de samenleving. Door het doen van vrijwilligerswerk kunnen zaken worden verkregen als sociale contacten, het gevoel ergens bij te horen, fysiek en psychisch welzijn en een grotere kans op een baan. Dit betekent dat het belangrijk is om mensen die vrijwilligerswerk willen doen ook hiertoe in staat te stellen, ook als zij hierin belemmerd worden door een beperking.

6.3 Wettelijke kaders

- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

6.4 Wat willen we bereiken

Maatschappelijk effect

Wij willen bereiken dat inwoners van Best zich actief inzetten voor elkaar en hun sociale omgeving.

Doelstellingen

Mantelzorg

1. Mantelzorgers zijn in staat om hun mantelzorgactiviteiten uit te voeren. Resultaatindicatoren:

- Mantelzorgers weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning als ze vragen of problemen hebben;
- Mantelzorgers worden goed en op tijd geholpen als zij een ondersteuningvraag hebben;
- Mantelzorgers zijn niet zwaar of (over)belast;
- Mantelzorgers ervaren geen grote regeldruk.

Vrijwilligerswerk

2. Er bestaat in Best een rijk vrijwilligersleven. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- Er is weinig tot geen onvervulde vraag naar vrijwilligers in Best;
- Inwoners die vrijwilligerswerk willen doen, worden hier ook zoveel mogelijk toe in staat gesteld;
- Vrijwilligers(organisaties) ervaren geen grote regeldruk.

De exacte uitwerking van de resultaten die we hiervoor willen behalen en hoe we dit gaan doen op basis van deze visienota komt terug in de Wmo nota en de nota werk en inkomen.

7 SOCIALE SAMENHANG EN LEEFBAARHEID

7.1 Waar gaat het om

Met het begrip leefbaarheid wordt aangegeven hoe aantrekkelijk en/of geschikt een gebied is om er te wonen, te werken of te verblijven. Hierbij gaat het om sociale en fysieke aspecten, ook wel samen te vatten onder de noemers: schoon, heel, veilig en prettig. Sociale samenhang ontstaat wanneer mensen elkaar herhaald ontmoeten en er verbanden tussen mensen tot stand komen. Het gaat hierbij om aspecten als:

_ Contact en ontmoeting

Buurtbewoners kennen en groeten elkaar. Veel burens hebben elkaars sleutels om bijvoorbeeld de planten water te kunnen geven tijdens vakanties.

_ Sociaal netwerk en dingen samen doen Er is een sociaal netwerk in de buurt: mensen gaan bij elkaar op bezoek en ondernemen samen activiteiten op sociaal of recreatief vlak. Deze activiteiten zijn kleinschalig en vereisen nauwelijks

voorbereiding, bijvoorbeeld gezamenlijk naar een voetbalwedstrijd kijken. Maar het gaat ook om de beleving van de kwaliteit van het netwerk en de mate waarin er sprake is van positieve contacten.

_ Wederzijdse hulprelaties; Hier maken we onderscheid tussen instrumentele steun (planten water geven, helpen bij klusjes, suiker 'lenen' van elkaar e.d.), sociaal-emotionele steun (luisterend oor bieden, begrip of medeleven tonen), en informatieve steun (geven van informatie en advies).

_ Gezamenlijke activiteiten in de buurt; Dit zijn sociale activiteiten in de buurt, variërend van vrijwilligerswerk tot bewonersoverleggen, buurtverenigingen of de jaarlijkse buurtbarbecues. Het betreft hier geen eenmalige activiteiten.

7.2 Gemeentelijke visie en uitgangspunten

De wereld waarin we leven is aan constante veranderingen onderhevig. De afgelopen decennia heeft dit niet alleen met zich meegebracht dat we steeds individualistischer zijn geworden, maar ook dat we leven in een mondiale en digitale wereld. Een inwoner is niet langer alleen een dorpsbewoner, maar is meer en meer een wereldbewoner. Dit vergt een andere benadering van inwoners. Er is nog steeds sprake van sociale verbanden en sociale samenhang, alleen hebben deze een andere vorm en schaalgrootte gekregen. Wij sluiten als gemeente zoveel mogelijk aan bij eigentijdse vormen van sociale solidariteit. Er is niet minder sociale samenhang, het is alleen anders. Mensen hebben en houden de intrinsieke behoefte om te ontmoeten, samen te zijn met anderen en iets te betekenen voor de samenleving. We komen echter uit een periode waarin we als overheid veel overgenomen hebben van inwoners. Nu zijn er andere tijden met andere rollen voor de gemeente en haar inwoners. Vanuit onze goedbedoelde zorg voor de inwoners zijn gemeentelijke taken en verantwoordelijkheden in de loop der jaren gegroeid. Het is tijd om een deel van de werkzaamheden en verantwoordelijkheden terug te leggen bij de inwoners. Hierbij staat de eigen kracht van inwoners voorop. We moeten een groter beroep doen op de zelfredzaamheid en zelforganiserend vermogen van inwoners. De zogenaamde civil society is een onderschatte kracht. Voor lang niet alles heeft een inwoner de overheid nodig. Hij of zij vindt haar weg wel. En daar waar overheidsdienstverlening aan de orde is, moeten we onze inwoners benaderen vanuit vertrouwen, als verantwoordelijke inwoners met een eigen kracht.

Vanuit bovenstaand perspectief is klakkeloos leunen op de overheid voorbij en wordt de zelfredzaamheid van inwoners belangrijker. Hiervoor zijn sociale samenhang en leefbaarheid in de buurt belangrijke voorwaarden. De gemeente Best ziet sociale samenhang als een positief, nastrevenswaardig fenomeen. Sociale samenhang wordt zichtbaar in de gemeenschappelijke waarden, in actieve maatschappelijke en culturele participatie en in het onderling vertrouwen. Een samenleving zonder sociale netwerken leidt tot uitsluiting van individuen en groepen. Hierin heeft de gemeente een rol om de eigen kracht van inwoners te faciliteren en stimuleren, waardoor een balans mogelijk is tussen individualisme en sociale verbondenheid. De gemeente wil een omslag realiseren van bewonersparticipatie in overheidszaken naar overheidsdeelname in bewonersinitiatieven. Daarvoor gaan wij actief burgerschap stimuleren en faciliteren daar waar inwoners er zelf niet uitkomen. Het uitgangspunt hierbij is de mogelijkheid om elkaar te ontmoeten, sociaal isolement te voorkomen en zelfstandigheid en zelfredzaamheid te bevorderen. De mogelijkheid tot ontmoeten kan overal en is niet gebonden aan een buurthuis per buurt.

Best heeft een aantrekkelijk woon- en leefklimaat, een groen buitengebied, diverse culturele en

maatschappelijke voorzieningen, een prima bereikbaarheid, actieve ondernemers, veel vrijwilligers en een uitgebreid verenigingsleven. Die kwaliteiten willen we behouden. Prettig kunnen wonen in je buurt of wijk is een belangrijke voorwaarde om mee te kunnen doen aan de samenleving. Wij hebben als gemeentelijke overheid een verantwoordelijkheid voor het aanleggen en onderhouden van een goede basisinfrastructuur ten gunste van de leefbaarheid. Hierbij zijn schoon, heel, veilig en prettig belangrijke uitgangspunten. De gemeente neemt, op grond van het beleid enerzijds én op grond van goed inzicht in de situatie per wijk anderzijds, haar verantwoordelijkheid voor wat betreft het bepalen van een 'basis' voor de voorzieningen die zij voor de afzonderlijke wijken nodig acht. Dat verschilt per wijk omdat de wijken in Best nu eenmaal verschillend zijn.

7.3 Wettelijke kaders

- Wet maatschappelijke ondersteuning, met name prestatieveld 1

7.4 Wat willen we bereiken

Maatschappelijke effect

Wij willen bereiken dat inwoners hun leefomgeving als leefbaar, prettig en veilig ervaren en zich hier mede verantwoordelijk voor voelen.

