

Verbinden met inwoners

Samen sta je sterk



KIJK NAAR DE WERELD OM JE HEEN. MISSCHIEN MAAKT ZE EEN ONBEWEEGLIJKE, ONVERBIDDELIJK INDRIJK. MAAR ZO IS ZE NIET. DOOR DE LICHTSTE DRUK – OP DE JUISTE PLAATS – KAN ZE VOLLEDIG VERANDEREN. (GLADWELL, 2001: 215)



Lisanne van den Broek

Gemeente Best

Fontys Hogeschool Communicatie

Onder begeleiding van: Berly Walraven

Juni 2013

Samenvatting

Deze samenvatting geeft in het kort weer wat de resultaten en aanbevelingen zijn van het onderzoek dat in opdracht van gemeente Best is uitgevoerd.

Het doel van het onderzoek is om met communicatie de zelfredzaamheid van de 60-plusser te beïnvloeden. Bij het nodig hebben van hulp moeten ze **eerst** zelf op zoek gaan naar een mogelijke oplossing door gebruik te maken van het eigen netwerk, voordat ze aankloppen bij de gemeente om een beroep te doen op de Wet maatschappelijke ondersteuning. De centrale vraag die hieruit voort is gekomen, is als volgt:

Hoe kan communicatie het huidige hulpbehoevende gedrag van 60-plussers in Best beïnvloeden zodat ze in de toekomst eerst hulp vragen aan hun eigen netwerk voordat ze een beroep doen op de Wet maatschappelijke ondersteuning?

Om er achter te komen welke factor (gedragsdeterminant) de grootste rol speelt bij het vragen van wel of geen hulp aan anderen is er kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Er zijn 15 interviews gehouden met 60-plussers. *Als ik als communicatieadviseur weet welke gedragsdeterminant de grootste invloed heeft,*

kan daar met een communicatiestrategie invloed op worden uitgeoefend.

Uit de resultaten blijkt dat de meerderheid van de 60-plusser anderen niet tot last wil zijn. Hierbij is de gedragsdeterminant 'omgevingsinvloeden' de grootste belemmering. Daarnaast blijkt dat 60-plussers wel eerst het probleem zelf aanpakken of over gaan op particuliere zorg voordat zij aankloppen bij de gemeente. Er kan dus niet geconcludeerd worden dat de gedragsverandering noodzakelijk is. De gemeente moet dus het gedrag stimuleren en mogelijkheden faciliteren om het vragen van hulp aan hun eigen netwerk gemakkelijker te maken.

De meerderheid van de respondenten zullen bij het nodig hebben van hulp terugvallen op de buurt. Maar doordat ze het gevoel hebben anderen tot last te zijn, is het belangrijk dat burenhulp gestimuleerd wordt. Om dit als gemeente te stimuleren is de ambassadeursstrategie van Wil Michels een goede uitkomst. *De ambassadeur kan mensen stimuleren en helpen de zorg te organiseren.* De inwoners zullen de meningen van de ambassadeurs eerder aannemen omdat zij neutraler en overtuigender zijn dan de

organisatie zelf. Daarnaast zijn dit personen die midden in de maatschappij staan.

Overige aanbevelingen

Naast kwalitatief onderzoek is er ook deskresearch verricht naar de Wmo & gemeente Best, Wmo & communicatie, actoren, Bestwijzer en literatuur over de netwerksamenleving en cocreatie bij de overheid. Dit heeft een aantal belangrijke aanbevelingen opgeleverd:

1). Gemeente Best wil 'loslaten': inwoners moeten zelf met initiatieven komen en de gemeente wil en kan niet meer alles aanreiken. Op dit moment houdt de gemeente de regie over het beleid en is de communicatie naar de inwoners eenzijdig waardoor er afstand is tussen de inwoners en de gemeente. De gemeente moet niet de regie houden of geheel loslaten, maar verbinding maken met de inwoners, stimuleren van initiatieven en mogelijkheden faciliteren om inwoners handvaten te geven waarmee ze zelf aan de slag kunnen. Dit zorgt ervoor dat de afstand tussen inwoners en de gemeente kleiner wordt.

2). Internet maakt interactie mogelijk, zorgt voor laagdrempelige samenwerking en ideeën kunnen sneller uitgewisseld worden. De gemeente moet

dus gebruik maken van online mogelijkheden om cocreatie te bevorderen.

3). Er zijn veel maatschappelijke organisaties in Best die zich bezighouden met 60-plussers. De gemeente moet met deze organisaties participeren zodat de organisatiekracht rondom het stimuleren van hulp groter wordt en er meer draagvlak gecreëerd kan worden. De gemeente moet met deze partners in gesprek gaan om ze te betrekken bij het onderwerp. Een online platform is een goede mogelijkheid om dit te faciliteren. Op dit platform kunnen organisaties kennis delen, initiatieven aanreiken en expertises delen etc..

Kortom de gemeente Best moet zich verbinden met ambassadeurs die midden in de maatschappij staan. Deze ambassadeurs kunnen buurthulp stimuleren. Door maatschappelijke partners te betrekken bij het stimuleren van de ambassadeurs en te betrekken bij het beleid wordt er meer draagvlak gecreëerd en de organisatiekracht wordt groter. De gemeente moet initiatieven faciliteren zodat inwoners betrokken worden en zelf initiatief kunnen tonen. Door een online platform te faciliteren waar vraag en aanbod van hulp samenkomt, hebben inwoners de mogelijkheid om zelf initiatief te tonen.



Voorwoord

In september 2010 ben ik begonnen met deze opleiding en heb nog geen moment spijt gehad van deze keuze. Sprookjes bestaan niet, maar als je er niet in blijft geloven kom je nooit op de plek waar je wilt zijn en communicatie geeft mij dat magische gevoel. Je kunt er mensen mee beïnvloeden, ze op andere gedachten brengen en de wereld er anders door laten zien.

Zo zal ik nooit vergeten dat ik een filmpje tijdens de opleiding zag van een man die blind is, op straat leeft en geld nodig had. Hij heeft een bordje bij zich met de tekst: “Please help, I’m blind”. Maar niemand reageerde op hem, totdat een vrouw zijn tekst op het bordje veranderde en hij geld kreeg van mensen. Ze schreef “It’s a beautiful day and I can’t see it”. Je ziet dat woorden de wereld kunnen veranderen. Als ik het filmpje zie dan krijg ik kippenvel en ben ik blij dat deze studie op mijn pad is gekomen.

Ik wilde dat mijn afstudeeropdracht geen standaard ‘communicatieplan’ zou worden. Toen ik in gesprek ging met de gemeente Best en het woord ‘gedragsverandering’ viel, kreeg ik het benauwd dat het pittig zou zijn maar gevleid dat deze opdracht voor mij was.

Bij een voorwoord is het vaak standaard dat je mensen wilt bedanken. Ook ik kan het niet zo

maar voorbij laten gaan en wil een aantal mensen bedanken. Ten eerste mijn ouders die altijd mijn steun en toeverlaat zijn. Daarnaast mijn tante die met haar kritische blik goede feedback geeft op mijn scriptie waarvan je een energieboost krijgt en niet wilt opgeven. Ook mijn collega’s bij de gemeente Best zijn een grote steun en zorgden ervoor dat ik elke dag met een fijn gevoel naar Best ging. Het is jammer dat ik deze collega’s niet mee kan nemen in mijn carrière, maar deze tijd met hun zal ik niet vergeten.

Als laatst maar zeker niet het minst, mijn begeleidster van Fontys Hogescholen; Berly Walraven. Ik wil haar bedanken voor alle inspiratie en motivatie die zij mij de afgelopen jaren heeft gegeven.

Lisanne van den Broek

Inhoudsopgave

1. Inleiding	9	3. Theoretisch kader	17	5. De Wmo & communicatie	28
1.1 Aanleiding	9	3.1 De netwerksamenleving	17	5.1 Communiceren over de Wmo	28
1.2 Hulp	10	3.2 Cocreatie	18	5.1.1 De communicatieafdeling en de Wmo	29
1.3 De probleemstelling	10	3.3 Kennis, houding en gedrag	19	5.1.2 Rol van de communicatieafdeling	29
1.4 Vraagstelling	10	3.4 Het referentiekader	19	5.2 Communicatie over de Wmo bij andere gemeenten	30
1.5 Zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid	10	3.5 Het communicatieontwikkelingsmodel	20		
1.6 Doelgroepsegmentatie	11	3.5.1 Impulsief en reflectief gedrag	20		
1.7 Doel afstudeeropdracht	12	3.5.2 Gedragsdeterminanten	20		
2. Onderzoeksopzet	13	4. De Wmo & gemeente Best	23	6. Cocreatie	32
2.1 Centrale vraag	13	4.1 De Wet maatschappelijke ondersteuning	23	6.1 Fysieke platformen gemeente Best	32
2.2 Deelvragen	13	4.1.1 Doel Wmo	23	6.2 Online platformen	32
2.3 Onderzoeksmethode	13	4.1.2 Voorzieningen Wmo	24	6.2.1 Online Wmo platformen gemeente Best	32
2.3.1 Deskresearch	13	4.1.3 Verantwoording beleid	24	6.2.2 Online platformen Wmo	33
2.3.2 Fieldresearch	14	4.2 De visie van gemeente Best	25	6.2.3 Online platformen algemeen	34
2.3.3 Populatie en data verzameling	15	4.3 Concretisering	26		
2.3.4 Data analyse	15				
2.3.5 Interviewonderwerpen	15				

7. Belangrijke actoren 36

7.1 Belangrijke actoren in gemeente Best 36

7.2 In gesprek met de KBO 37

8. Bestwijzer 40

8.1 De organisatie van Bestwijzer 40

8.2 De klantmanager van de Wmo 43

8.3 Interne communicatie 43

9. Resultaten fieldresearch 46

9.1 Resultaten interviews 46

9.2 Gedragsdeterminanten 47

10. Conclusies 49

10.1 Theoretisch kader 49

10.2 Wmo & gemeente Best 49

10.3 Wmo & communicatie 50

10.4 De communicatieafdeling 50

10.5 Cocreatie 51

10.6 Actoren 51

10.7 Bestwijzer 51

10.8 Fieldresearch 52

11. Aanbevelingen 53**12. Literatuurlijst 57**

1. Inleiding

Binnen afzienbare tijd breekt er een nieuw tijdperk aan in gemeenteland. Veranderingen gaan plaatsvinden, zowel op organisatorisch bestuurlijk niveau als in de relatie tussen de gemeente en de burger. Het eerste punt van verandering is dat gemeenten op organisatorisch bestuurlijk niveau meer moeten gaan samenwerken. Zo wil het Kabinet Rutte II dat er op termijn alleen nog gemeenten bestaan die minimaal 100.000 inwoners hebben. Dit is volgens het Kabinet noodzakelijk om een goede partner te zijn voor maatschappelijke organisaties, om financiële risico's te kunnen dragen en om te beschikken over goede kennis en kwaliteit (Plasterk, 2013).

Het tweede punt is dat gemeenten en ook de Rijksoverheid meer van de burgers verwachten. De burgers moeten een actievere rol aannemen in de samenleving nu de overheid zich steeds meer terugtrekt. Hierdoor verandert het beleid dat gemeenten voeren: de burger kan niet zo maar meer zeggen: 'Ik heb recht op!', maar de burger moet eerst zelf zijn mouwen opstropen om zijn of haar problemen aan te pakken. De overheid vindt namelijk dat er van de eigen kracht en zelfredzaamheid van burgers moet worden uitgegaan. Deze veranderingen vergt veel energie van de overheid, maar ook van de

burger. Dit is een grote cultuuromslag die niet in één of vijf jaar te veranderen is, maar meer tijd nodig heeft.

1.1 Aanleiding

Decentralisatie van taken en bevoegdheden vindt steeds meer plaats van de Rijksoverheid naar gemeenten. Dit is omdat provincies en gemeenten dichtbij hun burgers staan en de Rijksoverheid kan hierdoor kleiner worden, aldus Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) Plasterk (2013).

In 2007 heeft er een decentralisatie van taken plaatsgevonden van de Rijksoverheid naar gemeenten, die betrekking heeft op het sociale domein. De wet die hieruit is ontstaan heet de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Deze wet zorgt er voor dat iedereen in de maatschappij zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen en mee kan blijven doen in de samenleving. De wet regelt dat mensen met een beperking: de hulp, ondersteuning en voorzieningen krijgen die ze nodig hebben. Dit kan gaan om gehandicapten, ouderen, mensen met psychische- of chronische problemen, jongeren en verslaafden of daklozen. (Rijksoverheid, 2013).

Door bezuinigingen van het Kabinet in het sociale domein betekent dat naast de uitvoering van de Wmo, ook versoberingen van het verstrekken van voorzieningen onvermijdelijk zijn. Bovendien krijgt gemeente Best, waarover dit onderzoek handelt met de vergrijzing te maken (zorgatlas, 2012). Mensen zijn langer gezond en blijven langer thuis wonen. De gemeente gaat er dan ook terecht vanuit dat een groter beroep op de Wmo zal worden gedaan in de toekomst. Het is namelijk een algemeen gegeven dat hoe ouder iemand wordt, des te groter de kans is dat hij/zij beperkingen krijgt waardoor hij/zij niet meer goed kan deelnemen in de samenleving. Deze taakstelling stelt gemeenten voor een grote uitdaging.

De afdeling Regie en Ontwikkeling (R & O) van gemeente Best houdt zich onder andere bezig met de uitvoering van de Wmo. Om het beleid te bepalen en daar uitvoering aan te geven heeft de gemeenteraad een nota gemaakt waarin de visie, kaders en doelstellingen worden bepaald voor de maatschappelijke ondersteuning en participatie 2012 – 2015. Deze is te vinden in [bijlage 1](#). Hierin staat beschreven dat gemeente Best verwacht van hun inwoners dat zij in eerste instantie zelf of met anderen in hun directe omgeving naar

mogelijke oplossingen moeten zoeken, voordat zij bij de gemeente een beroep doen op de Wmo.

1.2 Hulp

In deze scriptie wordt vaak het woord 'hulp' gebruikt. Hulp is een breed begrip en kent vele varianten. In de Wmo kan het om een aantal betekenissen gaan als het woord gebruikt wordt.

Vanuit de Wmo wordt er hulp geboden als inwoners door een beperking problemen ervaren bij:

1. Een schoon en leefbaar huis;
2. Wonen in een geschikt huis;
3. Beschikken over boodschappen en maaltijden;
4. Beschikken over schone was;
5. Het thuis kunnen zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren;
6. Zich verplaatsen in en om de woning;
7. Zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel;
8. De mogelijkheid om contacten te hebben met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, sportieve of maatschappelijke activiteiten.

Deze acht onderwerpen zijn vastgesteld in de wet. Als het woord hulp geschreven wordt in deze scriptie heeft het betrekking op deze acht

onderwerpen waarbij inwoners problemen ervaren.

1.3 De probleemstelling

Vanwege bezuinigingen, vergrijzing en decentralisatie van taken wordt het voor gemeente Best steeds lastiger om de Wmo te financieren. Maar ook inhoudelijk gezien wil de gemeente niet meer iedereen tegemoetkomen. Het werkt afhankelijkheid en onzelfstandigheid in de hand. Volgens de gemeente maken inwoners bij het nodig hebben van hulp nog te weinig gebruik van hun eigen netwerk. De gemeente gaat er vanuit dat inwoners te snel bij hen aankloppen voor een voorziening uit de Wmo.

Om het probleem op te lossen wordt er een strengere aanpak gehanteerd zodat een voorziening niet zo maar meer wordt aangereikt. Door middel van communicatie wil de afdeling R & O de inwoners wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. De inwoners moeten bewust worden gemaakt van een gedragsverandering in het benaderen van de hulpvraag. Ze moeten **eerst** zelf op zoek gaan naar een oplossing en gebruik maken van hun eigen netwerk voordat een beroep kan worden gedaan op de Wmo.

1.4 Vraagstelling

De vraag die vanuit gemeente Best gesteld wordt:

“Hoe kunnen wij er met communicatie voor zorgen dat onze inwoners het door ons gewenste gedrag ‘zelfredzaamheid’ en ‘eigen verantwoordelijkheid’ vertonen op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning?”

1.5 Zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid

Om de vraag te begrijpen is het belangrijk om de vraag te ontleden. De twee opvallendste termen in de vraag zijn 'zelfredzaamheid' en 'eigen verantwoordelijkheid'. De gemeente kan zelf niet concretiseren wat het verschil is tussen deze termen. Onder zelfredzaamheid verstaat de gemeente het volgende:

“het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken” (Maatschappelijke ondersteuning en participatie 2012-2015, p11).

Voor de term eigen verantwoordelijkheid heeft de gemeente Best geen definitie opgesteld. Het

blijkt dat deze termen nog al eens door elkaar worden gebruikt en dat het synoniemen zijn.

