



"Met tegenwind vooruit"

**Frontliniepeiling over de effecten van de
Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl**

Auteur(s) Bard Briels & Marieke Ploegmakers

Datum Utrecht, november 2013
© Movisie

Movisie. Kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

COLOFON

Auteur(s): Bard Briels & Marieke Ploegmakers

Datum: november 2013

© Movisie

INHOUDSOPGAVE

1	Verantwoording en leeswijzer.....	2
2	Uitgelicht.....	4
3	Wie zijn de respondenten?	6
4	Wmo en WNS.....	8
5	Betrokkenheid burgers	12
6	Marktwerking	23
7	Vaardigheden	25
8	Ondersteuning en informatie	27
9	Onderwerpen voor de volgende keer	30
	Tot slot.....	32

1 Verantwoording en leeswijzer

Sinds 2006 bevaart Movisie uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers naar hun opvattingen over uiteenlopende maatschappelijke thema's. Deze frontliniewerkers kunnen zelf ook onderwerpen aandragen voor een enquête en zo laten zien wat er op dat moment speelt. Het thema "effecten van de Wmo en het programma Welzijn Nieuwe Stijl" was bij de vorige enquête van de frontliniepeiling één van de meest genoemde onderwerpen die men in een volgende enquête aan de orde wilde stellen. Bovendien was de Wmo in 2012 vijf jaar in werking. Ook in 2007 peilde Movisie de mening van uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers over de (verwachte) effecten van de Wmo. Reden genoeg dus om in 2012 weer de mening van frontliniewerkers hierover te peilen en deze signalen toegankelijk te maken voor het veld, media en beleidsmakers.

Opzet en verloop van het onderzoek

Het onderzoek naar de effecten van de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl¹ op de werkzaamheden van beroepskrachten en vrijwilligers is eind 2012/begin 2013 uitgevoerd. Het ging hierbij om vragen als: in hoeverre is uw organisatie anders gaan werken door de invoering van de Wmo? In hoeverre is uw organisatie anders gaan werken door het programma Welzijn Nieuwe Stijl? In hoeverre is uw werk als uitvoerende in de sociale sector veranderd door de Wmo en het programma Welzijn Nieuwe Stijl? Hebben burgers meer invloed op het sociaal beleid? Gaat u meer uit van de eigen kracht van uw cliënten? Is er meer aandacht voor de ondersteuning van kwetsbare burgers? (zoals enkele doelstellingen van de Wmo luiden)

Een divers samengesteld bestand van 1804 emailadressen² kreeg per mail het verzoek om mee te doen aan de peiling door de online vragenlijst in te vullen. Daarop hebben 486 mensen gereageerd, waarvan er 158 hebben aangegeven niet mee te willen doen. Van deze laatste groep gaven de meeste respondenten als reden geen tijd of ervaring te hebben met dit thema. De respons was dus 27%. Daarnaast kon men via een hyperlink op een aantal websites meedoen aan de enquête. Via deze weg hebben 22 mensen de enquête ingevuld. In totaal waren er 350 respondenten maar 11 hiervan waren geen beroepskracht, vrijwilliger of freelancer. Dat betekent dat 339 beroepskrachten en vrijwilligers de vragenlijst hebben ingevuld. Hun opvattingen over de effecten van Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl zijn in onderstaand verslag weergegeven.

De eerste resultaten van de enquête zijn in juni 2013 gepresenteerd en bediscussieerd op een netwerkbijeenkomst in Utrecht waar alle respondenten voor uitgenodigd waren en waar 11 respondenten aanwezig waren.

¹ In 2010 startte het ministerie van VWS samen met de VNG en de MOgroep het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl. De doelstelling van Welzijn Nieuwe Stijl is een impuls geven aan de verbetering van de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, het professionaliseren van het welzijnswerk en maatschappelijk agenderen. Verbetering was/is gericht op acht bakens: deze geven richting aan de kwaliteitsontwikkeling van de welzijnssector en zijn daarmee ook voor gemeenten in de rol als opdrachtgever relevant. Werken volgens Welzijn Nieuwe Stijl betekent: 1. Gericht op de vraag achter de vraag; 2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger; 3. Direct eropaf; 4. Formeel en informeel in optimale verhouding; 5. Doordachte balans van collectief en individueel; 6. Integraal werken; 7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht; 8. Gebaseerd op ruimte voor de professional.

² Dit bestand is opgebouwd uit een basisbestand van 865 e-mail adressen van individuele beroepskrachten, vrijwilligers en zzp'ers die al eerder aan een frontliniepeiling hebben meegedaan, aangevuld door de e-mail adressen van medewerkers van organisaties die verbonden zijn aan het programma "Sociaal Werk in de Wijk". Voor een overzicht van die maatschappelijke organisaties kunt u terecht op www.sociaalwerkindewijk.nl.

Leeswijzer

In de komende hoofdstukken behandelen we de uitkomsten van de enquête. Kwantitatieve gegevens worden gepresenteerd in grafieken en daar waar nodig zijn de kwantitatieve gegevens aangevuld, ondersteund en genuanceerd door opmerkingen van respondenten bij de betreffende vraag. Waar mogelijk worden de gegevens uit de enquête aangevuld met relevante opmerkingen die gemaakt zijn tijdens de netwerkbijeenkomst van de respondenten waar de eerste resultaten werden gepresenteerd. In hoofdstuk 2 lichten we enkele opvallende resultaten van de enquête uit. Vervolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde: de achtergrond van de respondenten (hoofdstuk 3); de prestatievelen van de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl (hoofdstuk 4); de betrokkenheid van de burgers (hoofdstuk 5); marktwerking (hoofdstuk 6), vaardigheden en competenties (hoofdstuk 7); ondersteuning en informatie (hoofdstuk 8) en een hoofdstuk over de onderwerpen voor de volgende keer (hoofdstuk 9).