Doelstellingen

1. In iedere wijk is een basisinfrastructuur aanwezig. Resultaatindicatoren hiervoor zijn:

- De beeldkwaliteit van de openbare ruimte voldoet aan de gestelde norm;
- Inwoners zijn tevreden over het onderhoud in hun wijk;
- Inwoners zijn tevreden over de welzijnsvoorzieningen.

2. Inwoners zijn tevreden over de leefbaarheid.

3. Inwoners voelen zich verantwoordelijk voor en zijn actief betrokken bij hun buurt. Indicatoren:

- Inwoners zijn tevreden over het betrekken van inwoners bij de aanpak van de sociale veiligheid door de gemeente;
- Veel inwoners zijn actief in buurtverbetering;
- Inwoners zijn tevreden over de cohesie in Best.

4. Het wordt veiliger in Best. Een resultaatindicator hiervoor is dat:

- Het aantal meldingen van geweld inclusief bedreigingen neemt af.

5. Het wordt niet alleen veiliger in Best, maar inwoners voelen zich ook veiliger. Resultaatindicatoren:

- Inwoners zijn tevreden over de veiligheid in de buurt;
- Het percentage inwoners dat zich vaak onveilig voelt in de eigen buurt neemt af.

In gesprek met...

TOON BROUWERS GESPREK OVER OPDRACHT EN INTERGRALE WIJKONTWIKKELING 15-2-2013

Toon werkt 13 jaar bij de gemeente Best en al 43 jaar in overheidsland. Hij wilde nooit bij de overheid werken, want dat klinkt nogal suf!

Nadat ik over mijn opdracht vertelt heb; zegt Toon; een belangrijke vraag die je jezelf moet stellen is: "Waarom reageren mensen zo?"

- De gemeente (overheidsland) loste altijd alles op voor iedereen → verzorgingsstaat. Alles werd geregeld voor iedereen en overal werden regels aan verbonden.
- Individualisering: als overheid hebben we er voor gezorgd dat iedereen om zichzelf moet bekommeren. MAAR we kunnen het niet alleen en willen het niet alleen → we zijn een sociaal dier en voor jezelf opkomen geeft geen voldoening.

Wijkontwikkeling probeert mensen weer samen te brengen en samen keuzes te laten maken en te beslissen. Maar daarbij hebben we met twee factoren te maken:

- Inwoners (individualisme)
- Bureaucratische organisaties → Gemeente → Véééél regels en tegenstrijdigheden; stimuleert mensen om uitkeringen aan te vragen maar tegelijkertijd wordt er ook belasting gevraagd?!

Volgens Toon doen gemeenten hetzelfde als de Rijksoverheid. We zeggen dat de inwoners eigen verantwoordelijkheid moeten hebben, maar we regelen nog alles! Hoe dat komt? → geïndividualiseerd, juridische aspecten en bovenal → we vertrouwen elkaar niet!

Door zoveel regels, gaan mensen veel dingen claimen: "ik heb recht op" en kunnen ze ook nauwelijks voor zichzelf zorgen omdat er zoveel regels zijn.

Intergrale wijkontwikkeling houdt zich ook bezig met bewustwording van eigen verantwoordelijkheid, maar hoe ze dat moeten doen zijn ze nog niet over uit.

De gemeente kan nog niet integraal samenwerken, er zijn te veel eigen belangen! Iedereen denkt als ik het maar goed doe, dan krijg ik vanzelf promotie en meer geld! En wil het college van B&W er dan ook van overtuigen dat hun plan de beste is. Er wordt dus niet meer gekeken naar elkaar en vooral niet naar de burgers (individualisme).

Integrale wijkontwikkeling luistert goed naar haar burgers. Ze zien zichzelf dan ook meer als een helper of ondersteuner van de inwoners. Ze willen de inwoners helpen om zelfstandig te worden.

Dat er regels zijn is een doel op zich, maar dat komt voort uit angst; angst om fouten te maken en omdat we geen vertrouwen meer hebben in elkaar. Burgers willen gerespecteerd worden en vooral gehoord. Volgens Toon moeten de ambtenaren naar de wijken toe en daar met buurtbewoners praten over wat zij willen en vervolgens moet het bestemmingsplan pas gemaakt worden.

“Er wordt eigenlijk gevraagd om een ontvangersgerichte benadering”.

In een wijk in best; de Leeuwerik zijn we goed bezig. We luisteren, hierdoor is het op de bijeenkomsten ook super druk!

Ambtenaren zijn vaak alleen maar met hun vakgebied bezig en niet met wat de inwoners nu willen. Binnen het gemeentehuis zorgt dat voor veel strubbelingen. (Want het gaat vaak om alleen maar scoren bij het bestuur).

Verder is Toon blij met de crisis want het maakt mensen wakker in dit “regelgeving”land.

Het maakt niet uit welk niveau je doet, maar als ambtenaar moet je menselijke eigenschappen hebben en onthouden dat je er voor de burgers bent!

Met communicatie gaat er ook vaak veel fout. Er wordt vaak een plan tegen de inwoners vertelt (in één uur) en die moeten meteen begrijpen waar het om gaat. Er is dan vaak veel verwarring, maar de gemeente laat het daar bij.

Politiek speelt vaak ook een grote rol bij een ambtenaar, maar daar moet hij/zij zich niet door laten leiden.

Nicole Mallant heeft altijd als beleidsmedewerker gewerkt bij de gemeente Best. Nu is ze sinds februari 2009 werkzaam bij Bestwijzer voor de gemeente Best. Ze is het aanspreekpunt; “verbindende element” van Bestwijzer. De gemeente is eigenaar van Bestwijzer en verantwoordelijk voor de inhoudelijke ontwikkeling.

Bestwijzer is ontstaan dankzij de Wet Maatschappelijke Ondersteuning; prestatieveld drie. Veel gemeenten hebben een Wmo loket binnenshuis (in het gemeentehuis zelf).

De werkplekken in Bestwijzer zijn flexibel; niemand heeft een vaste plek en hierdoor zijn de lijntjes kort. Dit heeft de klant nodig, wil zijn vraag/behoefte snel en effectief behandeld worden. Er wordt veel samengewerkt doordat ze werken in dezelfde ruimte.

Binnen Bestwijzer is er ontzettend veel knowhow! Dit gebeurt spontaan maar ook georganiseerd. Er is dan ook een samenwerkingsverband-contract ondertekend.

Het Gebruikersoverleg = “werknemersoverleg” + regiegroep; er wordt gesproken over de klantvraag en over thematische samenwerking (kanteling).

Er is nu een themagroep over de kanteling; Hoe ze de cultuurverandering bij intermediairs willen bereiken → cultuurverandering; neutraal kijken, niet meer claimgericht → maatwerk

- Doorverwijzers scheppen namelijk verkeerde verwachtingen!
- Daarom wil Bestwijzer nu inspiratiesessies organiseren voor intermediairs; kanteling + praktijkvoorbeelden
- “Mensen hebben wel steeds meer begrip voor de nieuwe aanpak”

MONIQUE VRIJTERS	KLANTMANAGER WMO GEMEENTE	5-3-2013
LOUS VAN LAARHOVEN	KLANTMANAGER WELZIJN BEST OIRSCHOT	5-3-2013

Welzijn Best Oirschot doet actief huisbezoek met vrijwilligers.

Sinds 1 juli 2012 zijn er nieuwe maatregelen gekomen (beleid) en hierdoor is het keukentafelgesprek bij de Wmo tot stand gekomen. Maar de gemeente Best ging al lang een gesprek aan met de inwoners. Voorheen kon men invullen welke voorzien je wilde, nu moet je invullen wat je probleem is. Hierdoor is de verwachting anders tijdens het gesprek.

Maar mensen begrijpen dat ze zelf een eigen bijdrage moeten leveren of dat ze eerst moeten kijken naar wat ze zelf kunnen doen. Ze zijn erg begripvol. Wel zijn er nog steeds mensen die zeggen 'ik heb recht op'. "Maar Mensen die bij ons komen hebben vaak echt hulp nodig. Mensen komen niet zo snel naar ons en willen het graag allemaal zelf doen".