“Veel politici en beleidsmakers spreken tegenwoordig graag over de eigen verantwoordelijkheid’ van burgers, of over synoniemen als 'eigen kracht', 'eigen regie' en 'zelfredzaamheid'” (Bureau de Helling, 2013, Eigen Verantwoordelijkheid: Links of Liberaal, para 4).

Als de probleemstelling nader wordt bekeken, is het duidelijk wat de gemeente met de termen zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht en eigen regie bedoelen:

‘Inwoners moeten bij het nodig hebben van hulp eerst zelf een oplossing zoeken al dan niet met hun omgeving voordat ze een beroep doen op de Wet maatschappelijke ondersteuning.’

De volgende stap die ik maak gaat over de term ‘inwoners’. De gemeente wil dat alle inwoners het juiste gedrag gaan vertonen. Ik ben van mening dat één communicatiestrategie niet op elke inwoner van toepassing is om het gewenste gedrag te krijgen. De doelgroep ‘inwoners’ is te breed. Iedereen denkt namelijk anders, zit in een andere levensfase etc.. Hiervoor ben ik gaan analyseren welke doelgroep het meest geschikt is voor deze vraagstelling.

1.6 Doelgroepsegmentatie

De Wet maatschappelijke ondersteuning is er voor iedereen, maar als het om gedragsverandering met communicatie gaat, is het niet mogelijk om je op alle inwoners van Best te richten. De doelgroep inwoners moet gesegmenteerd worden. Er moet een keuze gemaakt worden op welke doelgroep de communicatiestrategie zich gaat richten.

Om te bepalen bij welke doelgroep de gedragsverandering het meest noodzakelijk is, kijk ik naar de mensen die gebruik maken van de Wmo. In de gemeente zijn er 2265 mensen die gebruik maken van deze wet. 1753 mensen zijn ouder dan 65, dat is dus maar liefst ongeveer 77% van de totale groep. Voor dit onderzoek is het dan ook het meest logisch dat dit zich concentreert op deze groep. De gedragsverandering is bij hen het meest noodzakelijk omdat zij de meeste kosten opleveren op het gebied van de Wmo voor de gemeente (Gemeente Best, 2013).

Daarnaast is het zo hoe ouder iemand wordt, hoe groter de kans op ziekten en beperkingen. Ook neemt de levensverwachting van mensen toe waardoor de kans op ziekten en beperkingen stijgt. Doordat de vergrijzing toeneemt, is de

kans groot dat er in de toekomst een groter beroep op de Wmo zal worden gedaan.

De groep die het meeste ‘kost’ uit de Wmo en gaat kosten volgens de trends, zijn de 65-plussers. Door voor de doelgroep 60-plussers te kiezen, kunnen er wellicht kosten bespaard worden. De 60 tot 65-jarigen werken vaak nog, maar zijn vaak wel bezig met hun plannen na het pensioen en de financiën voor de oudere dag. Vijftigers daarentegen zijn nog bezig met de zorg voor hun kinderen, ouders, hun werk etc..

Daarnaast hebben 60-plussers vaak een groot netwerk; zij kennen veel mensen. Het netwerk wordt automatisch betrokken bij deze gedragsverandering van de 60-plusser, aangezien de gemeente wil dat zij hun netwerk om hulp gaan vragen. Hierdoor komen meerdere groepen in aanmerking met de gedragsverandering en heb je niet alleen de doelgroep 60-plussers die deze gedragsverandering ondergaan, maar ook overige groepen die betrokken raken bij dit proces.

In overleg met de opdrachtgever is besloten om de focus van het onderzoek te richten op de 60-plussers in Best.

1.7 Doel afstudeeropdracht

Om de 60-plusser het gewenste gedrag te laten vertonen is onderzoek nodig naar de gedragsdeterminanten die een rol spelen bij het vertonen van het gewenste gedrag en inzicht te krijgen in de invloed van de sociale omgeving van de 60-plusser op de 60-plusser. Deze scriptie zal met aanbevelingen en advies komen omtrent dit vraagstuk en om het gewenste gedrag van de doelgroep te bevorderen met communicatie.

2. Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet uiteengezet die gebruikt is in deze scriptie. Allereerst wordt in paragraaf 2.1 de centrale vraag (hoofdvraag) weergegeven. Vervolgens staan in paragraaf 2.2 de deelvragen. Tenslotte wordt in paragraaf 2.3 de onderzoeksmethode beschreven, verdeeld in deskresearch [2.3.1], fieldresearch [2.3.2], populatie en dataverzameling [2.3.3], data analyse [2.3.4] en interviewonderwerpen [2.3.5].

2.1 Centrale vraag

Hoe kan communicatie het huidige hulpbehoevende gedrag van 60-plussers in Best beïnvloeden zodat ze in de toekomst eerst hulp vragen aan hun eigen netwerk voordat ze een beroep doen op de Wet maatschappelijke ondersteuning?

2.2 Deelvragen

Om de centrale vraag (hoofdvraag) te beantwoorden is het van belang dat er deelvragen worden opgesteld. Hieronder staan de deelvragen die nodig zijn om antwoord te geven op de centrale vraag. De deelvragen worden per hoofdstuk beantwoord.

1. Wat zijn relevante theorieën gericht op gedragsverandering en gedragsverandering met

communicatie bij mensen en theorieën gericht op de netwerksamenleving en de overheid?

2. Hoe zit de Wmo in elkaar bij gemeente Best?

3. Welke rol heeft de communicatieafdeling bij de Wmo?

4. Hoe pakken andere gemeenten het communicatieproces van de Wmo aan?

5. Hoe kan gemeente Best de rol in de netwerksamenleving m.b.t. de Wmo online faciliteren?

6. Wat kunnen belangrijke actoren betekenen die in relatie staan tot de Wmo en de 60-plusser in Best, bij de gedragsverandering die gevraagd wordt aan de 60-plusser?

7. Welke communicatiestrategie moet gehanteerd worden zodat de 60-plusser bij het vragen van hulp gebruik maakt van het eigen netwerk?

2.3 Onderzoeksmethode

2.3.1 Deskresearch

Bij het deskresearch is gebruik gemaakt van literatuurstudies en online onderzoek. Tevens is er gebruik gemaakt van beschikbare interne

documenten om een goed beeld te krijgen van de organisatie en het beleid rondom het vraagstuk.

Deelvraag 1 heb ik met behulp van literatuur beantwoord.

- 1. Wat zijn relevante theorieën gericht op gedragsverandering en gedragsverandering met communicatie bij mensen en theorieën gericht op de netwerksamenleving en de overheid?

Deelvraag 2 is beantwoord met deskresearch verkregen via internet en interne documenten.

- Hoe zit de Wmo in elkaar bij gemeente Best?

Om antwoord te kunnen geven op deelvraag 4 heb ik via internet een boekje verkregen van de Verenigde Nederlandse Gemeenten (VNG), waarin de communicatieaanpak bij de Wmo van een aantal gemeenten beschreven staat.

- 4. Hoe pakken andere gemeenten het communicatieproces van de Wmo aan?

Deelvraag 5 heb ik beantwoord doordat in de literatuur een aantal voorbeelden van platformen waren weergegeven. Vervolgens ben

ik zelf op zoek gegaan via internet welke mogelijkheden er zijn.

- **5.** Hoe kan gemeente Best de rol in de netwerksamenleving m.b.t. de Wmo online faciliteren?

Om deelvraag 6 te beantwoorden heb ik online bronnen gebruikt, maar ook interne documenten. Daarnaast heb ik ook een deel fieldresearch verricht om te kijken wat een Katholieke Bond voor Ouderen (KBO) kan betekenen rondom het vraagstuk.

- **6.** Wat kunnen belangrijke actoren betekenen die in relatie staan tot de Wmo en de 60-plusser in Best, bij de gedragsverandering die gevraagd wordt aan de 60-plusser?

2.3.2 Fieldresearch

Het fieldresearch bestaat uit kwalitatief onderzoek. Het kwalitatieve onderzoek is te onderscheiden in twee delen:

1. Sommige Informatie die via deskresearch verkregen is, wilde ik graag toetsen door met medewerkers van de gemeente in gesprek te gaan. Ook wilde ik uit deze gesprekken nieuwe informatie verkrijgen die niet via deskresearch

beschikbaar is gesteld. De samenvattingen van deze gesprekken zijn opgenomen in [bijlage 2](#).

Om antwoord te kunnen geven op deelvraag 3 heb ik gesprekken gevoerd met mensen van de afdeling R & O en afdeling 'Intern advies' (communicatieafdeling). Daarnaast heb ik participerende observatie verricht om te kijken wat voor rol communicatie heeft op de afdeling R & O.

- **3.** Welke rol heeft de communicatieafdeling bij de Wmo?

2. Om antwoord te geven op deelvraag 7:

- 'Welke communicatiestrategie moet gehanteerd worden zodat de 60-plusser bij het vragen van hulp gebruik maakt van het eigen netwerk?'

wordt er vanuit theorieën die verkregen zijn via deskresearch, kwalitatief onderzoek verricht.

Er zijn verschillende theorieën over hoe gedrag van mensen tot stand komt. Om tot een bepaalde intentie te komen spelen zeven factoren een rol, deze worden ook wel gedragsdeterminanten genoemd. Als men weet welke gedragsdeterminant(en) een rol speelt (spelen)

kan daar met een communicatiestrategie invloed op worden uitgeoefend. Dit is te lezen in hoofdstuk 3 [Theoretisch kader].

Door gebruik te maken van fieldresearch kan er onderzocht worden welke gedragsdeterminanten een rol spelen bij 60-plussers om wel of geen hulp te vragen aan hun eigen netwerk. Het fieldresearch heeft dan ook als doel om inzicht te krijgen in welke factoren (gedragsdeterminanten) een rol spelen bij het vertonen van het gewenste of ongewenste gedrag.

Kwalitatief onderzoek

Het onderzoek betreft zoals eerder is benoemd, kwalitatief onderzoek. Er zijn namelijk geen basisgegevens beschikbaar voor kwantitatief onderzoek en er moeten inzichten worden verschaft. Bij kwalitatief onderzoek wordt er van mij als onderzoeker een open houding verwacht. Het heeft geen zin om gestructureerde vragenlijsten te maken aangezien elk interview anders is. Ik moet dus een open en flexibele houding hebben en zo neutraal mogelijk blijven, wil ik valide gegevens verkrijgen (Baarda, 2009).

Dataverzamelmethode

Bij kwalitatief onderzoek zijn er verschillende methoden om data te verzamelen. Dit kan door

middel van interviews, participerende observatie, documentenanalyse, groepsdiscussies/brainstormsessies, minisessies, panelonderzoek en etnografische onderzoek (Baarda, 2009).

Voor het onderzoek is gekozen om data te verzamelen via interviews. Er zijn verschillende manieren van interviews, maar bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van halfgestructureerde interviews. Van te voren heb ik een topiclijst opgesteld die de volgorde bepaalde. Maar tijdens het afnemen van de interviews is ingegaan op de meningen van de respondenten. De topiclijst is te vinden in [bijlage 3](#).

2.3.3 Populatie en data verzameling

Het onderzoek richt zich op 60-plussers in gemeente Best. In totaal zijn er 15 halfgestructureerde interviews afgenomen. De persoonsgegevens zijn anoniem, alleen leeftijd en geslacht zijn bekend. In [bijlage 4](#) zijn de uitkomsten van de interviews opgenomen.

De interviews vonden face-to-face plaats bij de 60-plussers thuis. Hierdoor kon er goed ingespeeld worden op de persoonlijke situatie van de mensen en voelden zij zich vaak op hun

gemak in hun vertrouwde omgeving. De interviewduur varieerde tussen de 20 en 60 minuten.

Ik kende geen 60-plusser in gemeente Best. Via collega's bij de gemeente ben ik aan namen gekomen van 60-plussers in Best. Door hen te bellen en uit te leggen waar het onderzoek over gaat stonden zij open voor een interview. Via een aantal respondenten kwam ik weer aan nieuwe mensen voor een interview.

2.3.4 Data analyse

Om de interviews goed af te kunnen nemen en te analyseren zijn er audio-opnames gemaakt. De respondenten hebben allemaal voorafgaand aan het interview toestemming gegeven voor deze audio opnames. Na het analyseren van de interviews zijn deze audio-opnames geheel verwijderd.

2.3.5. Interviewonderwerpen

De onderwerpen die besproken worden tijdens de halfgestructureerde interviews staan in de topiclijst. Er wordt aan het begin van het

interview duidelijk gemaakt dat de interviews in het teken van 'hulp' staan. Ook wordt er uitgelegd wat er met hulp wordt bedoeld zoals in paragraaf [1.2 Hulp] is beschreven.

De interviews verliepen redelijk vlot. Het waren vaak zware gesprekken aangezien het onderwerp een minder leuke kant van het leven is. Als ik zelf voorbeelden ging noemen over bepaalde situaties werden deze 60-plussers losser en kwam hun echte 'ik' naar boven.



3. Theoretisch kader

Om antwoord te kunnen geven op de centrale vraag en met aanbevelingen te komen rondom het vraagstuk is gebruik gemaakt van literatuur omtrent de netwerksamenleving en de overheid, gedragsverandering en gedragsverandering met communicatie.

In paragraaf 3.1 wordt ingegaan op de netwerksamenleving en de keuze voor de netwerksamenleving en 3.2 gaat over cocreatie wat bij een netwerksamenleving past volgens de literatuur. De paragrafen die daarna volgen gaan over gedragsverandering en gedragsverandering met communicatie. Paragraaf 3.3 gaat over kennis, houding en gedrag, 3.4 gaat in op het referentiekader van mensen, 3.5 bespreekt het communicatieontwikkelingsmodel dat over gedragsverandering met communicatie gaat, [3.5.1] bespreekt de soorten gedrag en [3.5.2] bespreekt de gedragdeterminanten die bepalen of iemand wel of niet tot een gewenste intentie komt. De deelvraag die hier beantwoord wordt is de volgende deelvraag:

Wat zijn relevante theorieën gericht op gedragsverandering en gedragsverandering met communicatie bij mensen en theorieën gericht op de netwerksamenleving en de overheid?

Een gemeente kenmerkt zich door een bureaucratie. In een bureaucratie voeren regels de boventoon. Door de komst van het internet, sociale media en het einde van de verzuiling ben ik van mening dat gemeenten vaak niet meegroeien met het nieuwe tijdperk waarin zij de samenleving benaderen. Er worden plannen geschreven die aan regels en protocollen verbonden zijn en er is weinig ruimte voor de ideeën van inwoners en vanwege politieke besluiten worden ambtenaren in een bepaalde richting geduwd. Daarnaast lees en hoor je in de media dat burgers en gemeenten vaak niet op één lijn zitten. Gemeenten zenden informatie naar hun inwoners en gaan er vaak vanuit dat iedereen de boodschap ontvangt, denk hierbij aan een voorlichtingsbijeenkomst waar steeds dezelfde mensen op afkomen en een hele grote groep weg blijft. Door de komst van o.a. social media is te zien dat er geen structuur is in de samenleving, dat iedereen zich beweegt als individu en moeilijk te bereiken is door de overload aan informatie die beschikbaar is. Omdat gemeente Best wil dat de 60-plusser gebruik gaat maken van haar/zijn eigen netwerk en mijn visie op de maatschappij zoals hierboven beschreven is, vind ik dat we de samenleving dan ook moeten zien als een netwerksamenleving.

3.1 De netwerksamenleving

De samenleving waarin we nu leven, is een netwerksamenleving. “Met de term netwerk duiden we op de veelheid en verscheidenheid aan steeds wisselende sociale contacten” (Bax, zoals geciteerd in Aarts & van Woerkum, 2010, p.78). Een netwerk is bijvoorbeeld geen voetbalvereniging, want deze groepen zijn af te bakenen omdat men er lid van is of niet. Bij een netwerk gaat het om een breder perspectief. Het kunnen mensen zijn waar iemand een formele- of informele verbinding mee heeft. Dit betekent dat iedereen een eigen persoonlijk netwerk heeft.

Daarnaast kenmerkt een netwerksamenleving zich door het ontbreken van één centrum. “De netwerken komen tot stand en veranderen voortdurend op basis van communicatie, via reeksen van interacterende individuen die zichzelf organiseren om bepaalde doelen te bereiken”(Aarts & van Woerkum, 2010, p.94).

De netwerksamenleving betekent een einde van de verzuiling. De individualisering zorgt ervoor dat mensen zich terugtrekken uit traditionele groepen en kiezen voor eigen verbintenissen en groepen (Berlo, 2012).

“Ik kende geen 60-plusser in Best, maar binnen een paar tellen had ik mensen die ik kon interviewen, doordat mensen gebruik maakten van hun netwerk.”

Online netwerken

Door de komst van sociale media, verbeterden de communicatiemiddelen en werden netwerken groter en gevarieerder. Door internet worden netwerken niet alleen digitaal maar krijgen ook een andere vorm: mensen kunnen meer betrokken worden en contacten kunnen sneller verlopen waardoor de organisatiekracht van netwerken groter wordt. Internet zorgt er dus voor dat laagdrempelige samenwerking mogelijk is, dat ideeën snel uitgewisseld kunnen worden en dat andere geïnteresseerden er aan bij kunnen dragen (Berlo, 2012). Deze vorm van samenwerken zorgt er voor dat cocreatie makkelijker tot stand kan komen. In de volgende

paragraaf [3.2] staat beschreven wat cocreatie is, welke vormen er zijn en wat het betekent voor de gemeente.

3.2 Cocreatie

“Men kijkt over het algemeen naar de overheid om invulling te geven aan de publieke-dienstverlening en zaak, maar in de netwerksamenleving wordt meerwaarde gecreëerd door cocreatie van verschillende partijen die een kleinere of grotere bijdrage leveren”(Berlo, 2012, p.29).

- Denk in netwerken; niet de organisatie maar het onderwerp staat centraal;
- Denk vanuit het individu; individuele medewerkers dragen bij aan cocreatie in netwerken;
- Denk in platformen; maak de samenwerking in netwerken mogelijk (Berlo,2012).

Bij cocreatie gaat het om individuen die een bijdrage leveren aan een gemeenschappelijk doel. Het gaat om gezamenlijk een onderwerp vooruit te helpen. Cocreatie kan worden gezien als: “een vorm van samenwerking van mensen vanuit verschillende achtergronden die bij elkaar

komen rond een vraag of thema met als doel om iets te bewerkstelligen op dat gebied” (Berlo, 2012, p.20).

Om cocreatie te faciliteren is een platform nodig. Een platform is een samenwerkingsvorm tussen het netwerk en het individu. “Er is altijd een plaats of omgeving waar de verbindingen tussen individuen kunnen worden gelegd en waar het netwerk in contact kan staan en activiteiten kan ontplooiën”(Berlo,2012, p.28).

Online netwerken maken laagdrempelige samenwerking mogelijk. Daarom ga ik analyseren wat voor mogelijkheden er voor gemeente Best zijn om mensen online samen te brengen in het kader van de Wmo en voor de gemeente zelf. In hoofdstuk 6 [Cocreatie] is deze analyse te vinden.

Vormen van cocreatie

Er zijn vier vormen van cocreatie te onderscheiden. Deze categorieën lopen deels in elkaar over. Het gaat om netwerken of samenwerkingsverbanden die zich in een platform of omgeving organiseren rond een

bepaald onderwerp of doel. Deze vier vormen van cocreatie zijn:

- **1). Burgerinitiatieven en participatie:** initiatieven uit de samenleving of projecten van de overheid waar verschillende partijen en personen aan bijdragen;
- **2). Zelforganisatie en publiek ondernemerschap:** organisaties, samengesteld uit verschillende betrokkenen, die de uitvoering van publieke taken op zich nemen;
- **3). Werkomgeving en netwerkteams:** persoonlijke werkwijze waarbij wordt gewerkt in samenwerkende groepen, ondersteunt door een daarvoor toegeruste ict-omgeving;
- **4). Eigen kracht en persoonlijke netwerken:** een aanpak die is gericht op het mobiliseren van iemands persoonlijke netwerk met als doel gezamenlijk iemand vooruit te helpen. (Berlo, 2012, p. 149)

Cocreatie is een belangrijke onderwerp voor dit vraagstuk. De 60-plusser moet samen met haar/zijn netwerk 'de hulpvraag' oplossen. Als de gemeente een vorm van cocreatie kan faciliteren (platform), maakt zij het de inwoner gemakkelijker om hulpvragen op te lossen. De vorm van cocreatie die hierbij gevraagd wordt heeft betrekking op punt 4: eigen kracht en persoonlijke netwerken. In hoofdstuk 6 [Cocreatie] wordt ingegaan op concrete platformen die in verband staan met punt 4.

3.3 Kennis, houding en gedrag

Bij gedragsverandering met communicatie gaan de doelstellingen altijd over kennis, houding en gedrag.
→ Wat moet de doelgroep weten (kennis);
→ Wat moet de doelgroep vinden (houding);
→ Wat moet de doelgroep doen (gedrag) (Michels, 2010).

Men gaat er vaak vanuit dat meer kennis leidt tot een andere houding of ander gedrag, maar dat is onjuist. Wel is het zo dat het beïnvloeden van

iemands kennisniveau makkelijker is, dan het beïnvloeden van iemands houding of gedrag. Het beïnvloeden van gedrag is het lastigst. Mensen willen namelijk niet zo snel veranderen (Michels, 2010).

3.4 Het referentiekader

Mensen nemen gebeurtenissen waar en geven er een betekenis aan. Iedereen filtert informatie en interpreteert selectief, neemt selectief waar, heeft een selectieve herinnering en wordt selectief blootgesteld aan informatie. De betekenis die aan de boodschap gegeven wordt is vanuit een specifiek referentiekader. Dit referentiekader wordt gevormd door overtuigingen, waarden, normen, kennis en belangen. Het referentiekader is niet individueel bepaald maar heeft een collectief aspect. Het beeld dat wij namelijk van de wereld hebben, komt tot stand doordat wij gesprekken voeren met mensen om ons heen. Hierdoor wordt ons referentiekader gevormd (Aarts & van Woerkum, 2010).

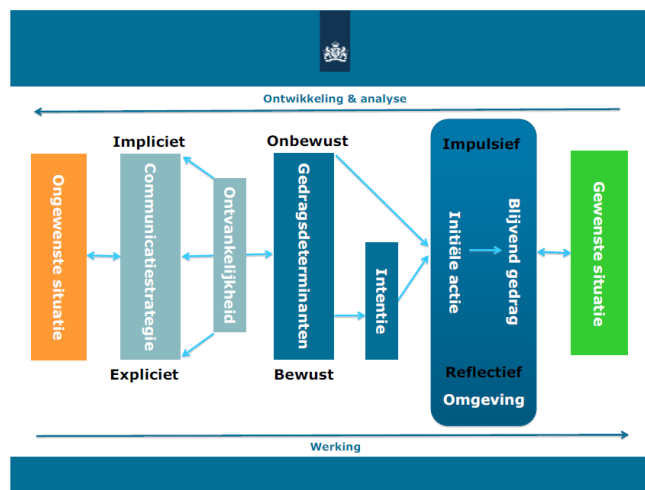
De omgeving heeft namelijk invloed op ons denken en doen. De omgeving kan signalen

Ook de fysieke omgeving heeft invloed op iemand. Zo werk ik effectiever in een rustige, stille ruimte dan in een kamer met veel tierelantijntjes en geluid. Deze fysieke elementen hebben dus ook invloed op mijn gedrag. Daarom heb ik de interviews bij de 60-plussers thuis gehouden. Ze zijn dan in een vertrouwde omgeving waardoor ze wellicht opener zijn.

afgeven, waardoor mensen bijvoorbeeld wel de gewenste gedragssintentie hebben, maar uiteindelijk niet het gewenste gedrag vertonen door de omgeving (Renes & Putte, 2011).

3.5 Het communicatieontwikkelingsmodel

De Rijksoverheid heeft een literatuurstudie gedaan naar gedragsverandering bij campagnes. Het ministerie van Algemene Zaken heeft een communicatieontwikkelingsmodel ontworpen. Deze is in figuur 1 (Renes & Putte, 2011) weergegeven.



Figuur 1: communicatieontwikkelingsmodel; Overgenomen van "communicatieontwikkelingsmodel", bij R.J. Renes en B. van de Putte, 2011, gedragsverandering via campagnes, p.11

Het communicatiemodel fungeert als een ontwikkeling- en analysemodel. Met dit model kan het gedrag geanalyseerd worden en kunnen er strategische aanknopingspunten voor communicatie geïdentificeerd worden. "Van links naar rechts is het feitelijk een werkingsmodel dat verklaart hoe je via de gekozen campagnestrategie het gedrag kunt veranderen"

Het model geeft mij een goed inzicht welke stappen ik moet volgen om tot een bepaalde strategie te komen. Daarnaast maak ik gebruik van dit model omdat het ontworpen is door de Rijksoverheid en dus betrekking heeft op overheidsinstanties.

(Renes & Putte, 2011, p11).

3.5.1. Impulsief en reflectief gedrag

Om gedrag te veranderen moet je nagaan met wat voor type gedrag je te maken hebt; impulsief gedrag of reflectief gedrag? Impulsief gedrag is bijvoorbeeld autorijden onder invloed van alcohol en reflectief gedrag is bijvoorbeeld een grieprik halen of belastingaangifte doen. Bij reflectief gedrag liggen voornamelijk bewuste gedragsdeterminanten aan ten grondslag.

3.5.2. Gedragsdeterminanten

"Aan reflectief gedrag ligt altijd een gedragsintentie ten grondslag. Dat geldt niet voor (volledig) impulsief gedrag. Als het doel is om een blijvende gedragsverandering te realiseren dan is het effectiever als daaraan een gedragsintentie ten grondslag ligt, want dat betekent dat mensen intrinsiek gemotiveerd zijn om het gewenste gedrag te vertonen"(Renes & Putte, 2011, p.12).

Gedragsdeterminanten bepalen hoe een intentie tot stand komt. Een bekende theorie ; 'Theory of reasoned action' (Ajzen, 1985) is uitgebreid tot 'Theory of planned behaviour' (Martijn & Koelen, zoals geciteerd in Renes & Putte, 2011).

Het uitgangspunt van deze theorie is dat iemands intentie om bepaald (gewenst) gedrag wel of niet uit te voeren, de beste predictor van gedrag is. Ajzen gaat er vanuit dat iemands intentie uit drie basiselementen bestaat (Renes & Putte):

- **1). Attitude ten opzichte van het gedrag:** De attitude is een persoonlijke afweging van voor- en nadelen die de persoon verbonden ziet aan het gedrag (Vries, zoals geciteerd in Renes & Putte, 2011); zij bestaat uit overwegingen over de consequenties van bepaald gedrag en evaluaties van deze consequenties. Als iemand gelooft dat bepaald gedrag zal leiden tot positieve uitkomsten, zal deze over het algemeen een positieve attitude hebben tegenover het uitvoeren van gedrag (Renes & Putte, 2011).
- **2). Injunctieve vorm:** menselijk gedrag wordt mede bepaald door sociale druk. De injunctieve norm verwijst naar het beeld dat een persoon heeft van het gedrag dat belangrijke mensen om hem of haar heen wenselijk achten evenals de motivatie om zich hieraan te conformeren (Brock & Green, zoals geciteerd in Renes & Putte, 2011). Deze

belangrijke anderen zijn vaak in het bezig van beloningen en straffen. Iemand die zich bijvoorbeeld niet langer wenst te conformeren aan het groepsgedrag, loopt het risico uit de groep gezet te worden.

- **3). Waargenomen gedragscontrole:** Dit is iemands persoonlijke inschatting van de eigen vaardigheden en beperkingen om het gedrag succesvol uit te kunnen voeren. Het begrip is afkomstig van de self-efficacy theory van Bandura (Koelen & Martijn, zoals geciteerd in Renes & Putte, 2011). Deze determinant bepaald hoeveel moeite mensen ergens in steken en hoe lang zij het gedrag volhouden ondanks moeilijkheden.

Weer later (2001) voegden Fishbein samen met collega's nog vier andere determinanten van intentioneel gedrag toe:

- **4). Omgevingsinvloeden:** de kans dat het gewenste gedrag wordt uitgevoerd neemt toe wanneer er geen barrières vanuit de omgeving zijn, of – positief geformuleerd – wanneer de omgeving het gedrag faciliteert.
- **5). Benodigde vaardigheden:** om gedrag uit te kunnen voeren moeten mensen de

juiste vaardigheden en capaciteiten hebben.

- **6). Consistent met zelfbeeld:** De kans op gedragsverandering neemt toe als een persoon van mening is dat het gewenste gedrag consistent is met zijn eigen zelfbeeld (of in ieder geval niet in strijd is met persoonlijke waarden). Ik doe dit, omdat ik nou eenmaal zo ben, of omdat ik iemand wil zijn die zo is.
- **7). Emoties:** Wanneer bijvoorbeeld positieve emoties ten aanzien van het gewenst gedrag groter zijn dan negatieve emoties versterkt dit de kans dat men ook daadwerkelijk tot actie overgaat. Zo blijken mensen moreel gewenst gedrag (iemand helpen in nood) eerder om te zetten in daden wanneer hun angst kleiner is dan het positieve gevoel wat het gedrag hen mogelijk oplevert. (p.18)



*“Ik zou niet weten wat ik zonder de Wmo moet.
Ik ben gehandicapt en ben de gemeente dankbaar dat
ik gebruik mag maken van de fiets die ik heb gekregen via de Wmo.
Fietsen geeft me vrijheid en het gevoel dat ik leef”, aldus een 60-plusser.*

4. De Wmo & gemeente Best

Gemeenten zijn de kleinste zelfstandige bestuursseenheden in het Nederlandse staatsbestel. Zoals in de inleiding beschreven staat worden steeds meer taken van de Rijksoverheid afgestaan aan gemeenten. Gemeenten krijgen meer verantwoordelijkheden en mogen bij bepaalde wetten zelf het beleid bepalen. Bij gemeente Best is de afdeling R & O verantwoordelijk voor het maken van beleid. Nadat het beleid gemaakt is en goedgekeurd, moet het uitgevoerd worden en natuurlijk ook gecommuniceerd worden naar de inwoners.

In paragraaf 4.1 wordt besproken wat de Wmo inhoudt, [4.2.1] gaat in op het doel van de Wmo, [4.1.2.] gaat in op de voorzieningen die de Wmo biedt en [4.1.3] gaat over de verantwoording naar inwoners toe. Vervolgens wordt in paragraaf 4.2 de visie van de gemeente besproken wat bepalend is voor het beleid van de Wmo, 4.3 gaat over waarom de inwoner hun netwerk erbij moet betrekken en paragraaf 4.4 concretiseert de nieuwe aanpak van de inwoner.

4.1 De Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is in 2007 ingevoerd om mensen zoveel mogelijk mee te laten doen in de samenleving. Een aantal wetten zijn vervallen en onder deze wet terecht

gekomen. Door de bundeling van wetten kunnen gemeenten nu integraal beleid voeren, zodat de diensten goed op elkaar kunnen worden afgestemd.

De wet kent negen prestatievelden waarvan wordt geacht dat gemeenten hierop een prestatie leveren. Gemeenten mogen hier zelf invulling aangeven. Het Rijk stelt alleen brede kaders en gemeenten leggen over de uitvoering van de wet verantwoording af aan hun burgers

en het lokale bestuur (Bais, 2010).

4.1.1 Doel Wmo

“De Wet moet er voor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen meedoen in de samenleving. Al of niet geholpen door vrienden, familie of bekenden. Als dat niet lukt, biedt de gemeente ondersteuning.” (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), n.d.).

De negen prestatievelden van de Wmo zijn als volgt:

- ✓ (1). Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
- ✓ (2). Op de preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders problemen met opvoeden.
- ✓ (3). Het geven van informatie, advies en cliëntenondersteuning.
- ✓ (4). Het ondersteunen van mantelzorgers daar onder begrepen steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet meer kunnen waarnemen, alsmede het ondersteunen van vrijwilligers.
- ✓ (5). Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
- ✓ (6). Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.
- ✓ (7). Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en het voeren van beleid ter bestrijding van geweld dat iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd.
- ✓ (8). Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale²³ hulp bij rampen.
- ✓ (9). Het bevorderen van het verslavingsbeleid. (Bais, 2010, p.9)

Deze wet bepaalt dat de gemeente de leefbaarheid van een dorp moet vergroten. Door de decentralisatie kan op lokaal niveau participatie en zelfredzaamheid dichterbij de inwoner georganiseerd worden dan dat de Rijksoverheid dit organiseert.

De wet biedt voorzieningen zodat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving. Deze voorzieningen staan hieronder [4.1.2] beschreven.

4.1.2. Voorzieningen Wmo

De mensen die een beroep doen op de Wmo, kunnen in aanmerking komen voor een voorziening. De 60-plussers die hulp nodig hebben bij één van de acht problemen in hoofdstuk 1 [Inleiding] kunnen in aanmerking komen voor de volgende voorzieningen in gemeente Best:

- Hulp bij het huishouden;
- Woonvoorzieningen;
- Vervoersvoorzieningen;
- Rolstoelvoorziening;
- Parkeervoorzieningen.