Bestwijzer

"Bestwijzer is een hele fijne omgeving om in te werken. De lijnen zijn kort en je kunt direct iemand inschakelen van een andere organisatie. We delen kennis met elkaar en daardoor krijgen wij ook meer kennis . Ik zit telkens op een andere plek waardoor ik ook goede contact met collega's heb".

- In Best stijgt het aantal vrijwilligers alsmaar, en nu vooral omdat het crisis is en mensen werkloos worden willen ze vrijwilliger worden omdat het goed op de cv staat.
- De Wijken zijn voor de mensen heel belangrijk. Iemand die in een bepaalde wijk woont, wil niet in een ander deel van het dorp wonen!
- Er zijn twee generaties 60 plussers:
 - Echt ouderen (80+): Zij hebben het moeilijk en maar een minimaal pensioentje. Maar zij zijn niet anders gewend en doen alles dus zelf.
 - 60 – 80): Zij zijn degene met hogere pensioenen die meer geld hebben. Maar mensen met meer geld, vragen ook meer.
- Er komen ook vaak mensen via de huisarts. Zij worden doorgestuurd naar Bestwijzer.
- "Er wordt al veel gedaan voor elkaar in de gemeente Best! Dit komt omdat er erg veel katholieken zijn en daar is het normaal dat je wat voor elkaar kunt doen".

"Mensen moet je niet pushen dat ze meer zelf moeten doen! Ze zijn namelijk vaak al angstig en pessimistisch over het feit dat ze al zoveel in moeten leveren en dan nu ook nog eens voor zichzelf moeten zorgen. Daarnaast willen ze vaak niet hun kinderen tot last zijn want die zijn druk bezet. Er moet rekening gehouden worden met het feit dat mensen het graag allemaal zelf willen regelen".

Elly is bestuurslid bij de KBO. Ze hebben veel leden in Best, zo heeft het 1500^{ste} lid zich afgelopen week aangemeld. Veel mensen zijn lid maar doen niet mee aan activiteiten.

“Vanmiddag is er een toneelvoorstelling voor onze leden en er komen zo’n 200 ouderen op af. Vaak vinden de ouderen het lastig om ergens alleen naar toe te gaan, maar als ze eenmaal bij elkaar zijn kunnen ze niet stoppen met kwebbelen”.

“Het is lastig voor ons dat we geen eigen locatie hebben. We kunnen hierdoor niet altijd veel mensen ontvangen en ook moeten we dan aan onze leden vragen of zij zelf willen betalen”.

Daarnaast merkt Elly dat ouderen steeds minder dingen mee gaan doen. In de zomer worden er verschillende activiteiten georganiseerd waar steeds minder ouderen op af komen. Ze hebben vaak problemen met het vervoer en kinderen hebben vaak geen tijd. “Ouderen moeten vaak nog voor hun kinderen zorgen, terwijl die kinderen er eigenlijk voor hun moeten zijn”.

Naast de activiteiten hebben ze ook ouderenadviseurs die hen helpen met administratie en dergelijke. “We gaan dit jaar alle 85-jarigen af om te kijken of ze hulp nodig hebben of problemen ervaren”. De 85-plussers zijn vaak wat meer op zichzelf.

We hebben niet alleen leuke activiteiten voor ontspanning, maar organiseren we ook bijeenkomsten. Dat doen we in samenwerking met de PVGE en de seniorenraad. We nodigen verschillende mensen uit bij deze themabijeenkomsten. “Binnenkort hebben we een bijeenkomst over de praktijkondersteuner en over veiligheid rondom het huis”.

Met de gemeente is er nauwelijks contact. “Als we met de gemeente praten, gaat het bijna altijd over geld. Dat is erg jammer.” De relatie is niet echt goed en we praten nooit over deze problemen als burenhulp.

Topiclijst

Als afstudeeropdracht voor de opleiding communicatie voer ik een onderzoek voor de gemeente Best uit. Voor het onderzoek heb ik mensen nodig die de leeftijd van 60 jaar hebben gepasseerd.

Vanuit de gemeente en de landelijke overheid wordt steeds meer verwacht dat burgers bij hulpbehoevende vragen het zelf kunnen oplossen samen met de omgeving voordat ze naar de gemeente stappen om een beroep te doen op de Wmo. Met dit interview wil ik graag inzicht krijgen in de factoren die een rol spelen bij het vragen van hulp aan de omgeving en hoeveel invloed de omgeving heeft op de 60 plusser.

Onder hulp verstaan we het volgende:

- De boodschappen in huis halen
- Kleding wassen en strijken
- Het huis schoon en leefbaar houden
- In en om het huis verplaatsen
- In de buurt verplaatsen
- De administratie doen
- Sociale contacten hebben

Introductie

- 1). Wat is uw leeftijd?
- 2). Woont u al lang in Best?
- 3). Kent u veel mensen in Best?
- 4). Waar kent u deze mensen van? kent u ze al lang?
- 5). Welke personen zijn belangrijk voor u? Waarom?
- 6). Ziet u deze mensen vaak? Hoe vaak?
- 7). Bent u ook lid van organisaties? Welke?

Invloed omgeving

- 7). Hoe kijken de mensen uit de omgeving tegen u aan qua zelfredzaamheid?
- 8). Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?
- 9). Wie uit de omgeving hebben de voorkeur om hulp te vragen? Waarom?
- 10). Wat vindt u er van om hulp te moeten vragen aan hen? Waarom?
- 11). Wat zou de reactie van uw omgeving zijn als u ze om hulp vraagt?

Verleden

- 12). Hebt u al ooit last gehad van een beperking waardoor u tijdelijk niet alles kon?
- 13). Wat hebt u toen gedaan om het probleem op te lossen?
- 14a). Vond u het vervelend om uw omgeving om hulp te vragen? Waarom wel/niet? Waaraan merkte u dat de omgeving wilde helpen?
- 14b). Waarom hebt u uw omgeving niet om hulp gevraagd?
- 15). Als u er op terug kijkt, wat vindt u dan van deze aanpak?

Hulp algemeen

- 16). Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen? Waarom?
- 17). Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt? Waarom?
- 18). Als u nu een beperking krijgt en hulp nodig heeft, wat doet u dan als eerst?
- 19). Welke overweging maakt u om aan iemand hulp te vragen?

Anderen u om hulp vragen

- 20). Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?
- 21). Wat vindt u daar van als iemand u om hulp vraagt?
- 22.) Wat voor gevoel geeft het als u iets voor een ander heeft kunnen doen?
- 23). Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?

Fragmenten interviews

Interview 1, Vrouw – Leeftijd: 73 – 26-3-2013		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik heb nooit ergens anders gewoond dan in Best</u>
	1.2	<u>We hebben eerst wel heel lang in een andere wijk gewoond en nu wonen we paar jaar in het appartementencomplex</u>
Kent u veel mensen in Best?	2.1	<u>Ja, ik ken best veel mensen in Best</u>
	2.2	<u>Deze mensen wonen verspreid over Best.</u>
	2.3	<u>Dat komt doordat ik op school heb gezeten in Best en ik maak graag een praatje met mensen als ik in het dorp in loop of boodschappen aan het doen ben.</u>
Wat voor activiteiten heeft u?	3.1	<u>Ik ga naar school om Engels te volgen. Het is mijn hobby, heb vroeger namelijk op school nooit kunnen leren.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Mensen zien mij héél positief. Ze zeggen vaak ook “daar komt ze weer aan gelopen op haar hakken”.</u>
	4.2	<u>Mensen schatten mij vaak ook jonger dan ik werkelijk ben.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Kunnen vragen wel, maar je wilt niet iedereen.</u>