De voorzieningen kan men in natura krijgen of via een persoonsgebonden budget (pgb) waarbij ze de voorziening zelf kunnen aanschaffen. Daarnaast vraagt de gemeente aan hun inwoners een eigen bijdrage.

Wmo loket

Om met een hulpvraag naar de gemeente te stappen om een beroep op de Wmo te doen, heeft elke gemeente een Wmo loket. Hier kunnen inwoners terecht voor advies, hulp en/of ondersteuning. Bij het loket zijn klantmanagers aanwezig die bepalen of een burger in aanmerking komt voor zorg of ondersteuning (Ministerie VWS, n.d.).

Het gesprek met de inwoner wordt ook wel het keukentafelgesprek genoemd. Het probleem en netwerk wordt breed in kaart gebracht en er wordt gekeken naar mogelijke oplossingen. (Maatschappelijke ondersteuning en participatie 2012-2015).

Gemeente Best heeft het Wmo loket in Bestwijzer. Bestwijzer is een samenwerkingsverband van ruim twintig organisaties die samenwerken op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Het is een fysiek centraal punt waar alle informatie en advies op deze vakgebieden samen komen. Omdat Bestwijzer opgericht is door de komst van de Wmo, heb ik deze actor geanalyseerd. In Hoofdstuk 8 [Bestwijzer] is deze analyse te vinden.

4.1.3. Verantwoording beleid

De gemeente moet bij de Wmo haar inwoners betrekken bij het beleid. Zo kunnen de inwoners controleren wat de gemeente doet en als zij het er niet mee eens zijn, kunnen ze dat duidelijk maken aan de gemeenteraad. Hiervoor is een Wmo-adviesraad opgesteld. Dit is een onafhankelijke raad die gevraagd en ongevraagd advies geeft omtrent de Wmo. Zij behartigen de belangen van alle inwoners die met de Wmo te maken krijgen. De personen die in deze raad zitten zijn afgevaardigden van een aantal maatschappelijke organisaties in Best.

4.2 De visie van gemeente Best

Zoals eerder is beschreven wil gemeente Best bevorderen dat Bestenaren zo lang mogelijk zelfredzaam zijn. Ze gaan er vanuit dat de kwaliteit van leven grotendeels bepaald wordt door de mate waarin iemand zelfredzaam is en dat bijna iedereen zelfredzaam wil zijn, maar niet iedereen kan zonder ondersteuning van anderen. (Maatschappelijke ondersteuning en participatie 2012 – 2015).

Om de zelfredzaamheid te bevorderen heeft de gemeente een aantal uitgangspunten opgesteld. Deze twee punten behoren tot de visie van gemeente Best. Het eerste punt heeft betrekking op de *eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van mensen*:

[....]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. (Maatschappelijke ondersteuning en participatie 2012-2015, p11)

[....]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. 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. (Maatschappelijke ondersteuning en participatie 2012-2015, p11)

Gemeente Best wil dat de inwoner eerst kijkt wat hij/zij zelf of met haar omgeving kan doen om de hulpvraag op te lossen. Lukt dit niet, dan zal de gemeente de burger tegemoet komen met een laagdrempelig vangnet. Het moet voor de inwoner niet meer vanzelfsprekend zijn dat ze een voorziening krijgt, maar dat ze eerst zelf en met het netwerk naar een oplossing zoekt.

Gemeente Best is van mening dat inwoners te snel naar de gemeente stappen om een beroep te doen op de Wmo. Tijdens mijn interviews met 15 60-plussers ga ik na of dat de veronderstelling van de gemeente klopt. Ik wil weten van de 60-plussers wanneer zij naar de gemeente zullen stappen om een beroep te doen op de Wmo .

Het tweede punt is *het ondersteunen van inwoners d.m.v. maatwerk*. Hierbij gaat het er om dat er niet meer standaard voorzieningen zijn, maar dat er rekening wordt gehouden met individuele behoeften en mogelijkheden van inwoners. Er wordt samen met de inwoner gekeken naar een individuele oplossing die er

voor zorgt dat iemand weer zelfredzaam wordt. Hierbij wordt ook het netwerk van de inwoner erbij betrokken (Maatschappelijke ondersteuning en participatie 2012-2015).

4.3 Concretisering

Zoals hierboven is besproken is er maatwerk nodig bij de ondersteuning van burgers. Niet de huidige regelingen en voorzieningen dienen centraal te staan, maar de individuele ondersteuningsbehoefte van de burger. Om hier op in te spelen is interactie en maatwerk een vereiste.

Op de volgende pagina staat een concretiserend voorbeeld van wat er letterlijk is veranderd in het proces en moet gaan veranderen bij de burger.

Dit voorbeeld heb ik zelf gemaakt om het duidelijk te krijgen wat er nu precies gaat veranderen. Voor de gemeente was het namelijk lastig om dit proces te concretiseren, vandaar dat ik gekozen heb voor een persoonlijk verhaal om de verandering helder te maken.

Wat telt is niet of een voorziening wel of niet wordt toegekend, maar of de inwoner geholpen is en zijn probleem is opgelost.

Vroeger, nu en de toekomst

Er zal een verandering plaatsvinden in het proces om een beroep te doen op de Wmo. Om dit helder te maken heb ik een praktijkvoorbeeld gemaakt over hoe de aanpak vroeger was, nu en in de toekomst.

Voorheen....

Mevrouw van Beekveld (73) gaat naar het Wmo loket bij de gemeente Best. Zij geeft aan dat ze hulp nodig heeft in het huishouden want ze heeft last van artrose. Ze moet op een formulier aangeven welke voorziening ze wil hebben. Mevrouw van Beekveld geeft een persoonsgebonden budget aan en krijgt dit dan ook, zodat iemand haar kan helpen bij het huishouden.

Nu...

Mevrouw van Beekveld (73) gaat naar Bestwijzer in gemeente Best. Ze kan haar huishouden niet meer zo goed alleen doen i.v.m. artrose en zou graag hulp hiervoor willen hebben. De klantmanager van Bestwijzer gaat een gesprek met mevrouw van Beekveld aan en kijkt samen met haar waar ze moeite mee heeft en welke voorziening ze graag wil hebben. Vervolgens kijken ze samen wie in haar omgeving, haar kan bij staan. Het blijkt dat haar kinderen helemaal in Amsterdam wonen dus dat zij haar niet kunnen helpen. Ook kijkt ze samen met de klantmanager of andere mensen uit haar netwerk haar kunnen helpen. Het blijkt dat de buurvrouw wil helpen en zo wordt het opgelost.

Nu wordt het breed in kaart gebracht wat het probleem is en wat de oplossingen zijn. Er wordt gekeken samen met de klantmanager of er iemand in de omgeving is die kan helpen om het probleem op te lossen. Is dit niet mogelijk, dan kijkt de klantmanager samen met de desbetreffende persoon wat vrijwilligersorganisaties kunnen doen. Mocht niet alle ondersteuning kunnen worden voorzien door een vrijwilligersorganisatie, dan wordt er gekeken hoe de gemeente het op kan lossen.

Toekomst...

Mevrouw van Beekveld (73) zou graag hulp hebben in het huishouden. Iemand die haar paar uurtjes per week kan helpen met poetsen i.v.m. haar artrose. Haar kinderen zijn geen oplossing, maar ze zou de buurvrouw kunnen vragen. Die geeft aan dat het geen probleem is, zij helpt haar al te graag. Twee jaar later kan de buurvrouw haar niet meer helpen en moet mevrouw van Beekveld toch naar Bestwijzer. Alsnog krijgt ze nu vanuit de gemeente een budget om hulp te krijgen in het huishouden.

Gemeente Best vindt dat er nog te veel mensen ervan uitgaan dat als ze naar de gemeente stappen, ze meteen een voorziening krijgen. Mensen zeggen vaak "Ik kom een aanvraag doen, ik wil die voorziening". Maar eerst moeten mensen zelf kijken of ze het probleem met hun omgeving kunnen oplossen. Lukt dat niet, dan kunnen ze naar de gemeente komen die dan samen met de cliënt breed naar de vraag kijkt en verschillende mogelijke oplossingen geeft. Maar de voorziening kan niet zo maar meer aangeboden worden als voorheen. Wat telt is niet meer of de voorziening wel of niet wordt toegekend, maar of het probleem voor de cliënt is opgelost.



5. De Wmo & communicatie

Dit hoofdstuk gaat over communicatie en de Wet. In paragraaf 5.1 wordt de 'communicatie over de Wmo' geanalyseerd, [5.1.1] gaat in op de communicatieafdeling m.b.t. de Wmo en [5.1.2] heeft betrekking op de rol van de communicatieafdeling. Vervolgens wordt in paragraaf 5.2 de communicatie van Wmo bij andere gemeenten besproken.

De deelvragen die hier beantwoord worden zijn de volgende deelvragen:

- Welke rol heeft de communicatieafdeling bij de Wmo?
- Hoe pakken andere gemeenten het communicatieproces van de Wmo aan?

5.1 Communiceren over de Wmo

De gemeente Best communiceert via de folder "samenleven in de gemeente Best" over de wmo en haar voorzieningen. Deze folder is kleurrijk en leesbaar voor iedereen: het is in spreektaal geschreven in de u-vorm en de voorzieningen zijn per onderdeel behandeld. De folder is beschikbaar in Bestwijzer en op de website van gemeente Best.

Daarnaast is er op de website van gemeente Best informatie beschikbaar over deze wet. Onder het kopje zorg en welzijn bevindt zich de Wmo. Hier

is praktische informatie te vinden over de wet, om welke voorzieningen het gaat, het gesprek voor de aanvraag en kan er een aanmeldingsformulier ingevuld worden.

Op de website van gemeente Best is het onduidelijk waar ik informatie over de Wmo kan vinden. Ik moet naar het kopje 'meer', vervolgens 'zorg en welzijn' waaronder de Wmo staat. In eerste instantie ga ik er vanuit dat het op de hoofdpagina staat onder 'afspraken maken' en dan 'overig'. Er staat namelijk 'direct een afspraak maken'; 'waarmee kunnen we je helpen'. Voor ouderen is dit erg lastig zoeken en zit het 'knopje' voor de Wmo verstopt. Ouderen hebben een duidelijke en logische navigatiestructuur nodig (marketingfacts, 2007).

Onder het kopje Wmo wordt duidelijk uitgelegd wat er verwacht wordt van de persoon in kwestie tijdens een gesprek. Het is goed om dit te melden zodat het gesprek geen verwachtingen schept als 'ik krijg een voorziening'. Daarnaast kan men een meldingsformulier downloaden en invullen, maar er wordt niet aangegeven waar het meldingsformulier naar toe moet.

Deze twee communicatiemiddelen zijn eenrichtingsverkeer: men moet zelf op zoek gaan naar informatie. Hierdoor komen zij alleen in aanmerking met informatie over de Wmo als ze er bewust op zoek naar gaan. Dit zorgt er voor dat men er snel vanuit kan gaan dat ze een voorziening krijgen als ze een beroep doen op de Wmo. Immers, de Wmo biedt voorzieningen en dat leggen de folder en de website ook uit. Door inwoners rondom deze wet te betrekken en de juiste informatie beschikbaar te stellen op locaties waar zij komen (ontvangersgerichte benadering) worden er minder verwachtingen geschept. Vooral informatie over het betrekken van het netwerk ontbreekt. Zo staat op de website dat de klantmanager samen met de cliënt naar het eigen netwerk kijkt, maar hoe kan men zo iets zelf al doen (waar de gemeente ook naar toe wil).

5.1.1 De communicatieafdeling en de Wmo

De afdeling Communicatie van gemeente Best maakt onderdeel uit van de afdeling 'Intern advies'. Binnen deze afdeling is er een vakgroep genaamd 'Communicatie & Voorlichting'.

Wat betreft het communicatiebeleid rondom de Wmo heeft de afdeling R & O grotendeels het beleid zelf bepaald met name recente jaren. De afdeling Intern Advies heeft wel de folder geredigeerd en de layout en het drukken geregeld. In de begroting staat een standaard budget voor het communicatiemateriaal en personele inzet van de afdeling Intern advies voor communicatie over de Wmo.

Als de afdeling R & O ondersteuning nodig heeft van communicatie wordt dit zo mogelijk gefinancierd uit externe middelen. Indien dit niet mogelijk is hangt het af van de politieke gevoeligheid en de urgentie van het onderwerp of ondersteuning kan worden verleend. De uitvoering van een communicatietraject dient altijd gefinancierd te worden uit het budget van het betreffende project of onderwerp. Door deze benadering is bij medewerkers van R & O het idee ontstaan dat ondersteuning door de vakgroep Communicatie & Voorlichting niet gemakkelijk geboden kan worden.

Uit de gesprekken met collega's van de afdeling R & O blijkt dat de afdeling Intern advies vaak geen tijd heeft voor projecten. Hierdoor doen ze het werk vaak zelf. Daarnaast vinden ze het vervelend dat er geld van het budget afgehaald moet worden op het moment dat ze advies vragen.

Uit het gesprek met de afdeling Intern advies komt naar voren dat communicatie nauwelijks betrokken wordt bij projecten of pas in een later stadium.

Ik ervaar in de periode dat ik op de afdeling R & O aan het afstuderen ben, dat er veel strategische communicatie terug komt bij het beleid wat bepaald wordt en de uitvoering ervan. Niet alleen op het gebied van de Wmo, maar bijvoorbeeld ook op het gebied van jeugd. De beleidsmedewerkers maken zelf een communicatiebeleid waardoor communicatie ondergewaardeerd is. Bij een overleg zijn mensen moeilijk te overtuigen doordat ze denken het zelf te weten; immers ze doen het vaak zelf. Door deze knelpunten hebben collega's van afdeling R & O het idee dat ze het zelf ook kunnen zonder professioneel advies.

5.1.2 Rol van de communicatieafdeling

De vakgroep Communicatie & Voorlichting heeft in haar visie (2012 – 2015) staan dat iedereen verantwoordelijk is voor communicatie. De afdeling wil een sparringpartner of coach zijn voor mensen die moeite hebben met het bepalen van een communicatiebeleid. De visie beschrijft dat de communicatieadviseurs minder communicatietrajecten voor een 'opdrachtgever' zullen schrijven en dat er verwacht wordt van de (beleids)medewerkers hier zelf over na te denken. Vanuit hun inhoudelijke rol moeten zij ook de buitenwereld binnen halen.

Door mijn constatering heeft er een overleg plaatsgevonden tussen de medewerkers van de afdelingen. Hieruit blijkt dat er onduidelijkheid is tussen de medewerkers van de afdelingen. Er is onduidelijkheid over de vakgroep Communicatie & Voorlichting: wat doen ze wel, wat doen ze niet, wat mogen afdelingen verwachten en hoe is de financiering geregeld rondom het inhuren van de adviseurs en bij het realiseren van communicatiemiddelen.

Uitvoerderspositie

Betteke van Ruler heeft in haar boek Strategisch Management van Communicatie (2003) een aantal posities omschreven van communicatiemanagement. Als ik deze posities nader bekijk, heeft de afdeling 'Intern Advies' t.o.v. de afdeling R & O op dit moment een uitvoerderspositie bij de Wmo. De afdeling wordt bij de Wmo pas ingeschakeld op het moment dat er middelen gemaakt moet worden. Het beleid is dan al vastgesteld en men is aan de uitvoeringsfase begonnen.

De visie van de communicatieafdeling, namelijk dat iedereen zelf verantwoordelijk is voor communicatie, is nog niet geïmplementeerd. Toch leeft bij (een deel van) de afdeling R & O het idee dat ze het zelf moeten doen en betreft het de vakgroep communicatie niet bij de strategische fase.

Ik ben van mening dat communicatie en beleid samengaan. Terwijl het beleid vastgesteld wordt, moet er al gekeken worden naar strategische communicatie. Het is een verweven proces. Eigenlijk zou er op de afdeling R & O standaard een communicatieprofessional aanwezig moeten zijn om met de vraagstukken aan de slag te gaan. Zo ben je betrokken bij de inhoud en kun je adviseren over strategische communicatie.

5.2 Communicatie over de Wmo bij andere gemeenten

Andere gemeenten in Nederland zijn ook bezig met nieuw beleid voor de Wmo. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) probeert dit te stimuleren en tips te geven hoe de nieuwe aanpak in gang kan worden gezet. Ze hebben een 'boekje' ontwikkeld waarin wordt verteld hoe gemeenten communiceren rondom de Wmo.

Boxtel

Gemeente Boxtel heeft voor de nieuwe aanpak als campagne: "terug naar de oertijd". In de oertijd waren mensen zelfredzaam en was samenwerken een must. In die tijd was samenwerken met je omgeving de normaalste zaak en was iedereen zelfvoorzienend. Volgens de Wmo projectleider in Boxtel, Arnold van den Broek, is het wel tegenstrijdig met het individualisme. Maar omdat de koopkracht terug uit gaat is het nu tijd om te beginnen met deze cultuuromslag en in te haken op de ontwikkelingen(VNG, 2012).

Om deze boodschap over te brengen organiseert de gemeente jaarlijks Wmo cliëntdagen. Dit is voor mensen die gebruik maken van de Wmo. Tijdens zo'n bijeenkomst wordt het hele verhaal uitgelegd en is er plaats voor een dialoog.

Volgens Arnold van den Broek zijn ouderen erg begripvol en vinden ze het belangrijk dat in gesprek kunnen gaan(VNG,2012).

Daarnaast communiceert de gemeente Boxtel via een informatiekraant, een infobijeenkomst met maatschappelijke partners, korte filmpjes, berichtgeving via de website en informatiebrieven aan Wmo-cliënten (VNG, 2012).

Kerkrade

In kerkrade hebben ze gekozen om een fictief persoon als uitgangspunt te nemen in de campagne. Zo hebben ze er voor gekozen dat alles 'vrouw Hoeppertz proef' moet zijn. Deze vrouw is 83, spreekt dialect en leest het Limburgs dagblad. Door deze aanpak staat de klant centraal. Door samen te werken met de Wmo adviesraad kon de gemeente ook echt denken als de klant omdat in deze raad de doelgroep zit. Om dit te communiceren hebben ze er voor gekozen om een film te maken met vrouw Hoeppertz, bijeenkomsten georganiseerd in een zogeheten 'Wmo café', Wmo markt en congres georganiseerd, wijkgesprekken georganiseerd en oa mailings de deur uit gedaan (VNG, 2012).

Zoetermeer

In gemeente Zoetermeer willen ze de burgers vroegtijdig betrekken en in dialoog gaan om het beleid vorm te kunnen geven. Daarvoor hebben ze een themawEEK georganiseerd om mensen te betrekken bij het totstandkoming van het beleid. Zo zijn er in die week verschillende bijeenkomsten voor publieksgroepen. Deze publieksgroepen zijn mensen die gebruik maken van de Wmo, maar elk die een andere voorziening hebben. Daarnaast Twittert de wethouder om contact te zoeken met de burgers over dit onderwerp (VNG, 2012).

Opvallend is dat deze gemeenten kiezen voor de doelgroep 'Wmo gebruikers' en dat ze zich richten op een andere aanpak bij het krijgen van een voorziening. Deze gemeenten verstaan onder zelfredzaamheid en eigen kracht net iets anders als gemeente Best dat doet. Voor deze gemeenten is zelfredzaamheid en eigen kracht al voldoende als ze een bijdrage leveren aan de voorzieningen waarop ze een beroep doen. Bij gemeente Best is het als men eerst zelf op zoek gaat naar een oplossing door gebruik te maken van het eigen netwerk voordat ze een beroep doen op de Wmo.

Een pluspunt van deze campagnes is dat er interactie plaatsvindt met de doelgroep. Ze betrekken hen erbij en gaan in dialoog. Hierdoor kan draagvlak gecreëerd worden.

6. Cocreatie

In 1967 bewees onderzoeker Milgram de theorie dat iedereen in slechts 6 stappen verwijderd is van een willekeurig persoon (Aarts & van Woerkum, 2010). Nu door ontwikkelingen op sociale media zijn er maar 4.74 stappen nodig om bij president Barack Obama te komen. Daarnaast weten we ook steeds beter hoe we gebruik kunnen maken van deze connecties(NOS,2011). Dit onderzoek bevestigt het feit dat we leven in een netwerksamenleving.

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op deelvraag 6:

- *Hoe kan gemeente Best de rol in de netwerksamenleving m.b.t. de Wmo online faciliteren?*

Zoals in hoofdstuk 3 [Theoretisch kader] beschreven staat, maken online netwerken laagdrempelige samenwerking mogelijk. In dit hoofdstuk worden de mogelijkheden geanalyseerd om burgers online samen te brengen in het kader van de Wmo, hoe de gemeente de zelfredzaamheid van de burger kan stimuleren. In paragraaf 6.1 worden de fysieke platformen van gemeente Best in kaart gebracht en paragraaf 6.2 gaat in op de online platformen. [6.2.1] gaat in op de online platformen die gemeente Best heeft m.b.t. de Wmo, [6.2.2]

analyseert de platformen die er zijn waar gemeente Best geen gebruik van maakt m.b.t. de Wmo en [6.2.3] gaat over online platformen in het algemeen voor de overheid.

6.1 Fysieke platformen gemeente Best

Gemeente Best heeft op het gebied van de Wmo alleen fysieke platformen. De Wmo-adviesraad is een fysiek platform waarbij een aantal leden van verschillende maatschappelijke organisaties betrokken zijn, samen met één 'ambassadeur' van de gemeente. Daarnaast is Bestwijzer ook een fysiek platform zoals te lezen is in hoofdstuk 8 [Bestwijzer].

Ik heb een vergadering bijgewoond van de Wmo-adviesraad. Opvallend is dat zij opkomen voor de maatschappelijke organisaties waarbij zij actief zijn. Ze denken niet als inwoner, maar aan de belangen van de organisatie. Ik miste inwoners die niet lid zijn van een maatschappelijke organisatie. Dit zorgt er voor dat het doel van de Wmo adviesraad: het behartigen van de belangen van alle burgers naar de achtergrond verdwijnt.

De gemeente heeft geen contact met haar inwoners als het om de Wmo gaat behalve als zij naar Bestwijzer komen voor vragen. Op het gebied van zorg vragen en zorg aanbieden is er geen online mogelijkheid. Als men zorg nodig heeft gaat hij/zij naar Bestwijzer en als men zorg wil aanbieden gaat hij/zij ook naar Bestwijzer om dat te melden.

6.2 Online platformen

6.2.1 Online Wmo platformen gemeente Best

Kennisnetwerk Wmo

Gemeente Best maakt gebruik van het Kennisnetwerk Wmo. Het is een digitaal platform dat een besloten website betreft. Alleen gemeenten en het Transitiebureau kunnen deelnemen. Gemeenten kunnen vorderingen, producten en ervaringen met elkaar delen.

Samenwerkingsverband Regio Eindhoven

Gemeente Best is aangesloten bij het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE). 21 gemeenten in de regio Eindhoven zijn aangesloten bij dit samenwerkingsverband. Er

wordt samengewerkt op verschillende onderwerpen ook op het gebied van de Wmo.

6.2.2 Online platformen Wmo

Om de zelfredzaamheid van burgers m.b.t. hulp te stimuleren, kan online vraag en aanbod van hulp worden samengebracht. Er zijn een aantal platformen die deze mogelijkheid faciliteren.

Zorgvoorelkaar.com

Het platform brengt vrijwilligers, professionals en mensen die hulp nodig hebben samen. Mensen die hulp nodig hebben kunnen een oproep plaatsen en professionals en vrijwilligers kunnen hun diensten aanbieden. Je kunt op de website gericht zoeken naar opdrachten.

Voor Best zijn er vier oproepen geplaatst door een professional van MEE Zuidoost Brabant. Daarnaast zijn er vier mensen in Best die hulp aanbieden. Drie van deze personen bieden hulp aan als vrijwilliger. Zo willen ze mensen helpen met vervoer, sociaal contact, begeleiden tijdens een uitje/vakantie, huishoudelijke hulp verrichten en boodschappen doen. De personen hebben de leeftijd van 19, 35, en 57 jaar.

Ook is er iemand die haar hulp aanbiedt als professional. Ze biedt professionele begeleiding maar wil als vrijwilliger ook helpen met

administratie, begeleiding van een uitje/vakantie en het begeleiden van de groepsactiviteit.

Zorgvoorelkaar.nl is een eenvoudig overzichtelijk platform. Er wordt in duidelijke taal uitgelegd hoe het werkt. Men hoeft niet ingelogd te zijn om te zien wie er hulp nodig heeft en wie hulp aanbiedt. Door deze open functie is het laagdrempelig en geeft dit het gevoel van vrijblijvendheid. Voor ouderen is deze website zeer geschikt. Door de eenvoudige navigatiestructuur en uitleg kunnen zij gemakkelijk gebruik maken van dit platform.

Wehelpen.nl

Wehelpen is een platform dat opgezet is als marktplaats om vraag en aanbod bij elkaar te brengen en hulp te organiseren. De hulp die iemand geeft wordt beloond met credits. Credits zijn spaarpunten die men zelf kan gebruiken als ze zelf hulp nodig hebben, de hulpaanbieder kan zijn punten weggeven of verzilveren bij o.a. een zwembad, musea, sportschool en dergelijke.

Om de hulp te organiseren is er een aparte pagina. Men meldt zich aan op wehelpen.nl en

maakt een eigen groep aan met familie, kennis en een mantelzorger. Via de agenda kan de hulp gepland worden en via notitiepagina's en het logboek kan de stand van zaken bijgehouden worden en kan iedereen zien hoe het er aan toe gaat. Ook kunnen er hulpvragen gesteld worden. Indien niemand kan voldoen aan de hulpvraag kun je op het platform op zoek gaan naar een geschikt persoon voor de hulpvraag.

In gemeente Best heeft één persoon zich aangemeld, die hulp aanbiedt. De persoon wil graag helpen met administratie, financiën, computer en gezelschap.

Wehelpen.nl is een wat ingewikkelder platform dan zorgvoorelkaar.nl. Bij deze website kan men credits verdienen en smiles geven aan anderen. Ouderen moeten dit systeem goed lezen willen ze het begrijpen. Het voordeel van wehelpen.nl is dat men een eigen pagina aan kan maken om de zorg te regelen. Daarnaast is wehelpen.nl opgericht door verschillende organisaties en heeft niet als doel om winst te behalen.

Een andere handige functie van wehelpen.nl is dat het persoonlijk netwerk in kaart kan worden gebracht en ingezet kan worden om de hulp rondom een persoon te regelen.

[Eigen-kracht.nl](#)

Stichting Eigen Kracht Centrale wil een samenleving waarin participatie en samenredzaamheid van burgers centraal staan. Het uitgangspunt van de Eigen Kracht Centrale is dat de burgers eigen regie houden over hun eigen leven. Om dit in de praktijk te brengen heeft de stichting een plan opgesteld.

“Als je een probleem hebt in je leven dat je niet zo gemakkelijk kunt oplossen, vraag je je sociale netwerk om met je mee te denken. Uitgangspunt is dat iedereen een sociaal netwerk heeft - groot of klein, hecht of minder hecht - wat er in het verleden ook is gebeurd. De Eigen Kracht-conferentie wordt georganiseerd door een onafhankelijke coördinator” (Eigen Kracht Centrale, n.d.).

De Eigen Kracht-conferentie wordt georganiseerd door de onafhankelijke coördinator waarbij het sociale netwerk van de ‘hoofdpersoon’ aanwezig is. In het eerste deel van de conferentie vertelt de hoofdpersoon of een naaste wat de situatie is. Vervolgens wordt er gezamenlijk een plan opgesteld waarbij de Eigen Kracht-coördinator en andere professionals niet aanwezig zijn. In het laatste deel presenteren de deelnemers het plan. Professionals kunnen een onderdeel zijn van dit

plan en men spreekt af wie wat doet en wanneer. De Eigen Kracht-coördinator houdt toezicht tijdens de conferentie en geeft advies.

De kosten voor een conferentie bedragen tussen de €1900 en €4500.

Het concept van de Eigen Kracht Centrale is een prijzige aangelegenheid, maar het concept zelf is een goede manier om het netwerk in contact te brengen met elkaar. Als men met een hulpvraag bij de Wmo of bij Bestwijzer komt, kan deze methode wellicht gebruikt worden.

6.2.3 Online platformen algemeen

Gemeente Best maakt nauwelijks gebruik van online platformen om de kennis van ambtenaren te delen en te verbeteren. De afspraken vinden vaak fysiek plaats en men wordt op de hoogte gehouden van elkaar via vakgroepoverleggen. De digitale wereld van social media, platformen en dergelijke is nog in ontwikkeling bij gemeente Best. Vandaar hieronder een aantal interessante platformen voor ambtenaren.

[Ideeëncentrale.nl](#)

De ideeëncentrale is een platform waar medewerkers van overheidsinstellingen ideeën kunnen indienen voor verbeteringen, besparingen en vernieuwingen binnen de organisatie. De deelnemende organisatie heeft binnen de gehele applicatie een eigen gedeelte. De ideeën worden binnen de eigen organisatie beoordeeld en indien bruikbaar geïmplementeerd. De ideeën zijn bruikbaar voor iedereen die de site bezoekt. De ideeëncentrale biedt medewerkers de kans om over grenzen heen te kijken. Gemeenten kunnen hier inspiratie uithalen en het ‘wiel’ hoeft niet opnieuw uitgevonden te worden. “Door de ideeën te delen via een platform wordt het innovatieve vermogen van de overheid als totaal versterkt” (Ideeëncentrale, n.d.)

[Pleio.nl](#)

David van Berlo heeft een platform voor de overheid opgericht om samen te werken en om voorzieningen op in te richten. Op internet zijn er handige sites waar men kan bloggen, samen teksten kan schrijven, groepen kunt maken, foto's, video's en documenten uitwisselen, berichten delen etc. Deze functionaliteiten zijn bij elkaar gebracht in dit overheidsplatform. De overheidsorganisatie kan nu zelf, maar ook met

andere organisaties gebruik maken van deze mogelijkheden.

“Elke ambtenaar kan dus een groep of ‘online vergaderzaal’ openen met deze voorzieningen erin, of dat nou is voor een bestuur, een overleg, een dossier of een project. Daar kunnen alle betrokkenen dan de documenten vinden, discussies voeren en samenwerken. Daarnaast kunnen overheidsorganisaties een deelsite openen op Pleio, indien gewenst met eigen vormgeving en internetadres, zodat ze een eigen platform hebben met deze nieuwe middelen erin. Dit platform kan worden gebruikt als intranet, als participatiesite of als evenementensite. Allemaal gratis.” (Pleio, n.d.)

Dit platform beschikt over veel kennis en inspiratie voor overheidsorganisaties. Op verschillende vakgebieden zijn er deelgroepen ontstaan en kan men netwerken. Dit platform heeft in 2012 de Golden Award ontvangen voor de meest innovatieve intranetconcepten in de wereld.

[LinkedIn](#)

Op LinkedIn zijn er verschillende groepen waarin kennis, ervaringen en vragen worden gedeeld op het gebied van de Wmo.

7. Belangrijke actoren

De actoren in dit hoofdstuk van het onderzoek zijn maatschappelijke partners van gemeente Best en belangrijke organisaties die er zijn voor 60-plussers. In paragraaf 7.1 staan de belangrijke actoren in gemeente Best en paragraaf 7.2 gaat in op het gesprek met de Katholieke Bond voor Ouderen in Best. Bestwijzer wordt in dit hoofdstuk niet genoemd. Hier wordt een apart hoofdstuk aan geweid. Dit is het volgende hoofdstuk; hoofdstuk 8 [Bestwijzer].

De deelvraag die hier beantwoord wordt is:

- *Wat kunnen belangrijke actoren betekenen die in relatie staan tot de Wmo en de 60-plusser in Best, bij de gedragsverandering die gevraagd wordt aan de 60-plusser?*

7.1 Belangrijke actoren in gemeente Best

Algemene hulpdienst Best

De algemene hulpdienst Best is een vrijwilligersorganisatie met ongeveer 40 vrijwilligers die hulp bieden aan mensen met een sociale of lichamelijke beperking, maar ook mensen die niet meer in staat zijn om auto te rijden. Deze vrijwilligers bieden persoonlijke hulp: ze rijden ritten naar ziekenhuizen, huisartsen, kapper etc. Daarnaast bieden ze ook

individuele hulpverlening als boodschappen doen, samen wandelen, praatje maken en dergelijke. De organisatie vraagt alleen een kleine vergoeding voor het vervoer.

Archipel

Archipel is een professionele organisatie en biedt zorg aan ouderen. Ze bieden individuele zorg thuis, begeleiding in groepsverband en wonen met zorg. De organisatie opereert in Eindhoven, Son en Breugel, Best en Nuenen. In het centrum van gemeente Best ligt het woonzorgcentrum Kanidas.

Avondje uit

Avondje uit is een project van een aantal ouderverenigingen en de Algemene hulpdienst Best. Bij dit project zijn er ongeveer 70 vrijwilligers actief. Ouderen in Best die vanwege hun beperkingen niet gemakkelijk hun huis uitgaan en dat wel willen, kunnen samen met een vrijwilliger naar de bioscoop, het theater en muziekcentra.

GGzE

De GGzE is een professionele organisatie, die hulp en ondersteuning bieden aan mensen met meervoudige en langdurige psychiatrische en psychosociale problemen. De zorg is er op

gericht dat iemand zo goed mogelijk mee kan doen in de maatschappij.