	5.2	<u>Ik zou mijn zus vragen want zij heeft me al eens eerder geholpen.</u>
	5.3	<u>Zij ziet dingen hetzelfde als mij. Ik weet dat het dan dus goed gaat.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Ja, ik heb ooit 10 dagen in het ziekenhuis gelegen.</u>
Wat hebt u toen gedaan om het probleem op te lossen?	7.1	<u>Ik heb niets hoeven te doen. Mijn zus kwam zelf om te helpen.</u>
	7.2	<u>Dit was ontzettend fijn het is namelijk lastig om mensen te vragen, je wilt ze niet tot last zijn.</u>
Vond u het vervelend om uw omgeving in te schakelen?	8.1	<u>Dit was niet nodig, omdat mijn zus klaar stond.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	9.1	<u>Het maakt je afhankelijk.</u>
	9.2	<u>Het is makkelijker als een ander het vraagt en zijn hulp aanbied. Dat was ontzettend fijn dat mijn zus dat deed.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	10.1	<u>Vreselijk</u>
	10.2	<u>Je weet dat je zelf dan iets niet kan en afhankelijk bent van anderen. Dat is verschrikkelijk. Het doet psychisch iets met je.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	11.1	<u>Dit vind ik nog erger. Want dan weet je dat je voor altijd afhankelijk bent.</u>
	11.2	<u>Je bent dan afhankelijk van een</u>

		<u>onbekende, dat vind ik nog erger.</u>
Als u nu een beperking krijgt en hulp nodig heeft, wat doet u dan als eerst?	12.1	<u>Ik zou mijn zus weer vragen.</u>
	12.2	<u>Mijn kinderen hebben het namelijk ook druk en weinig tijd.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	13.1	<u>Ik vind het normaal om wat te doen voor anderen.</u>
	13.2	<u>Als er mensen voor mij aan de kassa staan in de supermarkt en ze hebben te weinig geld, zal ik ze altijd bij staan. Ik vind het zo fijn als ik wat kan doen voor anderen.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	14.1	<u>Nee, ik weet niet de details en weet globaal wat het inhoudt.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	15.1	<u>Het is normaal dat je zelf dingen regelt en oplost.</u>
	15.2	<u>Je moet zelf zo veel mogelijk doen en geen misbruik maken van de situatie.</u>

Interview 2, Man – Leeftijd: 76 – 26-3-2013		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik heb nooit ergens anders gewoond dan in Best</u>
	1.2	<u>We wonen al meer dan 50 jaar in dit huis.</u>
Kent u veel mensen in Best?	2.1	<u>Ja, ik ken best veel mensen in Best</u>

	2.2	<u>Deze mensen wonen verspreid over Best.</u>
	2.3	<u>Dat komt doordat ik op school heb gezeten in Best en ik ben bekend van het voetballen en ben ook heel lang hoofdtrainer geweest bij verschillende clubs.</u>
Wat voor activiteiten heeft u?	3.1	<u>Op dit moment train ik een elftal, maar ik ben onlangs gestopt met de functie jeugdcoördinator bij een voetbalclub in Schijndel.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik ben niet afhankelijk van mensen. Mensen zien mij dan ook als erg fit en actief.</u>
	4.2	<u>Mensen zien mij vaak "fitter" als dat ik me werkelijk voel.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ja, er zouden veel mensen klaar staan.</u>
	5.2	<u>Maar ik zou mijn dochter vragen.</u>
	5.3	<u>Maar dat zou ik in uiterste nood doen omdat ik ze echt niet wil belasten.</u>
	5.4	<u>Mijn dochter heeft iets in haar karakter dat ze altijd zal willen helpen en ze is vertrouwelijk.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Nee, en als er wat was heeft mijn vrouw het altijd opgevangen.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Vreselijk</u>

	7.2	<u>Ik wil anderen niet in de weg staan of hen belasten.</u>
	7.3	<u>In uiterste nood zal ik haar iets vragen, maar dan moet ik echt niet meer kunnen.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Vreselijk. Maar ook een aarzeling; van zal ik ze wel of niet vragen.</u>
	8.2	<u>Ook psychisch doet het iets met je. Je bent niet meer wie je geweest bent.</u>
	8.3	<u>Maar anderen moeten vragen is erger dan het psychische gedeelte.</u>
	8.4	<u>Maar ik weet dat mijn dochter me altijd zal helpen.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Dit vind ik minder erg want dit is zakelijk.</u>
	9.2	<u>Deze mensen worden er voor betaald dus heb ik geen emoties hierbij.</u>
Als u nu een beperking krijgt en hulp nodig heeft, wat doet u dan als eerst?	10.1	<u>Ik zou mijn dochter vragen.</u>
	10.2	<u>Maar het liefst heb ik dat mijn dochter het zelf aan zal bieden. Dat maakt het een heel stuk makkelijker.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	11.1	<u>Ik vind het normaal om wat te doen voor anderen.</u>
	11.2	<u>Bij het voetbal help ik kinderen die het ergens moeilijk mee</u>

		<u>hebben ook altijd.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	12.1	<u>Nee, ik weet niet de details en weet globaal wat het inhoudt.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	13.1	<u>Het is goed dat deze verandering plaatsvindt.</u>
	13.2	<u>Vroeger was het ook zo dat je voor elkaar zorgde en dat je niet alles kreeg.</u>
	13.3	<u>Maar het vraagt nu wel om een mentaliteitsverandering. Mensen hadden elkaar vroeger nodig want toen was er niets. Nu is er welvaart en hebben mensen elkaar niet meer perse nodig. Dat maakt het wel lastig.</u>

Interview 3, Vrouw – Leeftijd: 60 – 29-3-2013		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik ben geboren en getogen in Best.</u>
	1.2	<u>6 jaar heb ik in Oss gewoond en de rest van mijn leven in Best. Wel werk ik in Oss</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ja, ik ken best wel wat mensen in gemeente Best.</u>
	2.2	<u>Dit is verspreid over heel Best.</u>
	2.3	<u>Dat komt doordat ik op school heb gezeten in Best en lid ben van verenigingen, maar ook familie woont in Best.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Toneelvereniging, atletiekvereniging, café Chantant.</u>

Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Mensen zien mij daarin wel positief. Ik woon al jarenlang alleen en heb geen kinderen.</u>
	4.2	<u>Als ik het niet kan dan koop ik het af, daar werk ik tenslotte ook voor.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ja, maar je wilt niet iedereen.</u>
	5.2	<u>De mensen die dichtbij staan hebben de voorkeur, maar op langere termijn is een groot netwerk fijner. Dan heb je namelijk meer mensen die je kunt inschakelen. Maar ik kan terugvallen op mijn buurt</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Ja, ik heb een aantal jaren geleden een nieuwe heup gekregen. Hierdoor was ik zes weken afhankelijk van anderen.</u>
Wat hebt u toen gedaan om het probleem op te lossen?	7.1	<u>Ik heb mijn omgeving om hulp gevraagd, maar ook Lunette zorg ingeschakeld voor persoonlijke verzorging.</u>
	7.2	<u>Ik heb veel hulp gehad van mijn broer, goede vriendin en overbuurvrouw.</u>
Vond u het vervelend om uw omgeving in te schakelen?	8.1	<u>Het loopt vanzelf. In het begin is het lastig om te vragen, maar als je de stap hebt gezet wordt het steeds makkelijker en het is maar voor tijdelijk.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	9.1	<u>Het maakt je afhankelijk.</u>
	9.2	

		<u>Het is makkelijker als een ander het vraagt en zijn hulp aanbied. Anders wordt het namelijk een stuk lastiger om over die drempel heen te stappen.</u>
	9.3	<u>Veel mensen zeggen: "Als ik iets kan doen, dan bel maar". Maar dan gebeurt er niets.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	10.1	<u>Voor een kleinigheidje is het niet zo moeilijk. Maar voor langdurige hulp wordt het lastiger.</u>
	10.2	<u>Je gaat zelf keuzes maken. Maar je bent vooral afwachtend van "wie komt er naar je toe".</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	11.1	<u>Bij het vragen van een instantie is het gemakkelijker. Je weet waar je aan toe bent en er worden duidelijke afspraken gemaakt.</u>
	11.2	<u>Toch had ik er wel moeite mee dat onbekende mensen mij gingen wassen. Het wordt opeens heel persoonlijk.</u>
Als u nu een beperking krijgt en hulp nodig heeft, wat doet u dan als eerst?	12.1	<u>Ik zou van beide mogelijkheden gebruik gaan maken.</u>
	12.2	<u>Mantelzorg is prettig, maar iedereen in mijn omgeving wordt ook ouder en aangezien ik geen kinderen heb wordt het lastig.</u>
	12.3	<u>Ik word straks wel afhankelijk van betaalde zorg. Maar ik kan het dan ook financieren.</u>

Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	13.1	<u>Ik vind het normaal om wat te doen voor anderen.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	14.1	<u>Nee, ik weet niet de details en weet globaal wat het inhoudt.</u>
	14.2	<u>Bestwijzer is een goed initiatief. Het geeft veel duidelijkheid en je wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	15.1	<u>Het is normaal dat je zelf dingen regelt en oplost.</u>
	15.2	<u>Je moet zelf investeren in je netwerk. Als je nergens komt, ken je ook geen mensen. Je moet er zelf wat voor doen, want je hebt ze hard nodig.</u>

Interview 4, Vrouw – Leeftijd: 75 – 4-4-2013		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik ben geboren en getogen in Best.</u>
	1.2	<u>Ik woon heel mijn leven in Best.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ja, ik ken best wel wat mensen in gemeente Best.</u>
	2.2	<u>Dit is verspreid over heel Best.</u>
	2.3	<u>Ik heb namelijk altijd bij de Aldi gewerkt en dan leer je veel mensen kennen.</u>
	2.4	<u>Ook heb ik contact met mijn overbuurvrouw en zeggen we in de buurt “goedendag” tegen</u>

		<u>elkaar.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Ik ben lid van de KBO en trimclub.</u>
	3.2	<u>Soms ga ik wel eens naar de KBO maar niet vaak.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Goed, ik heb ze nog nooit om hulp hoeven te vragen.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ja ik zou wel veel mensen kunnen vragen.</u>
	5.2	<u>In de buurt niet, want ik heb kinderen die vraag ik eerder dan. Ook woont er familie in Best. Maar mijn kinderen zijn het meest vertrouwd.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Ja, kanker maar toen deed ik ook alles zelf.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Ik vind dat heel gewoon.</u>
	8.2	<u>Ik zou mijn kinderen vragen maar die hebben het heel druk.</u>
	8.3	<u>Dus als het dan echt nodig is zou ik de thuiszorg vragen, om mijn kinderen te ontlasten.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	9.1	<u>Heel gewoon.</u>
	9.2	<u>Maar heb het nog nooit hoeven te doen.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	10.1	<u>Dat zou ik fijner vinden.</u>

	10.2	<u>Want dan ontlast ik mijn kinderen omdat zij het ook al zo druk hebben.</u>
Als u nu een beperking krijgt en hulp nodig heeft, wat doet u dan als eerst?	11.1	<u>Ik zou de thuiszorg bellen.</u>
	11.2	<u>Ik kan het namelijk ook financieren.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	12.1	<u>Ik vind het normaal om wat te doen voor anderen.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	13.1	<u>Ja mijn man is er mee van doen. Maar de details weet ik niet.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	14.1	<u>Heel gewoon er is in het verleden veel misbruik van gemaakt.</u>
	14.2	<u>Mijn buurvrouw had een scootmobiel van de Wmo, maar ze heeft er in 3 jaar tijd maar twee keer opgereden. Dat kan dus niet. En zo ken ik nog meer mensen, het is veel weggegooid geld.</u>

Interview 5, Man– Leeftijd: 80 – 4-4-2013 – maakt gebruik van de Wmo		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik ben geboren en getogen in Best.</u>
	1.2	<u>Ik woon heel mijn leven in Best.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ja, ik ken best wel wat mensen in gemeente Best.</u>
	2.2	<u>Dit is verspreid over heel Best.</u>

Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Ik ben lid van de KBO en verder doe ik nu fietsen met meerdere beperkten.</u>
	3.2	<u>Ik probeer zo veel mogelijk bezig te zijn op mijn fiets.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik denk dat mijn kinderen mij oud vinden omdat ik nu ook een beperking heb.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ja ik zou wel veel mensen kunnen vragen.</u>
	5.2	<u>Maar mijn vrouw doet nu nog alles voor mij. En anders zou ik afhankelijk worden van mijn kinderen.</u>
	5.3	<u>Maar mijn kinderen werken ook.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Ja, ik heb nu een beperking. Ik heb een hersenbloeding gehad waardoor ik niet alles meer kan.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Ik vind het niet makkelijk</u>
	7.2	<u>Maar ik heb mijn vrouw nog die alles kan doen.</u>
	7.3	<u>Ik moet er mee leven, ik heb geen keuze.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Heel gewoon.</u>
	8.2	<u>Ik moet wel.</u>
Wat voor gevoel roept het op	9.1	

als u een instelling om hulp vraagt?		<u>Dat zou ik minder erg vinden.</u>
	9.2	<u>Want dan ontlast ik mijn kinderen omdat zij het ook al zo druk hebben.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik vind het normaal om wat te doen voor anderen. Maar ik kan bijna niets doen voor iemand.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ja, ik heb een fiets van de Wmo. Via een instelling ben ik bij de Wmo terecht gekomen.</u>
	11.2	<u>Dat is heel fijn want nu kan ik wel dingen zelf doen. En kan ik elke dag gaan fietsen.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	12.1	<u>Heel gewoon er is maar er is veel misbruik van gemaakt.</u>
	12.2	<u>Mijn over buurman had een scootmobiel van de Wmo, maar heeft er nooit wat mee gedaan.</u>

Interview 6, Man – Leeftijd: 64 – 4-4-2013 – Mantelzorger		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik woon 62 jaar in Best.</u>
	1.2	<u>Al 25 jaar in dit huis.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ja, ik ken redelijk wat mensen in Best.</u>
	2.2	<u>Mijn vrouw komt van een café af dus vandaar dat we veel mensen kennen.</u>
Van welke verenigingen bent u	3.1	

lid?		<u>Ik zit in het bestuur van de Pvge, scootmobielclub, Kanidas</u>
	3.2	<u>Ik ben erg actief en dat wil ik ook graag zo blijven doen. Doordat mijn vrouw licht dementerend is, wil ik zelf zoveel mogelijk om handen hebben.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik ben heel erg zelfredzaam volgens mijn omgeving. Dit komt omdat ik voor mijn vrouw zorg die dementerend is. Ik moet dus alles zelf doen, maar heb gelukkig wel een zorgtrajectbegeleidster.</u>
	4.2	<u>De zorgtrajectbegeleidster is van de GGZE en wordt ingeschakeld overal waar een probleem is.</u>
	4.3	<u>Ik kan haar overal voor bellen. Zij kent namelijk mijn situatie en samen met mij bedenkt ze overal een oplossing voor. Ze is 24/7 bereikbaar.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ik kan veel mensen om hulp vragen.</u>
	5.2	<u>Mijn burens helpen mij al regelmatig. Ik heb een goede relatie met hen. Zij hebben het hele proces met mijn vrouw meegemaakt en zijn betrokken.</u>
	5.3	<u>Daarnaast heb ik nog twee broers in Best, maar die zijn wat ouder, vandaar dat zij mij niet kunnen helpen. De zus van mijn vrouw helpt wel heel veel</u>

		<u>en zorgt ook mee voor haar.</u>
	5.4	<u>Ik heb twee kinderen die in Valkenswaard en in Eindhoven wonen. Zij kunnen wel helpen maar hebben ook een eigen leven.</u>
	5.5	<u>Maar als al deze mensen niet meer kunnen helpen, ga ik toch echt naar mijn zorgtrajectbegeleidster die mij verder moet helpen.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Nee.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Ik vind het niet moeilijk om te vragen want ik ken deze mensen.</u>
	7.2	<u>Ik zit midden in het proces en schroom dus niet. Omdat ik er middenin zit, moet je wel vragen.</u>
	7.3	<u>Ik zou me ook niet schamen om bij Bestwijzer binnen te lopen. Veel mensen durven dat namelijk niet en vinden het beangstigend omdat ze vaak ook onbekend met Bestwijzer zijn.</u>
	7.4	<u>Je bent hulpbehoevend als je naar Bestwijzer gaat en voor het gevoel krijgen ze dan een labeltje. Het gebouw moet meer een open functie hebben. Als er meer te doen is, komen er mensen toch al.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Het is erg, maar voor mijn geen drempel.</u>