Katholieke Bond voor Ouderen (KBO) Best

De Katholieke Bond voor ouderen in Best, heeft ruim 1500 leden. Deze organisatie heeft heel veel activiteiten voor ouderen op het gebied van sport, cultuur, reizen, dansen en overige ontspanning als kienen, bowlen, thai chi etc.

PVGE-Best

De PVGE-Best is een vereniging voor ouderen in Best en omstreken. Ze richten verschillende clubs op waarin activiteiten worden georganiseerd. Zo is een biljartclub, schilderclub, postzegelclub, fotoclub, treinreizen etc.

Gehandicapten Platform Best

Het gehandicapten Platform Best behartigt de belangen van inwoners met een fysieke, verstandelijke en psychische beperking in Best.

SeniorenRaadBest

De SeniorenRaadBest is opgericht door de KBO, PVGE en Gildenkwartier Best. De organisatie heeft al doel om het leefklimaat op het gebied van zorg, wonen, dienstverlening, mobiliteit en het welzijn van alle ouderen in Best te bevorderen. De raad voert invloed uit op het

beleid van de gemeente en andere maatschappelijke partners.

Vrijwillige Thuiszorg Best-Oirschot-Son en Breugel(VTZ)

De stichting biedt zorg en ondersteuning aan mensen die dagelijks zorg hebben voor een chronisch zieke, dementerende of een terminaal zieke die de laatste fase van zijn leven thuis wil doorbrengen. De VTZ is er voor om de mantelzorger te ondersteunen en te ontlasten.

Stichting Welzijn Best Oirschot
Welzijn Best Oirschot biedt maatschappelijke dienstverlening en ondersteuning. De stichting wil dat iedereen zo lang mogelijk mee kan doen in de samenleving en hierbij speelt zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid een belangrijke rol. Ze bieden o.a. mantelzorgondersteuning, helpen mensen die het lastig vinden om de administratie te doen, formulieren in te vullen, klussen die mensen zelf niet kunnen doen met hun netwerk of geen financiële middelen er voor hebben etc. Daarnaast verwijzen ze 'klanten' ook door naar andere organisaties in Best.

Tzorg en Zuidzorg

Tzorg en Zuidzorg zijn professionele organisaties die hulp en zorg bieden bij het huishouden. De

organisaties verricht huishoudelijke taken maar ook andere zaken als maaltijdvoorzieningen of bijvoorbeeld een alarmknop in de woning.

7.2 In gesprek met de KBO

Onlangs heeft de KBO haar 1500^{ste} lid ontvangen. Dit was een goede reden om in gesprek te gaan met een bestuurslid van de KBO aangezien ze voor 60-plussers een belangrijke functie kunnen vervullen. De helft van de 1500 leden is actief lid en de overige helft zijn vaak meer donateurs. Naast dat de KBO activiteiten organiseert hebben ze ook ouderenadviseurs waarbij ouderen terecht kunnen als ze problemen ervaren of hulp nodig hebben.



“Als we met de gemeente praten, gaat het bijna altijd over geld. Dat is erg jammer.”

De ouderenadviseurs gaan dit jaar alle 85-jarigen af om te kijken hoe het met hen gaat en of ze eventueel hulp kunnen gebruiken.

Voor ouderen is het vaak een probleem om naar een activiteit te komen. Hun kinderen werken vaak en hebben geen tijd. De KBO schakelt dan de Algemene Hulpdienst in die deze ouderen gaan halen.

Naast de activiteiten die de KBO organiseert, organiseert ze ook in samenwerking met de PVGE en de Seniorenraad bijeenkomsten over bepaalde thema's. Zo wordt er binnenkort een bijeenkomst gehouden over de praktijkondersteuner van een huisarts en over veiligheid in en rondom het huis.

De inhoudelijke zaken over de 60-plussers en waar de KBO tegen aan loopt met hen wordt niet besproken met de gemeente. Als er met de gemeente wordt gesproken dan gaat het bijna altijd over subsidies, maar nooit over deze problemen.

In gemeente Best zijn er veel organisaties die zich bezighouden met ouderen en voor hen activiteiten organiseren. De non-profit organisaties Stichting Welzijn Best Oirschot, KBO, PVGE, Stichting vrijwillige thuiszorg Best-Oirschot-Son en Breugel, SeniorenRaadBest, Algemene Hulpdienst Best, Avondje uit en de Gehandicaptenplatform Best kunnen veel betekenen voor de inwoners van Best bij hulp en voordat de 60-plussers een beroep doen op de Wmo.

De interviews die zijn gehouden met de 60-plussers blijkt dat veel mensen niet weten dat deze organisaties er zijn en wat ze doen. De meeste 60-plussers geven aan naar Bestwijzer te gaan als ze écht in problemen komen, maar hebben verder geen idee welke organisaties er achter zitten waarvan ze gebruik kunnen maken. Het is niet verkeerd dat men dan naar Bestwijzer gaat, maar het is bijvoorbeeld goed om te weten dat een 60-plusser bij de Algemene Hulpdienst terecht kan voor vervoer.

Een organisatie als de KBO heeft veel contact met de 60-plussers van gemeente Best en kunnen gemakkelijk in contact komen met de doelgroep van dit vraagstuk. Daarnaast wordt er nauwelijks gecommuniceerd met de gemeente. Het contact met de gemeente is oppervlakkig en inhoudelijk gaat het vaak over subsidies. Het is belangrijk dat de gemeente verbindingen legt met deze organisaties en bepaalde initiatieven stimuleert. Door verbinding te leggen wordt het netwerk rondom de Wmo groter en kan er ook een groter doelgroep bereikt worden. In hoofdstuk 12 [Aanbevelingen] leg ik uit hoe de verbinding gelegd moet worden met deze organisaties

“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”, aldus een bestuurslid van de KBO.



8. Bestwijzer

Een belangrijke actor rondom het vraagstuk is Bestwijzer. Bestwijzer is in 2008 geopend naar aanleiding van de invoering van de Wmo. Een van de prestatievelden binnen deze wet is het aanbieden van informatie rondom wonen, welzijn en zorg vanuit één loketgedachte. De gemeente heeft samen met maatschappelijke partners in Best besloten dit loket en de dienstverlening daaromheen vorm te geven door middel van een fysieke locatie. Deze maatschappelijke partners werken op het gebied van welzijn, zorg en wonen samen.

Met behulp van het Canvas model van Osterwalder & Pigneur (2009) krijg je een goed overzicht van hoe de organisatie in elkaar zit in één businessmodel. “Een businessmodel beschrijft de grondgedachte van hoe een organisatie waarde creëert, levert en behoudt” (Osterwalder & Pigneur, 2009, p14). Dat er gebruik wordt gemaakt van dit model is omdat het vernieuwend, maar vooral overzichtelijk weergeeft hoe de organisatie in elkaar zit. Het Business model Canvas bestaat uit negen bouwstenen: klantsegmenten (KS), waardeproposities (WP), kanalen (KN), klantrelaties (KR), inkomstenstromen (IS), key resources (KRes), kernactiviteiten (KA), key partners (KP) en de kostenstructuur (KStr). In

bijlage 5 is het model opgenomen. In paragraaf 8.1 worden de bouwstenen van het Canvas model beantwoord en paragraaf 8.2 gaat over de ervaringen van de klantmanager Wmo over Bestwijzer en 8.3 gaat over de interne communicatie met de medewerkers van Bestwijzer.

8.1 De organisatie van Bestwijzer

Bestwijzer is een samenwerkingsverband van ruim twintig organisaties die samenwerken op het gebied van wonen, zorg en welzijn in de gemeente Best. Het is een fysiek centraal punt waar alle informatie en advies op deze vakgebieden samen komen. Doordat deze organisaties nauw samenwerken, kunnen zij gemakkelijk doorverwijzen naar een andere



“Toen ik in Bestwijzer was voor een interview met de klantmanager van de Wmo hoorde een manager van Stichting Welzijn Best-Oirschot ons praten en kwam er bij om wat aanvullende informatie te geven.”

organisatie in het gebouw zodat “de klant” snel een goed antwoord krijgt op zijn/haar vraag.

Missie

Binnen Bestwijzer worden vragen rondom wonen, welzijn en zorg beantwoord. Deze kunnen een relatie hebben met ziekte, ouderdom of een handicap, maar daarnaast ook met bredere levensvragen als vrijetijdsbesteding en de behoefte om iets te betekenen voor de samenleving. Bestwijzer beoogt vraag en aanbod aan elkaar te verbinden (Businessplan Bestwijzer, 2010).

Klantsegmenten

Osterwalder & Pigneur (2009) bedoelen met klantsegmenten “groepen mensen of organisaties die een onderneming wil bereiken en bedienen”(p20). Bestwijzer richt zich op alle inwoners van de gemeente Best. Immers alle inwoners van Best kunnen met vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn terecht bij Bestwijzer. In eerste instantie gaat het dan om de massamarkt. Maar als ik de partners in Bestwijzer nader bekijk, gaat het om klantgroepen met verschillende behoeften en problemen. De volgende klantsegmenten kunnen worden voorzien in hun behoefte: mensen met een geestelijke/fysieke beperking, senioren, ouders/verzorgers, woningzoekenden, mensen

met financiële problemen, mensen met psychische/psychosociale problemen, mantelzorgers/vrijwilligers en jongeren.

Waardeproposities

“Elke waardepropositie bestaat uit een geselecteerde bundel van producten en/of diensten die voorziet in de eisen van een specifiek klantsegment. In die zin is de waardepropositie een verzamelnaam, of bundel, van voordelen die een bedrijf zijn klanten biedt” (Osterwalder & Pigneur, 2009, p22). De waardeproposities van Bestwijzer zijn erg uiteenlopend. De proposities hebben te maken met de behoeften van ieder klantsegment en dan nog kan er in ieder segment weer verschillende behoeften zijn. Maar de klantsegmenten hebben allemaal twee factoren gemeen en dat is dat ze voor informatie en/of advies komen over het desbetreffende probleem.



Communicatiekanalen

De contactmomenten met de klant zijn veelal eenrichtingsverkeer; de klant moet contact

opnemen met de organisatie. Dat zie je aan de middelen die er worden ingezet; telefoon, email, website, brochures en/of folders en fysiek bezoek. De brochures en folders zijn op de informatiemarkt te vinden in Bestwijzer. Fysiek contact vindt plaats als de klant naar Bestwijzer toe gaat met een vraag/probleem.

Bestwijzer zendt alleen informatie en heeft geen interactie met inwoners voordat de inwoner zelf contact opneemt. Inwoners moeten zelf initiatief tonen om aan informatie te komen. Dit zorgt er voor dat er afstand is tussen de inwoners en Bestwijzer. Bestwijzer zou zelf actiever moeten informeren en de interactie op kunnen zoeken met inwoners door middel van sociale media. Ik denk hierbij aan webcare, waarbij inwoners via bijvoorbeeld Twitter laagdrempelige vragen kunnen stellen, Bestwijzer informatie verstrekt en zelf de interactie zoekt met inwoners. Dit zorgt er voor dat Bestwijzer laagdrempelig is zodat men sneller contact zoekt.

Klantrelaties

Uit het businessplan “Samen het beste voor Best” (2010) van Bestwijzer, kan worden geconcludeerd dat de klantrelatie het belangrijkste item voor de organisatie is. Klanten krijgen persoonlijke- en toegewezen persoonlijke hulp en deze personen moeten samen met de klant hun vraag kunnen beantwoorden. Men mag er vanuit gaan dat de klant terug zal komen met vragen als de desbetreffende personen hen op een betrokken en open manier van dienst zijn geweest. Bestwijzer is ook opgericht om de klant zo effectief en efficiënt mogelijk te helpen.

Inkomstenstromen

De inkomstenstromen zijn de subsidies die de gemeente Best inbrengt en de financiële bijdrage van andere samenwerkingspartners.

Key Resources

“De bouwsteen key resources beschrijft de belangrijkste assets die nodig zijn om te zorgen dat een businessmodel werkt”(Osterwalder & Pigneur, 2009, p34). De vraag die bij dit onderdeel gesteld kan worden is: ‘welke key resources vereisen de waardeproposities, klantrelaties en kernactiviteiten?’, dan gaat het om human resources. De organisatie staat op de kennisintensiteit van haar medewerkers. Het is

een bundeling van kennis in het maatschappelijk werkveld.

Kernactiviteiten

Bij de bouwsteen kernactiviteiten gaat het er om wat de belangrijkste acties zijn van de organisatie om het businessmodel te laten slagen. De kernactiviteiten bij Bestwijzer hebben betrekking op individuele klantproblemen. Het zijn grotendeels probleemoplossende activiteiten. Zoals Osterwalder en Pigneur (2009) schrijven, vragen deze businessmodellen om kennismanagement en continue training.

In het businessplan van Bestwijzer staan de volgende kerntaken omschreven (2010):

- actief bijeenbrengen van vraag en aanbod op het gebied van wonen, zorg en welzijn;
- het zijn van een vraagbaak voor vraagstukken op het gebied van wonen, zorg en welzijn;
- inwoners van Best en eventuele andere belanghebbenden actief informeren over het aanbod van voorzieningen op het gebied van wonen, zorg en welzijn;

- verbinden van partijen die een directe en indirecte relatie hebben met wonen, zorg en welzijn;
- stimuleren van korte lijnen tussen uiteenlopende partners binnen het maatschappelijk werkveld;
- het bevorderen van denken vanuit klantperspectief; over de eigen organisatiegrenzen heen. (p.20)

Key Partners

Zonder het netwerk van partners had Bestwijzer niet kunnen ontstaan. De key partners van Bestwijzer zijn de organisaties die onderdeel uitmaken van Bestwijzer: Algemene hulpdienst, Archipel, Avondje uit, Beste Betsy, Domein, Ergotherapie Best, Gehandicapten Platform Best, Gemeente Best, GGD Brabant-Zuidoost, GGzE, KBO, Maatschappelijk werk DommelRegio, MEE Zuidoost-Brabant, PVGE-Best, SeniorenRaadBest, Stichting Leergeld Best, Stichting Voedselbank Best, Stichting Vrijwillige Thuiszorg Best-Oirschot-Son en Breugel, Stichting Welzijn Best Oirschot, Tzorg, Woonbedrijf, ZuidZorg en gemeente Best.

Volgens het Businessplan van Bestwijzer (Atzema, 2010) zijn er een aantal partijen die zich onderscheiden en die gedefinieerd kunnen worden als zogenaamde kernpartners: Welzijn



“Ik ben hulpverlener geweest in Bestwijzer en ik ervaar de korte lijnen als iets machtigs. De vragen van mensen worden integraal aangepakt en zij vinden het prettig dat hun verhaal maar één keer verteld hoeft te worden”, aldus een 60-plusser

Best-Oirschot, Gemeente Best, Domein, SVVE de Archipel en Dommelregio. Ook zijn er andere maatschappelijke partners die een rol kunnen hebben op het gebied van wonen, zorg en welzijn maar niet fysiek gehuisvest zijn binnen Bestwijzer of deelnemen aan inhoudelijke samenwerking. Hierbij kan er gedacht worden aan vrijwilligersorganisaties, verenigingen, scholen en dergelijke.

Kostenstructuur

De kosten die worden gemaakt bij Bestwijzer hebben betrekking op; huisvestingslasten, personeel, dagelijks beheer, programma en communicatie & pr. .

Deze negen bouwstenen kunnen overzichtelijk worden samengevat in een model: het Canvas Business Model. In **bijlage 5** is dit model opgenomen.

In het businessplan (2010) van Bestwijzer staat dat de naamsbekendheid steeds meer toeneemt, maar ook dat inwoners het idee hebben dat 'iets mis met je moet zijn' als je Bestwijzer bezoekt.

Uit een aantal interviews met 60-plussers blijkt dat zij merken in hun omgeving dat mensen niet snel naar Bestwijzer gaan omdat ze dan het gevoel hebben dat er een 'labeltje' aan ze wordt gehangen; ze zijn dan namelijk hulpbehoevend en mensen willen niet hulpbehoevend zijn.

De vraag is dan of Bestwijzer goed gepositioneerd is bij de inwoners. Hier zou onderzoek naar verricht moeten worden. Maar door zelf interactie aan te gaan met inwoners, zichtbaar te zijn in de gemeente en zelf het initiatief te tonen kan Bestwijzer laagdrempelig worden.

8.2 Klantmanager Wmo

Uit het gesprek met de klantmanager van de Wmo blijkt dat ze Bestwijzer een hele fijne omgeving vindt om in te werken. Ze geeft aan dat de lijnen kort zijn en je kunt direct iemand

inschakelen van een andere organisatie. Volgens de klantmanager wordt er kennis gedeeld en hierdoor krijgt elke medewerker ook meer kennis op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Niemand heeft een vaste plek in Bestwijzer en er zijn veel openbare ruimtes.

Dit concept past heel goed binnen de netwerksamenleving. Men kan netwerken met elkaar, contacten leggen en via het individu kennis verspreiden.

8.3 Interne communicatie

De communicatie met de partners binnen Bestwijzer verloopt op diverse manieren. Een aantal medewerkers van de organisaties zijn in Bestwijzer te vinden. Op de volgende manieren verloopt de communicatie:

- Via werkgroepen en overlegvormen met de medewerkers in Bestwijzer;
- Via de Regiegroep (managementoverleg) en gebruikersoverleg (medewerkeroverleg);
- Themalunch;

- Informele communicatie tijdens de dagelijkse lunch
- Nieuwsbrief Bestwijzer:
- Tijdens klant contactmomenten wordt er kennis uitgewisseld;
- Intranet Bestwijzer (nog niet online).

Bestwijzer is een fysiek platform waar verschillende maatschappelijke organisaties bijeenkomen en zo samenwerken op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Deze vorm van cocreatie zorgt ervoor dat er veel know-how binnen deze locatie is en doordat deze organisaties aanwezig zijn, kan de klant efficiënt en effectief geholpen worden.

Opvallend aan deze samenwerkingsverband en kijkend naar de communicatie met de medewerkers is dat de medewerkers (vertegenwoordigers van de organisaties) over veel kennis beschikken, maar dat het wellicht binnen Bestwijzer blijft. Iemand die bijvoorbeeld bij de vrijwillige thuiszorg werkt, maakt in de praktijk mee hoe bepaalde zaken verlopen. Zij kunnen deze kennis niet delen met de andere organisaties binnen Bestwijzer terwijl zich er wellicht interessante zaken voordoen.



9. Resultaten fieldresearch

In hoofdstuk 2 [Onderzoeksopzet] staat beschreven hoe het fieldresearch is toegepast om antwoord te kunnen geven op de volgende deelvraag:

Welke communicatiestrategie moet gehanteerd worden zodat de 60-plusser bij het vragen van hulp gebruik maakt van het eigen netwerk?

Zoals beschreven staat in hoofdstuk 2 [Onderzoeksopzet] zijn er 15 interviews afgenomen met 60-plussers in de gemeente Best. In dit hoofdstuk staan de resultaten van het fieldresearch om antwoord te kunnen geven op de deelvraag.

9.1 Resultaten Interviews

Zelfredzaamheid

Alle respondenten vinden zichzelf zelfredzaam op het moment dat zij geen lichamelijke beperking ervaren en dus alles zelf nog kunnen oplossen. Mensen gaan er vanuit dat het waarneembaar is of iemand zelfredzaam is. Twee respondenten gaven aan dat ze het idee hebben dat de omgeving hun nog jonger vinden in hun doen en laten dan ze zich werkelijk voelen.

Gemeente Best is van mening dat burgers te snel naar de gemeente stappen'

In gesprekken met 60-plussers heb ik onderzocht wanneer zij naar de gemeente stappen. Hieruit blijkt dat geen van alle vijftien respondenten als eerst naar de gemeente zouden gaan voor 'hulp'. Zij gaan eerst zelf op zoek naar een oplossing en anders is er ook nog particuliere zorg. Twee respondenten die gebruik maken van de Wmo zijn via een instelling bij de Wmo terecht gekomen. Wel geven alle respondenten aan dat er veel misbruik gemaakt wordt van de Wmo en weten zij voorbeelden te noemen in het gesprek.

Ook uit het gesprek met de klantmanager van de Wmo blijkt dat mensen erg begripvol zijn en het begrijpen als ze een eigen bijdrage moeten leveren en dat ze het zelf moeten oplossen. De mensen die bij hen komen hebben echt iets nodig. Volgens de klantmanager moet je mensen niet pushen dat ze meer zelf moeten gaan doen. Ze zijn namelijk al vaak angstig en pessimistisch over het feit dat ze zoveel moeten inleveren en dan ook nog eens voor zichzelf moeten zorgen.

Anderen niet tot last zijn én afhankelijkheid

In de interviews werd ook de vraag gesteld 'Wat voor gevoel roept het op als u iemand om hulp

moet vragen?'. Hieruit blijkt dat vier van de vijftien respondenten aangeven dat 'afhankelijkheid' het grootste dilemma is om iemand wel of niet om hulp te vragen. Het is confronterend voor deze respondenten en een stukje trots valt weg. Daarnaast vertelt één van deze vier respondenten die een lichamelijke beperking heeft dat de afhankelijkheid confronterend voor hem is. Zijn vrouw doet alles voor hem, maar hij wil ook anderen niet tot last zijn.

Negen respondenten gaven aan dat zij anderen niet tot last willen zijn, dat dat de grootste factor is om iemand niet om hulp te vragen. Zij vinden het allen dan ook minder erg om een instelling om hulp te vragen of particuliere zorg, dat doen zij liever. Daarnaast geven ze aan dat ze het liefst willen dat mensen vragen of ze hen kunnen helpen, en dan ook nog eens 'Ik ga boodschappen voor je halen' i.p.v. 'Zal ik boodschappen voor je halen?'.

Twee respondenten hebben er geen problemen mee. De ene respondent is zelf erg actief met haar buurt en bezig voor anderen. Zij stapt zelf naar mensen toe in de buurt om hen te helpen. De andere respondent is zelf mantelzorger voor zijn vrouw. Hij zit er middenin en ervaart dat het geen probleem is om hulp te vragen aan

anderen. Iedereen staat er voor open en je moet wel vragen, anders kom je er niet.

‘Kinderen hebben het druk’

De respondenten die kinderen hebben gaven allemaal aan dat de kinderen het druk hebben, een eigen leven leiden of ver weg wonen. Zij hebben dus het gevoel dat ze die niet kunnen belasten. Dan komen ze al snel uit bij de buurt, familie of kennissen. Vier respondenten zouden alleen voor familie kiezen en de buurt is geen optie. Voor de overige respondenten is de buurt vragen voor hulp een grote mogelijkheid.

Bestwijzer

Acht van de vijftien respondenten zegt tijdens het gesprek iets over Bestwijzer. Zes van deze acht respondenten geven aan dat zij of andere mensen ervaren dat het een drempel is om Bestwijzer binnen te stappen. Één respondent (vrijwilligster bij Bestwijzer) geeft aan dat veel ouderen die er voor het eerst komen, verbaasd zijn hoe mooi het is en dat het een effectief concept is. Dit beeld klopte niet met wat ze verwachtten. Daarnaast krijgen mensen volgens een respondent het gevoel dat ze een labeltje krijgen. Als je naar Bestwijzer gaat, ben je hulpbehoevend.

Twee respondenten gaven aan dat zij Bestwijzer wel kenden maar er niets mee hebben. Ze zullen er naar toe gaan als ze iets nodig hebben, maar als het zou verdwijnen zou dat geen probleem zijn. Ze weten dus niet wat de meerwaarde van Bestwijzer is.

Anderen helpen

Alle respondenten willen anderen helpen, iedereen staat er voor open en vinden het normaal om wat voor anderen te doen. 60-plussers zijn dan ook nog actief bij verenigingen of verrichten vrijwilligerswerk.

9.2 Gedragsdeterminanten

Met de resultaten kan bepaald worden welke gedragsdeterminanten een rol spelen om wel of niet tot een bepaalde intentie te komen. Er spelen twee gedragsdeterminanten die in hoofdstuk drie [Theoretisch kader] staan een belangrijke rol. Dit zijn de determinanten ‘omgevingsinvloeden’ en ‘consistentie met het zelfbeeld’.

Omgevingsinvloeden:

de kans dat het gewenste gedrag wordt uitgevoerd neemt toe wanneer er geen barrières vanuit de omgeving zijn, of – positief

geformuleerd – wanneer de omgeving het gedrag faciliteert.

Consistent met zelfbeeld:

De kans op gedragsverandering neemt toe als een persoon van mening is dat het gewenste gedrag consistent is met zijn eigen zelfbeeld (of in ieder geval niet in strijd is met persoonlijke waarden). Ik doe dit, omdat ik nou eenmaal zo ben, of omdat ik iemand wil zijn die zo is.

De grootste factor die invloed heeft is de determinant omgevingsinvloeden. 60-plussers willen anderen niet tot last zijn. Dit zorgt er voor dat het eigen netwerk veel invloed heeft op het gedrag van de 60-plusser om iemand wel of niet om hulp te vragen. Uit onderzoek blijkt dat deze gedragsdeterminanten maar deels te veranderen zijn via campagnes (Renes en Putte, 2010).

Een campagne alleen is dus niet genoeg om het gedrag te veranderen. De gemeente zal het gewenste gedrag op verschillende manieren moeten stimuleren.



10. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de conclusies van de analysefase weergegeven. In paragraaf 10.1 worden de conclusies van het theoretisch kader uitgelegd, 10.2 gaat in op de Wmo & gemeente Best, 10.3 Wmo & communicatie, 10.4 De communicatieafdeling, 10.5 Cocreatie, 10.6 Actoren, 10.7 Bestwijzer en paragraaf 10.8 Fieldresearch.

10.1 Theoretisch kader

Online netwerken zijn effectief

Bij een netwerksamenleving speelt cocreatie een belangrijke rol. Door de komst van internet kan cocreatie makkelijk georganiseerd worden: laagdrempelige samenwerking is mogelijk, ideeën kunnen snel uitgewisseld worden en anderen kunnen er gemakkelijk aan bijdragen. Online netwerken zijn effectief en kunnen voor een samenwerking zorgen tussen de gemeente en de inwoners.

Gedrag is niet makkelijk te veranderen

Volgens Michels (2010) is het beïnvloeden van het gedrag van mensen het lastigst. Iedereen heeft een ander referentiekader, wat het veranderen van gedrag tot een lastig proces maakt. Communicatie kan hier dan ook maar deels invloed op uitoefenen.

10.2 De Wmo & gemeente Best

Gedragsverandering bij gemeente Best noodzakelijk

Gemeente Best wil dat inwoners uitgaan van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid. In het verleden werden voorzieningen van de Wmo gemakkelijk toegekend, maar de gemeente kan en wil dit niet meer. Men moet eerst zelf op zoek naar een mogelijke oplossing. Ze moeten gebruik maken van het eigen netwerk voordat zij bij de gemeente aankloppen. De gemeente wil dat inwoners zelf initiatief tonen. Maar op dit moment bepaalt de gemeente het beleid en zendt dat naar de inwoners. Hierdoor wordt er afstand gecreëerd tussen de inwoners en de gemeente. Deze werkwijzer zorgt ervoor dat de gemeente niet kan verwachten van inwoners dat zij zelf initiatief tonen.

Inwoners kloppen niet snel aan bij de gemeente

De afdeling R & O is van mening dat inwoners te snel naar de gemeente stappen voor hulp. De afdeling gaat er van uit dat men eerst naar de gemeente komt, voordat zij zelf naar een mogelijke oplossing hebben gezocht. Uit de interviews met 60-plussers blijkt dat zij allen eerst terugvallen op hun omgeving of particuliere

zorg. Mocht er geen andere mogelijkheid zijn, dan zullen ze naar de gemeente stappen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de aanname van de gemeente onjuist is.

Communicatie tussen Klantmanager Wmo en beleidsmedewerker Wmo moet diepgaander

De klantmanager van de Wmo bevestigt dat inwoners die bij haar komen, echt hulp nodig hebben en niet te snel aankloppen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de communicatie tussen afdeling R & O en de klantmanager van de Wmo niet goed is afgestemd. Beiden zeggen namelijk wat anders over de zelfredzaamheid van de burger. Daarom zou de communicatie over de Wmo tussen klantmanager Wmo en beleidsmedewerker Wmo diepgaander mogen om samen op één lijn te zitten.

Misbruik voorzieningen

Het beleid rondom de voorzieningen moet aangescherpt worden. Uit de interviews met de 60-plussers blijkt dat zij veel voorbeelden hebben van misbruik bij de voorzieningen van de Wmo.

10.3 Wmo & communicatie

De communicatiemiddelen zorgen voor afstand tussen de inwoners en de gemeente

De twee communicatiemiddelen die worden ingezet voor de Wmo zijn de folder “samenleven in gemeente Best” en de website van de gemeente. De navigatieknoppen naar de informatie over de Wmo op de website zijn erg onduidelijk en onlogisch. Voor 60-plussers is dit erg lastig aangezien zij behoefte hebben aan een duidelijke en logische navigatiestructuur. Deze twee communicatiemiddelen zijn eenrichtingsverkeer: men moet zelf op zoek gaan naar informatie. Hierdoor is er afstand tussen de inwoners en de gemeente en worden zij op geen enkele manier betrokken bij de uitvoering van de wet.

Gemeente Best schept verwachtingen in de communicatie over de Wmo bij inwoners

De informatie die verstrekt wordt over de Wmo zorgt er voor dat inwoners er vanuit gaan dat ze een voorziening krijgen. De folder en de website vertellen namelijk uitgebreid over de voorzieningen die men kan krijgen. Er ontbreekt informatie over: dat men gebruik moet maken

van het eigen netwerk en hoe ze dat moeten aanpakken.

Andere gemeenten gaan de dialoog aan met de doelgroep

Er is onderzoek verricht naar de manier van Wmo communicatie binnen andere gemeenten. Uit dit onderzoek blijkt dat zij van hun inwoners ook meer zelfredzaamheid verwachten. Zij gaan in dialoog met de doelgroep Wmo-gebruikers om draagvlak te creëren.

10.4 De communicatieafdeling

Communicatie is ondergewaardeerd op de afdeling R & O.

De vakgroep Communicatie & Voorlichting van afdeling ‘Intern advies’ heeft volgens de omschreven posities van communicatiemanagement van Betteke van Ruler, een uitvoerderspositie. De afdeling wordt door de afdeling R & O inzake de Wmo pas ingeschakeld op het moment dat er middelen gemaakt moeten worden. Ondanks dat de nieuwe visie (communicatie is sparringpartner of coach) nog niet is geïmplementeerd, heeft de afdeling het idee dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor communicatie. Hierdoor gaat men zelf aan de slag en betrekken zij de

communicatieprofessionals er pas bij op het moment dat er middelen gemaakt moeten worden.

Vakgroep Communicatie & Voorlichting moet een strategische positie innemen op de afdeling R & O.

Vakgroep Communicatie & Voorlichting wordt vaak in een laat stadium betrokken bij een project door de afdeling R & O. Hierdoor hebben ze geen strategische positie, is communicatie ondergewaardeerd en is de communicatie op de afdeling R & O matig. Om dit probleem op te lossen moeten er een aantal onduidelijkheden worden weggehaald:

- De beleidsmedewerkers van de afdeling R & O vinden het vervelend dat er budget van het project afgehaald moet worden voor advies van een communicatieprofessional;
- De rol van de vakgroep m.b.t. de afdeling R & O moet duidelijker worden. Het moet voor de afdeling R & O duidelijk zijn wat ze kunnen verwachten, welke projecten ze wel aan nemen en waarvoor ze bij hen terecht kunnen.

10.5 Cocreatie

In een netwerksamenleving wordt meerwaarde gecreëerd door cocreatie. Bij cocreatie gaat het om een samenwerking van mensen om gezamenlijk een onderwerp vooruit te helpen. Om cocreatie te faciliteren is een platform nodig, zodat de samenwerking in netwerken mogelijk wordt gemaakt.

Het doel van de Wmo adviesraad verdwijnt naar de achtergrond

Gemeente Best heeft maar één fysiek platform op het gebied van de Wmo en dat is de Wmo adviesraad. In deze raad zitten afgevaardigden van maatschappelijke organisaties en worden de belangen behartigd van alle inwoners van Best. Het probleem is dat deze raad meer kijkt naar de belangen van hun organisatie, waardoor de belangen van de inwoners naar de achtergrond verdwijnen.

Gemeente Best moet zich online gaan ontwikkelen

De gemeente heeft contact met de inwoner omtrent de Wmo als zij naar Bestwijzer komen. Er is geen online platform waar vraag en aanbod van zorg samenkomen. Zoals in de conclusie van het theoretisch kader beschreven staat, zijn

online netwerken vaak effectief. Gemeente Best moet hier gebruik van gaan maken om cocreatie te stimuleren.

Over grenzen heen kijken

Gemeente Best maakt nauwelijks gebruik van online mogelijkheden om kennis te delen en te verkrijgen. De digitale mogelijkheden van sociale media en online platformen zijn nog een punt waar de gemeente zich in moet ontwikkelen.