	8.2	<u>Ik baal wel, want je wilt alles zo lang mogelijk zelf kunnen maar door deze situatie weet ik gewoon dat ik geen andere keus heb.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Ik heb liever eerst vertrouwde mensen uit mijn eigen omgeving.</u>
	9.2	<u>Mocht niemand uit mijn eigen omgeving mij bij kunnen staan, dan zal ik naar een instantie stappen.</u>
	9.3	<u>Je wilt het zo lang mogelijk zelf kunnen sturen en in de hand houden. Je eigen netwerk kun je sturen maar bij een instantie kun je niet sturen van wie je hulp krijgt.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Prettig. Vroeger deed ik het nooit maar nu wel.</u>
	10.2	<u>Nu werk ik niet meer en heb ik tijd om wat voor anderen te doen en dat vind ik dan ook leuk.</u>
	10.3	<u>Als je bij één organisatie actief wordt, komen er steeds meer organisaties naar je toe.</u>
	10.4	<u>Wat opvallend is dat het vaak steeds dezelfde mensen zijn die je bij andere organisaties/verenigingen tegen komt. Het netwerk is toch kleiner dan je denkt.</u>
Bent u goed op de hoogte van	11.1	

de Wmo?		<u>Ja ik weet wat het inhoudt.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	12.1	<u>Nou, ik kijk al eerst in mijn eigen omgeving en wil het zelf oplossen.</u>
	12.2	<u>Iedereen in mijn omgeving wil alles eerst zelf oplossen of met hun omgeving. Maar ik zou het niet erg vinden om aan te moeten kloppen.</u>

Interview 7, Vrouw – Leeftijd: 79 11-4-2013 Alleenstaand		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ja ik woon al heel mijn leven in Best.</u>
	1.2	<u>Op dit adres woon ik 35 jaar.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ja ik ken veel mensen in Best omdat ik zelf belastingadviseur ben geweest.</u>
	2.2	<u>Daarnaast ben ik actief lid van de KBO.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Ik ben actief lid van de KBO.</u>
	3.2	<u>Ook werk ik als vrijwilligster bij Bestwijzer.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik ben alleenstaand en heb geen kinderen. Zoals je ziet woon ik in een groot huis en kan ik alles nog.</u>
	4.2	<u>Ik vraag niemand om hulp en ze vragen mij eerder om te helpen. Ik ben dus erg zelfredzaam en als mensen mij om hulp vragen gaan ze er</u>

		<u>vanuit dat ik alles nog kan.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ik kan een aantal mensen om hulp vragen.</u>
	5.2	<u>Alleen vind ik het lastig om hen te vragen aangezien ik een andere band met hen heb. Ik heb namelijk een zakelijke band met hen.</u>
	5.3	<u>Mijn twee buurvrouwen zijn weduwe en die zou ik kunnen vragen om hulp, maar ook zijn even oud als mij.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Nee.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Ik vind dat je zo lang mogelijk zelf je eigen dingen op moet lossen.</u>
	7.2	<u>Ik heb met mijn buurvrouw afgesproken dat als wij elkaar nodig hebben dat vragen.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Het is voor mij een stukje trots wat dan wegvalt.</u>
	8.2	<u>Ik ben voor mijn leeftijd zo actief en slim dat ik het lastig vind als ik afhankelijk wordt.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Net zo vervelend.</u>
	9.2	<u>Als ik hen om hulp vraag dan gaat het echt niet goed met me. Dan kan ik hier ook niet meer blijven wonen.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik vind het prima om wat voor</u>

		<u>anderen te doen.</u>
	10.2	<u>Er moeten wel duidelijke afspraken gemaakt worden over wanneer wel en wanneer niet.</u>
	10.3	<u>Ik ben vrijwilligster bij Bestwijzer en ik vulde voorheen belastingformulieren in voor ouderen.</u>
	10.4	<u>Opvallend in Bestwijzer is dat ik veel ouderen spreek die daar nog nooit geweest zijn. Zij komen dan daar en zijn helemaal verbouwereerd over hoe mooi het is en hoe makkelijk. Dit beeld hadden ze niet verwacht.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ik weet niet precies wat het inhoudt. Wel weet ik dat ik daar in Bestwijzer voor terecht kan.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	12.1	<u>Ik vind het heel goed.</u>
	12.2	<u>Iedereen moet voor zichzelf kunnen zorgen en ook zelf voor een oplossing kunnen zoeken. Maar ik denk dat veel mensen dat ook doen.</u>

Interview 8, Vrouw – Leeftijd: 73 15-4-2013 Getrouwd		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik woon ruim 10 jaar in Best</u>
	1.2	<u>Ook op dit adres.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ik ken een aantal mensen uit</u>

		<u>Best. Mijn dochter woont er en verder zijn het vooral mensen uit de buurt.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Ik ben geen lid van verenigingen.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Mijn man en ik doen alles zelf dus ik denk dat ze mij wel als zelfredzaam beschouwen.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ik kan een aantal mensen om hulp vragen.</u>
	5.2	<u>Maar voor langdurige hulp zou ik dat niet doen.</u>
	5.3	<u>Mijn dochter heeft ook haar eigen huishouden en werk. Ik kan haar niet tot last zijn.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Nee.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Niet leuk. Ik heb nog nooit voor die situatie gestaan en ben er dus ook niet mee bezig.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Vervelend. Ik wil niemand tot last zijn.</u>
	8.2	<u>Daarom zou ik ook kiezen voor betaalde zorg.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Minder erg.</u>
	9.2	<u>Dan kan ik eisen stellen en hoef ik niet bang te zijn dat ik anderen tot last ben.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik vind het prima om wat voor</u>

		<u>anderen te doen.</u>
	10.2	<u>Een boodschap halen voor iemand is geen probleem, maar ik ga niet het huishouden bij anderen doen.</u>
	10.3	<u>Het moet namelijk geen verplichting worden.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ik weet niet wat het inhoudt.</u>
	11.2	<u>Ik heb wel een boekje van Bestwijzer en als ik daar in lees denk ik, jeetje wat een instanties allemaal. Maar ik weet echt niet wat ze doen.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	12.1	<u>Ik vind het heel goed.</u>
	12.2	<u>Mijn kennis maakte ook gebruik van een voorziening. Het was te gek, want het geld hebben ze er voor en er gebeurde nauwelijks wat met de voorziening. Hij stond er maar.</u> <u>Iedereen moet zijn eigen zaken op kunnen lossen.</u>

Interview 9, Man – Leeftijd: 77 15-4-2013 Getrouwd		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik woon ruim 10 jaar in Best</u>
	1.2	<u>Ook op dit adres.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ik ken een aantal mensen uit Best. Mijn dochter woont er en verder zijn het vooral mensen uit de buurt.</u>

Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Ik ben lid van de golf-club</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Wij zijn erg op ons zelf en doen alles ook alleen. Het gaat ons gemakkelijk af.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ik kan een aantal mensen om hulp vragen, uit de buurt of mijn dochter.</u>
	5.2	<u>Maar voor langdurige hulp zou ik dat niet doen.</u>
	5.3	<u>Dan zou ik voor particuliere zorg kiezen. Ik kan het betalen en kan dan ook meer eisen stellen.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Nee.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Ik heb nog nooit voor die situatie gestaan, maar het is natuurlijk niet leuk als de situatie zich voor doet.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Vervelend.</u>
	8.2	<u>Voor korte duur zou ik het nog wel durven te vragen maar voor langdurige zorg niet.</u>
	8.3	<u>Mijn dochter heeft ook haar eigen leven en die wil ik niet tot last zijn.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Geen probleem.</u>
	9.2	

		<u>Ik heb het geld om zorg te betalen, dus dat doe ik dan het liefst. Ook kan ik dan eisen stellen en aangeven dat ik bijvoorbeeld op woensdag wel huishoudelijke hulp wil en op donderdag niet.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik vind het prima om wat voor anderen te doen.</u>
	10.2	<u>Maar eigenlijk moet iedereen zijn eigen problemen oplossen. Ze moeten maar iemand betalen om de hulp die ze nodig hebben.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ik weet niet wat het inhoudt.</u>
	11.2	<u>Ik heb wel ooit van Bestwijzer gehoord, maar meer weet ik niet. Als ik iets nodig heb, zal ik er naar toe gaan maar als het nu zou verdwijnen, geen probleem.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	12.1	<u>Ik vind het heel goed.</u>
	12.2	<u>Het is absurd hoe mensen misbruik maken van dit soort dingen. Iedereen moet zijn eigen problemen kunnen oplossen.</u>

Interview 10, Vrouw – Leeftijd: 60 12-4-2013 Getrouwd		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik woon al heel lang in Best</u>
	1.2	<u>Ook op dit adres.</u>

Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ik ken heel veel mensen in Best doordat ik erg actief ben op het maatschappelijk terrein.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Zo ben ik vrijwilliger bij Humanitas: help ik twee probleemgezinnen in Best, doe ik peuterwerk, begeleiding van demente bejaarden, en zit ik in praatgroepen van de gereformeerde kerk en de protestantse kerk.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik woon nog met mijn man en één kind samen. Mijn oudste zoon is uit huis. Ik red mij prima alleen heb ik erg last van mijn rug.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ik kan een aantal mensen om hulp vragen maar deze mensen hebben allemaal hun eigen dingen.</u>
	5.2	<u>Mijn man en kind werken allebei dus dat is geen optie. Verder mijn buurvrouw maar die is op leeftijd en de overige buurtbewoners werken allemaal. Maar toch zou ik op de buurt terug moeten vallen.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Ja, ik ben afhankelijk geweest met mijn rug.</u>
	6.2	<u>Ik raakte daardoor psychisch in de war omdat ik niets kon. Ik kon dan ook anderen niet meer om hulp vragen.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Ik zou het lastig vinden om iemand om hulp te moeten vragen. Het is dan vooral</u>

		<u>schaamte en mensen komen dan veel te weten. Ook angst; voor de onzekerheid wat er gaat gebeuren. Dat weet ik niet. Ik weet niet wat er gebeurd met mij en met de ander. Je doet dat niet snel een ander om hulp vragen.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Schaamtegevoel</u>
	8.2	<u>Je wilt niet dat een ander zijn patroon moet aanpassen voor jou.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Geen probleem.</u>
	9.2	<u>Ik zou eerder naar een instantie gaan. Om dat soort dingen te ontlopen. Ik hou dan het gevoel van waarde.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik doe dit al te graag!</u>
	10.2	<u>Daarom ben ik ook bezig met vrijwilligerswerk.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ik weet wat het inhoudt.</u>
	11.2	<u>Ik kom heel vaak bij Bestwijzer en voel me helemaal thuis.</u>
	11.3	<u>Mensen vinden het eng om bij Bestwijzer binnen te stappen. Dat is dus een drempel. Het moet eigenlijk allemaal heel gewoon voelen. Het moet voelen als familie.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de	12.1	<u>Ik vind het heel goed.</u>

gemeente u een voorziening toereikt?	12.2	<u>Maar heel veel mensen doen dat ook al. Eerst kijken ze in hun familie, vervolgens particuliere zorg en als ze dat niet kunnen financieren komt de gemeente in aanmerking.</u>
	12.3	<u>Maar als we kijken naar de rollators en scootmobielen dat is er ingesloten dat daar misbruik van wordt gemaakt. Mensen zouden naar de kringloopwinkel moeten gaan, daar zijn er veel te vinden voor een prikkie.</u>

Interview 11, Vrouw – Leeftijd: 68 12-4-2013 Getrouwd		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik woon al heel mijn leven in Best</u>
	1.2	<u>Ook op dit adres.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ik ken heel veel mensen in Best doordat ik erg actief ben.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Ik heb parochievrijwilligerswerk gedaan, peuterspeelzaalwerk en zit nog bij een atletiekvereniging.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik woon nog met mijn man en ik kan alles nog zelf. Ik ga zelfs de vierdaagse lopen.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Ja ik kan veel mensen om hulp vragen. Vooral mensen in mijn buurt.</u>
	5.2	

		<u>Dit doe ik zelf ook. Ik ga actief naar hen toe en heb goede contact met hen. Ik loop gewoon binnen om te vragen of ik iets voor ze kan doen.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Nee.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Geen enkel probleem. Ik schroom er niet voor. Omdat ik dit ook voor anderen doe.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Niets, geen probleem.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Geen probleem.</u>
	9.2	<u>Ik zou eerst mijn buurt om hulp vragen maar als het langdurig is ga ik particuliere zorg aanvragen.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik vind het heel normaal om wat voor anderen te doen.</u>
	10.2	<u>Een heerlijk gevoel.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ik weet wat het inhoudt.</u>
	11.2	<u>Maar verder ben ik er totaal niet mee bezig.</u>
	11.3	<u>Ik weet het omdat mijn man er zorghulpverlener is geweest.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	12.1	<u>Ik vind het heel goed.</u>
	12.2	<u>Iedereen die ik ken probeert het zelf op te lossen of met de buurt. Zo heb ik in de buurt</u>

		<u>samen met anderen onze overbuurvrouw geholpen toen ze haar heup brak. Geen probleem.</u>
	12.3	<u>Mensen maken veel misbruik van de voorzieningen en dat mag wel anders, maar je zult altijd mensen blijven houden die misbruik blijven maken.</u>

Interview 12, Man – Leeftijd: 69 12-4-2013 Getrouwd		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ik woon al 53 jaar in Best</u>
	1.2	<u>Ook op dit adres.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ik ken redelijk wat mensen in Best.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Ik ben actief bij een atletiekvereniging.</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik woon nog met mijn vrouw en kunnen alles zelf nog, dus dat is niet aan de orde.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Nou, mijn kinderen wonen ver weg. Ik zou de buurt kunnen vragen maar dat zal ik niet zo snel doen.</u>
	5.2	<u>Ik wil niet afhankelijk zijn.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Nee.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Ik doe dat niet graag en zal dat ook echt alleen in uiterste nood doen.</u>

Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Afhankelijkheid en dat vind ik verschrikkelijk.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Ook de afhankelijkheid, maar minder vervelend.</u>
	9.2	<u>Ik zou eerst mijn buurt om hulp vragen maar als het langdurig is ga ik particuliere zorg aanvragen.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik vind het heel normaal om wat voor anderen te doen.</u>
	10.2	<u>Ze moeten er zelf meekomen of ik zal het hen alleen vragen als ik het aan de buitenkant zichtbaar is.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ik weet wat het inhoudt.</u>
	11.2	<u>Ik ben zelf zorghulpverlener geweest in Bestwijzer.</u>
	11.3	<u>Bestwijzer is geweldig voor de mensen die er werken. De korte lijntjes zijn echt heel goed.</u>
	11.4	<u>Ik kan me voorstellen dat mensen het gevoel hebben dat er een drempel is. Als je daar moet komen is het een drempel. Voor mensen is het een hele stap om daar naar toe te gaan en je problemen op tafel te leggen.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een	12.1	<u>Ik vind het heel goed.</u>

oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?		
	12.2	<u>Dat is heel normaal. Alleen is het uit de hand gelopen, maar dat ligt aan de gemeente zelf. Mijn buurman had een stoel van de Wmo. Er was iets kapot en hij kreeg een hele nieuwe, terwijl er maar iets kleins vervangen hoefde te worden.</u>

Interview 13, Man – Leeftijd: 72 15-4-2013 Getrouwd		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Sinds 1978 woon ik in Best.</u>
	1.2	<u>Samen met mijn vrouw. Sinds een aantal jaar woon ik nu op deze plek.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ik heb wel wat kennissen in Best wonen. In de appartementen waar ik nu woon is het ook fijn, maar ik heb daar niet echt goed contact met de mensen. Dat is in dit gebouw zo. Daarnaast heb ik ook 3 kinderen, twee wonen er in het buitenland en één in Nederland, maar wat verder weg.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Ik zit bij een koor en verder zit ik bij het gehandicaptenplatform, daar geef ik voorlichting op scholen. En ga ik met mijn driewielligfiets van de Wmo fietsen met hen.</u>

Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik heb een hersenbloeding gehad. Daardoor ben ik halfzijdig verlamd en kan ik niet veel meer. Ik ben afhankelijk van mijn vrouw.</u>
	4.2	<u>De driewielligfiets van de Wmo heb ik gekregen doordat ik intern zat om te revalideren en toen kwam er naar voren of ik niet gebruik wilde maken van een fiets. Vervolgens heb ik een afspraak gemaakt met het loket. Ben er eens gaan praten en het was snel geregeld.</u>
	4.3	<u>De accu was pas leeg en ik kreeg meteen een nieuwe, het is zo geregeld.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Nou, mijn kinderen wonen ver weg. Ik kan niemand vragen, maar met mijn handicap als mijn vrouw wegvalt dan kan ik hier echt niet blijven.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Verder heb ik nooit iets gehad.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Mijn vrouw vind ik niet erg, maar anderen zal ik dat niet zo snel doen. Je wilt niemand tot last zijn.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Afhankelijkheid en confronterend</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Daar heb ik straks geen andere keus in als mijn vrouw niet meer voor mij kan zorgen.</u>
	9.2	<u>Ik heb dit echt nodig.</u>

Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik vind het heel fijn om wat voor anderen te doen.</u>
	10.2	<u>Dat ik scholenvoorlichting geef etc.. doe ik ook omdat ik iets terug wil doen voor de gemeente.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ik weet wat het inhoudt.</u>
	11.2	<u>Ik heb er zelf mee te maken.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	12.1	<u>Ik vind het heel goed en normaal.</u>
	12.2	<u>Er zijn mensen die zo gek zijn om alsmaar naar de gemeente te bellen om alles maar te krijgen. Die mensen heb je ook. Daarnaast is de gemeente zelf gekomen dat ik een parkeerkaart kon krijgen, terwijl ik daar zelf nog niet aan gedacht had.</u>

Interview 14, Vrouw – Leeftijd: 68 15-4-2013 Getrouwd/Mantelzorger		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Sinds 1978 woon ik in Best.</u>
	1.2	<u>Samen met mijn man. Ik ben nu mantelzorger voor hem.</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ja hoor, maar ik ben veel met mijn man bezig.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Geen tijd voor.</u>

Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik doe alles en zorg ook voor mijn man. Mijn zelfredzaamheid is dus geen probleem.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Mijn kinderen wonen ver weg. Ik ben zo bang als mij iets overkomt dat mijn man dan naar een instelling moet. Maar ik zou zelf op mijn buurt terugvallen.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Nee ik heb nooit iets gehad.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Voor mijn man vind ik dat het moet kunnen. Dan vraag ik kennissen. Maar voor mezelf vind ik verschrikkelijk.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Ik wil niet afhankelijk zijn en anderen tot last zijn.</u>
	8.2	<u>Mijn kinderen werken, daar mag je het niet van verlangen. Ik zou dus op wat kennissen terug moeten vallen.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Verschrikkelijk</u>
	9.2	<u>Dan is er echt iets mis met me.</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik vind het heel fijn om wat voor anderen te doen.</u>
	10.2	<u>Ik zorg voor mijn man. Dat is heel zwaar maar er is geen andere mogelijkheid.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ik weet wat het inhoudt.</u>

Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	12.1	<u>Ik vind het heel goed</u>
	12.2	<u>Mijn man heeft nu een beetje het gevoel van vrijheid. Dankzij de fiets kan hij nog het huis uit.</u>

Interview 15, Vrouw – Leeftijd: 77 15-4-2013		
Woont u al lang in Best?	1.1	<u>Ja, heel mijn leven</u>
	1.2	<u>Ik ben nu zo'n 10 jaar weduwe</u>
Kent u veel mensen in Best	2.1	<u>Ja , redelijk maar veel mensen zijn al overleden.</u>
Van welke verenigingen bent u lid?	3.1	<u>Ik ben lid van de KBO</u>
Hoe kijken de mensen uit uw omgeving tegen uw aan qua zelfredzaamheid?	4.1	<u>Ik woon nog op mezelf en mensen beschouwen dat al snel als zelfredzaamheid.</u>
Zou u iedereen om hulp kunnen vragen in uw omgeving?	5.1	<u>Mijn kinderen wonen hier vlakbij maar ik heb goede burens waar ik terecht kan.</u>
Hebt u ooit last gehad van een beperking?	6.1	<u>Ja en dan helpen we in de buurt elkaar.</u>
Wat vindt u daarvan om anderen om hulp te vragen?	7.1	<u>Mijn burens en ik hebben zo'n goede contacten dat we elkaar helpen.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp moet vragen?	8.1	<u>Ik wil anderen niet tot last zijn.</u>
	8.2	<u>Ik weet dat ik ze altijd kan</u>

		<u>vragen, maar toch doe je het niet graag.</u>
Wat voor gevoel roept het op als u een instelling om hulp vraagt?	9.1	<u>Minder erg</u>
	9.2	<u>Dan hoef ik anderen niet tot last te zijn</u>
Hoe kijkt u er tegen aan als anderen u om hulp vragen?	10.1	<u>Ik vind het heel fijn om wat voor anderen te doen.</u>
	10.2	<u>Ik ga ook wel eens rond met de collectebus. Daar heb ik ook de tijd voor.</u>
Bent u goed op de hoogte van de Wmo?	11.1	<u>Ik weet wat het inhoudt.</u>
Wat vindt u er van dat u eerst zelf moet kijken naar een oplossing voordat de gemeente u een voorziening toereikt?	12.1	<u>Ik vind het heel goed</u>
	12.2	<u>Ook al is het lastig om een ander om hulp te vragen, het is wel zoals het hoort.</u>

Business Canvas Model

Bestwijzer

Key Partners  <i>Algemene Hulpdienst, Avondje uit, Beste Betsy, Domein, Ergotherapie Best, Gehandicapten platform Best, Gemeente Best, GGD Brabant zuid-oost, GGzE, KBO, Maatschappelijkwerk DommelRegio, MEE Zuidoost Brabant, PVGE-Best, SeniorenraadBest, Stichting Leergeld Best, Stichting Voedselbank Best, Stichting VrijwilligeThuiszorg Best-Oirschot-Son en Breugel, Stichting Welzijn Best-Oirschot, Tzorg, Woonbedrijf, Zuidzorg en gemeente Best</i>	Key Activities  Dienstverlening: (vraagbaak) <i>Bijeenbrengen van vraag en aanbod</i> <i>Actief informeren van klanten</i> <i>Stimuleren van korte lijnen tussen partners</i>	Value Proposition  <i>"U weg naar wonen, zorg en welzijn"</i> <i>Probleemoplossend</i> <i>behoeftebevredigend</i> <i>Kennisverbredend</i> <i>Korte lijntjes --> effectief werken</i>	Customer Relationships  <i>Persoonlijke hulp</i> <i>Toegewezen persoonlijke hulp</i> Channels  <i>Telefonisch</i> <i>Fysiek bezoek</i> <i>Brochuresen/of folders</i> <i>Email</i> <i>Website</i>	Customer Segments  <i>Geestelijke beperkten</i> <i>Fysiek beperkten</i> <i>Senioren</i> <i>Ouders/verzorgers</i> <i>Jongeren</i> <i>Mantelzorgers</i> <i>Vrijwilligers</i> <i>Woningzoekenden</i> <i>Mensen met financiële problemen</i> <i>Mensen met psychische/ psychosociale problemen</i>
Cost Structure  <i>Huisvestingslasten</i> <i>Personeel</i> <i>Dagelijks beheer</i> <i>Programma</i> <i>Communicatie & PR</i>		Revenue Streams  <i>Subsidies gemeente Best</i> <i>Financiële bijdrage samenwerkingspartners</i>		