10.6 Actoren

Participeren met partners

In Best zijn er veel organisaties die voor ouderen activiteiten organiseren. Gemeente Best communiceert nauwelijks met deze organisaties. Zo heeft de KBO veel contact met 60-plussers en bezoekt alle 85-jarigen die lid zijn. Ze hebben geen contact hierover met de gemeente. Als er contact is met de gemeente gaat het over subsidie. De gemeente maakt geen verbinding met deze organisaties om bepaalde initiatieven rondom de Wmo te stimuleren en een groter draagvlak te creëren.

10.7 Bestwijzer

Bestwijzer effectief en efficiënt

Bestwijzer is een fysiek platform waar verschillende maatschappelijke organisaties bijeenkomen en samenwerken op het gebied van wonen, werken en welzijn. Deze vorm van cocreatie zorgt voor veel know-how binnen de locatie. Hierdoor kunnen klanten direct bij de juiste persoon terecht en zijn er korte lijnen om er andere partijen bij te betrekken. Deze manier van werken past binnen de netwerksamenleving. Men kan op individueel niveau gemakkelijk netwerken.

Kennis blijft binnen Bestwijzer

De maatschappelijke organisaties hebben contact met elkaar bij Bestwijzer. Opvallend is dat de medewerkers van Bestwijzer over veel kennis beschikken, doordat zij die met elkaar delen. Deze kennis blijft binnen Bestwijzer en wordt niet verder verspreid. Iemand die bij de thuiszorg werkt en graag over bepaalde zaken meedenkt of ergens tegenaan loopt kan dat met haar eigen organisatie bespreken, maar kan andere organisaties er niet bij betrekken. Er ontbreekt een overkoepelend platform waar alle medewerkers van al deze organisaties hun

ideeën en vragen kwijt kunnen. Kortom een platform waar ook zij mee kunnen co-creeëren.

Eenzijdige communicatie zorgt voor afstand tussen inwoner en Bestwijzer

Gemeente Best wil niet langer de inwoner meer alles aanreiken en is van mening dat de inwoner zelf initiatief moet tonen. Dit zie je terug in de communicatie over de Wmo, maar ook rondom de communicatie bij Bestwijzer. Bestwijzer zendt alleen informatie en heeft geen interactie met inwoners, voordat zij zelf initiatief tonen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er afstand gecreëerd wordt tussen inwoners en Bestwijzer.

Positionering Bestwijzer

Zowel uit het businessplan van Bestwijzer en uit het fieldresearch komt naar voren dat inwoners het idee hebben dat er 'iets mis met je moet zijn' als men Bestwijzer bezoekt. Een aantal respondenten ervaren dat zij en/of andere een drempel ervaren om naar Bestwijzer te gaan. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er vraagtekens zijn rondom de positionering van Bestwijzer.

10.8 Fieldresearch

60-plussers willen anderen niet tot last zijn

De meerderheid van de 60-plussers geeft aan dat ze niet graag hulp vragen aan anderen omdat ze hen niet tot last willen zijn. Zij vragen liever particuliere zorg aan dan dat ze anderen tot last zijn. Het liefst hebben 60-plussers dat anderen aangeven dat ze hen gaan helpen, zodat ze die stap zelf niet hoeven te zetten.

Daarnaast geven een aantal respondenten aan dat ze bang zijn om afhankelijk te zijn van anderen wat confronterend is.

De buurt speelt een grote rol bij hulp

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat ze niet terug kunnen vallen op hun kinderen. Veelal wordt de reden gebruikt dat ze een eigen leven hebben of te ver weg wonen. De meerderheid van de respondenten zou dan ook terugvallen op de buurt.

De communicatiestrategie moet zich richten op de omgeving

Om te bepalen waar de communicatiestrategie voor de 60-plussers zich op moet richten is het volgens de literatuur belangrijk om inzicht te

krijgen in de gedragsdeterminanten die een rol spelen bij het tot stand komen van een intentie om wel of geen hulp te vragen. Uit het onderzoek blijkt dat de determinant 'omgevingsinvloeden' de grootste invloed heeft. 60-plussers willen anderen niet tot last zijn. Wanneer de omgeving het gedrag faciliteert, zullen zij eerder de stap zetten om hen om hulp te vragen.

Campagne alleen niet genoeg

Volgens de literatuur is deze determinant deels te veranderen via campagnes. Een campagne alleen is dus niet genoeg.

11. Aanbevelingen

Gedragsverandering bij gemeente Best

Gemeente Best verlangt van de inwoners dat ze uitgaan van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid en hier vervolgens naar handelen. De gemeente bepaalt het beleid en is de communicatie over de Wmo eenrichtingsverkeer: ze zendt alleen informatie en gaat geen interactie aan. Inwoners moeten zelf initiatief tonen om aan informatie te komen. Dit heeft als gevolg dat de afstand tussen inwoners en de gemeente groter wordt: inwoners worden niet betrokken door de gemeente. Dit is geen probleem als dit het uitgangspunt van de gemeente is, maar de gemeente wil dat inwoners wel initiatief tonen. Hierdoor zal de gemeente Best een gedragsverandering moeten ondergaan. De gemeente moet niet de regie houden of het geheel loslaten. Ze moet verbinding maken met de inwoners, stimuleren van inwoners en mogelijkheden faciliteren om inwoners handvaten te geven waarmee ze zelf aan de slag kunnen. In de rest van dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe de gemeente dit het best kan aanpakken.

Verbinden met inwoners

Uit het fieldresearch blijkt dat 60-plussers bij het nodig hebben van hulp, anderen niet tot last willen zijn. De gedragsdeterminant 'omgevingsvloeden' is voor hen een belangrijke factor om iemand niet om hulp te vragen. Uit de literatuur blijkt dat deze determinant maar deels te veranderen is via een campagne. Daarom is het van belang dat de omgeving van een 60-plusser gestimuleerd wordt.

Inwoners zullen niet snel iets aannemen van de gemeente aangezien de afstand tussen de gemeente en de inwoners groot is. Om inwoners te stimuleren, adviseer ik om ambassadeurs aan te stellen die deze taak op zich nemen. De inwoners zullen de meningen van de ambassadeurs eerder overnemen omdat zij neutraler en overtuigender zijn dan de organisatie zelf. Daarnaast zijn dit personen die midden in de maatschappij staan.

De ambassadeursstrategie

Wil Michels (2012) heeft de ambassadeurstrategie bedacht. Deze strategie is gebaseerd op het communicatieprincipe van de two-step-flow. Dat houdt in dat opinieleiders en influentials een belangrijke schakel zijn bij het beïnvloeden van de doelgroep.

Buurthulp

stimuleren

Omdat de meerderheid van de 60-plussers aangeeft dat zij terug zullen vallen op de buurt, is het van belang dat de ambassadeurs de buurthulp gaan stimuleren.

De ambassadeur

Volgens Jos van der Lans (cultuurpsycholoog) zijn er vier typen burgers. Er is maar één type burger (25%) die mee doet in de samenleving en initiatief toont. Deze groep volgt het nieuws, leest de krant en probeert op verschillende manieren betrokken te zijn bij de samenleving. Dit zijn de mensen die actie voeren, vrijwilligers in de buurt, donateurs en bijvoorbeeld de mentoren van de vmbo-scholen (2011). Dit zijn potentiële ambassadeurs die andere burgers stimuleren bij het helpen van 60-plussers (en elkaar).

De ambassadeur kan mensen stimuleren om elkaar te helpen en zorg te organiseren. Hieronder een aantal eigenschappen die een ambassadeur moet hebben:

- ✓ Groot eigen netwerk;
- ✓ Goede contacten in de buurt;
- ✓ Ondernemend;
- ✓ Vangt signalen uit de maatschappij op;
- ✓ Proactief;

- ✓ Sociale vaardigheden. (Michels, 2012)

Ik heb met een aantal 60-plussers gesproken die een potentiële ambassadeur zijn. Daarnaast stond elke 60-plusser open om anderen te helpen. Er moeten dus ambassadeurs zijn die deze mensen stimuleren om proactief anderen daadwerkelijk te gaan helpen.

Benader de ambassadeurs

Als de gemeente weet wie de potentiële ambassadeurs zijn, is het belangrijk om hen goed te benaderen:

- ✓ Benader ze persoonlijk: geef het gevoel dat het een eer is om deze taak te vervullen;
- ✓ Maak duidelijk wat de voordelen voor de ambassadeur zijn: win-win situatie;
- ✓ Verras de ambassadeurs geregeld: zet ze in het zonnetje;
- ✓ Betrek de ambassadeurs bij projecten;
- ✓ De ambassadeurs pikken veel signalen op in de samenleving: kies een vaste vorm van rapportage. (Michels, 2012)

Boodschap verspreiden

Als de ambassadeurs aan de slag gaan is het belangrijk dat ze weten wat de boodschap is, voorbeelden hebben van hoe ze het moeten aanpakken en stimuleren. Het is dus belangrijk dat de gemeente een soort 'toolkit' voor hen heeft, waarin alles is opgenomen om als ambassadeur goed voor de dag te komen.

Creëer content

De ambassadeurs moeten een inspiratiebron zijn voor anderen en hen kunnen motiveren. Het is naast interpersoonlijke communicatie ook belangrijk dat ze online content creëren om het verhaal en succesverhalen te verspreiden zodat het aandacht en publiciteit krijgt.

Breng ambassadeurs samen

Faciliteer als gemeente een online platform waar ambassadeurs hun vragen, tips en opmerkingen met elkaar kunnen delen. Organiseer daarnaast ook fysieke bijeenkomsten om bepaalde zaken te bespreken.

Faciliteer

In een netwerksamenleving is het van belang om cocreatie in te zetten. De gemeente wil dat burgers zelf co-creëren door de hulp die ze nodig hebben in eigen kringen te organiseren. Door de

mogelijkheid van cocreatie te faciliteren kan men gestimuleerd worden om zelf initiatief te tonen en burgers bij elkaar te brengen.

Door de komst van internet kunnen inwoners meer worden betrokken en contacten sneller verlopen. Internet maakt interactie mogelijk, zorgt voor laagdrempelige samenwerking en ideeën worden sneller uitgewisseld. De gemeente moet gebruik maken van online mogelijkheden om de hulp en het helpen van elkaar te bevorderen.

Er zijn online platformen waar vraag en aanbod van zorg samenkomen. De gemeente moet een platform faciliteren waar mensen hulp aanbieden en vragen. Om dit te promoten zijn naast sociale media en traditionele middelen de ambassadeurs belangrijk. Zij kunnen mensen stimuleren om zich hier voor in te zetten.

Toen ik de platforms aan het analyseren was, bleek dat er een aantal inwoners uit Best deelnemen aan de platforms. Zij zouden wellicht een ambassadeur kunnen zijn om mensen te stimuleren om ook deel te nemen aan deze activiteit.



Maatschappelijke partners

De maatschappelijke partners en de gemeente mogen meer samenwerken om de inwoner te stimuleren in het zelf organiseren van hulp. Door hen te betrekken wordt de organisatiekracht rondom dit onderwerp groter en wordt er meer draagvlak gecreëerd. De gemeente moet participeren met deze organisaties.

De gemeente moet in gesprek met deze partners om ze te betrekken bij het onderwerp. Daarnaast zou de gemeente een online platform voor deze organisaties in kunnen richten waar kennis en expertise gedeeld wordt. Ook zou de gemeente materiaal aan kunnen bieden waar deze partners

mee aan de slag kunnen. Om het helpen en zorgen voor elkaar te stimuleren onder de inwoners.

Bestwijzer

Interactie met inwoners
Ook in de communicatie bij Bestwijzer is te zien dat de gemeente van haar inwoners verwacht dat zij zelf initiatief tonen. Dit zorgt er ook voor dat er afstand is tussen inwoners en Bestwijzer. Wellicht is dit ook van invloed op de positionering van Bestwijzer.

Bestwijzer zou zelf actiever moeten informeren en de interactie aan moeten gaan met inwoners. Een goede manier om dit te doen is via sociale media. Via Twitter zou men 'webcare' kunnen inzetten. Mensen kunnen laagdrempelige vragen stellen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Ook kunnen ze op deze manier de inwoners informeren over de aanwezig organisaties, activiteiten en interessante nieuwtjes. Niet iedereen maakt gebruik van sociale media maar het grootste groeiende segment op sociale media is de 65-plusser (Frankwatching, 2011). Het aantal gebruikers zal in de toekomst alleen maar verder toenemen.

Deel kennis organisatiebreed

In de toekomst krijgt Bestwijzer intranet. Op dit platform zou een aparte pagina moeten zijn waar alle mensen van de organisaties die aangesloten zijn bij Bestwijzer actief kennis en ervaringen delen. Iemand van de gemeente moet hierover de regie hebben en toezien op de inhoudelijke gesprekken. Daarnaast zou men ook een online ideeënbus voor medewerkers kunnen starten. Veel mensen van de organisaties werken in de praktijk en komen niet bij Bestwijzer. Ze doen echter ervaringen op die ze niet delen en wellicht zijn er problemen waar ze bij Bestwijzer ook tegenaan lopen.

Overig

Communiceer niet alleen over de voorzieningen van de Wmo

De inhoudelijke informatie van de Wmo die de gemeente verspreidt, schept verwachtingen. De gemeente moet de nadruk niet leggen op de voorzieningen, maar moet ingaan op het gebruik van het eigen netwerk. Zoals in de analyse aan bod is gekomen is het concept van de Eigen Kracht Centrale interessant als aanpak voor de klantmanager Wmo. De klantmanager kan de inwoner helpen bij het organiseren van de zorg rondom het eigen netwerk.

De positie van de afdeling Intern advies moet nader bekeken worden

Doordat communicatie ondergewaardeerd is en er een aantal onduidelijkheden zijn, zal de afdeling Intern advies moeten kijken naar de rol van communicatie binnen de organisatie. Ten opzichte van de afdeling R & O zullen zij een proactieve houding moeten aannemen.

Over grenzen heen kijken

De gemeente mag meer tijd investeren in de online mogelijkheden. Er zijn veel platformen voor ambtenaren waar zij kennis kunnen delen en op nieuwe ideeën gebracht kunnen worden. Hierdoor kijk je als ambtenaar over grenzen heen en blijf je niet beperkt binnen je eigen regio.

12. Literatuurlijst

Interne verslagen / rapporten / nota's

- Gemeente Best. (2011): *Beleidsnota Wet maatschappelijke ondersteuning 2012 – 2015*
- Gemeente Best. (2011): *Maatschappelijke Ondersteuning en Participatie 2012 – 2015: kaders, visie en doelstellingen* [Rapport].
- Sociale zaken (2013): *Wmo gegevens*.
- Bestwijzer (2010): *Businessplan*.

Externe verslagen/ rapporten / artikelen

- Bureau de Helling, (2013): *Eigen Verantwoordelijkheid: Links of Liberaal*
- Plasterk, dr. R.H.A. (2013): *Kamerbrief aanpak decentralisaties op terrein van ondersteuning participatie en jeugd*. [Brief].
- Renes, R.J., & Putte B. (2011): *Gedragsverandering via campagnes*. [Literatuurstudie].
- Van der Lans, J. (2011): *Loslaten, vertrouwen, verbinden*. [Rapport].
- VNG. (2012): *Kantelen in burgercommunicatie*. [Rapport].

- WRR. (2012): *Vertrouwen in burgers* [Rapport].

Websites

- 'Wmo in het kort' op: <http://www.invoeringwmo.nl/wmo/wmo-het-kort> (28-2-2013).
- 'Wet maatschappelijk ondersteuning' op: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo> (28-2-2013).
- 'Vergrijzing gemeente Best' op: <http://www.zorgatlas.nl/beinvloedende-factoren/demografie/levensfase/ouderen-per-gemeente/#breadcrumb> (1-3-2013).
- Nog maar 4.74 stappen verwijderd van Obama' op: <http://nos.nl/op3/artikel/315974-nog-maar-474-stappen-van-obama-verwijderd.html> (23-3-2013).
- 'iPad achter de geraniums: inzicht in online en social gedrag senioren' op: <http://www.frankwatching.com/archive/2011/10/11/ipad-achter-de-geraniums-inzicht-in-online-en-social-gedrag-senioren/> (12-4-2013).
- 'Babyboomermarketing: tien internettips' op: <http://www.marketingfacts.nl/berichten/200>

70219 babyboomermarketing tien internet tips (25-4-2013).

Boeken

- Aarts, N., & van Woerkum, C.J. (2010). *Strategische communicatie*. Gorcum B.V.
- Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!*. Noorhoff Uitgevers B.V.
- Bais, K. (2010). *Op weg met de Wmo: Evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007 – 2009*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Michels, W.J. (2010). *Communicatie handboek*. Noordhoff Uitgevers B.V.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2009). *Business Model Generatie*. (vert. H. van den Ham). Deventer: Kluwer.
- Van Berlo, D. (2012). *Wij, de overheid: Cocreatie in de netwerksamenleving*.
- Van Ruler, B. (2003). *Strategisch Management van Communicatie*. Deventer: Kluwer.