2 Uitgelicht

De Wmo is een wet die sinds 2007 van kracht is en tot doel heeft om de mate van zorg voor kwetsbare groepen zoveel mogelijk door de gemeenten te laten bepalen. Het programma Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) is in 2010 van start gegaan en is nauw verbonden aan de uitvoering van de Wmo. Om de doelstellingen van de Wmo te halen, moeten beroepskrachten (en vrijwilligers) in het sociale domein anders gaan werken (denk aan meer initiatief bij de burger zelf; niet iets voor een cliënt doen, maar meer faciliteren dat een cliënt het zoveel mogelijk zelf kan doen; ga als gemeente en als professional/vrijwilliger het gesprek met de burger/cliënt aan). Wat zijn de ervaringen van die beroepskrachten en vrijwilligers met de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl? Daarop waren de vragen gericht. Een aantal opvallende uitkomsten/signalen uit de enquête willen we hier speciaal uitlichten.

Welzijn Nieuwe Stijl

Veel beroepskrachten en vrijwilligers onderschrijven de doelstellingen van het programma Welzijn Nieuwe Stijl. Zij vinden dat burgers, cliënten primair zelf verantwoordelijk zijn; het perspectief moet gericht zijn op de mogelijkheden en moet niet bepaald worden door de beperkingen; bij een hulpvraag van een burger moet ook gekeken worden of de sociale omgeving (familie, vrienden, buurt) een actieve rol kan spelen.

Op deze punten zijn zij conform de doelstellingen van Welzijn Nieuwe Stijl anders gaan werken. Wanneer echter gevraagd wordt welke vaardigheden ze meer of minder zijn gaan toepassen, blijken de veranderingen niet zo groot te zijn. De meeste vaardigheden pasten ze al toe of waren al onderdeel van hun werk. WNS heeft een deel van hen gestimuleerd om dat nog meer te doen.

Wmo

Hoewel de respondenten de doelstellingen van de Wmo onderschrijven en voor een groot deel ook zo werken, zijn zij somber over de gevolgen van de Wmo. De verschraving van de zorg voor kwetsbare groepen is sinds 2007 groter geworden; kwetsbare burgers hebben sinds de invoering van de Wmo minder mogelijkheden gekregen om deel te nemen aan de samenleving; men weet niet of meer burgers vrijwilligerswerk zijn gaan doen; cliënten, burgers weten niet echt waar zij aan toe zijn en het is voor hen heel moeilijk om de juiste informatie te achterhalen.

Wel zien ze dat sinds de invoering van de Wmo burgers meer betrokken worden bij ontwikkeling van gemeentelijk sociaal beleid en dat er meer mogelijkheden voor burgers zijn om zelf initiatieven op gemeentelijk niveau te ondernemen, maar dat daar ook nog veel obstakels voor zijn. En, zoals eerder aangegeven, moet de sociale omgeving van een cliënt een grotere rol spelen bij de hulpvraag van een cliënt, al vinden ze dat de randvoorwaarden daarvoor nog onvoldoende zijn.

Decentralisaties

Beroepskrachten en vrijwilligers in de sociale sector proberen te anticiperen op de (aangekondigde) decentralisaties. Het is voor hen niet helemaal onbekend terrein omdat door de invoering van de Wmo de trend van decentralisaties al is ingezet. Een visie van hun organisatie op de decentralisaties vinden ze belangrijk. Door een visie te ontwikkelen en te formuleren worden beroepskrachten en vrijwilligers beter in staat gesteld om de gevolgen van de decentralisaties te overzien. Daardoor kunnen ze het ook uitleggen aan de doelgroepen (hun klanten) die daarmee te maken krijgen. Maar liefst 95% van de respondenten heeft aangegeven visieontwikkeling van hun organisatie (zeer) belangrijk te vinden.

Marktwerking

Veel respondenten geven aan dat marktwerking van invloed is op de uitvoering van hun werkzaamheden. Door marktwerking hebben maatschappelijk organisaties opdrachten verloren aan andere organisaties. Opdrachten krijgen die zij anders nooit zouden hebben binnengehaald komt in veel mindere mate voor. Ook constateren zij negatieve gevolgen voor ondersteuning aan cliënten omdat de organisatie zich meer moet richten op het binnenhalen van projecten.

Minder sport en spelactiviteiten

Welke van 24 werkgerelateerde vaardigheden zijn de respondenten meer dan voorheen gaan doen, minder gaan doen en/of deed men altijd al? Wat opvalt in de antwoorden is dat een relatief groot percentage "het organiseren van sport en spelactiviteiten" minder is gaan doen. Dit lijkt in tegenspraak met het toegenomen maatschappelijk belang dat toegedicht wordt aan sport en beweging, maar misschien kunnen sport- en spelactiviteiten ook heel goed door anderen worden georganiseerd.

Armoede

Er is de respondenten ook gevraagd wat men een belangrijk maatschappelijk thema vindt dat in een volgend onderzoek aan de orde moet komen. Niet verrassend is dat de gevolgen van de (aangekondigde) decentralisaties hoog scoren, maar wat vooral een teken aan de wand is, is dat het thema "armoede" het hoogst scoort. Dit is een onderwerp waarvan de frontliniewerkers vinden dat het te weinig aandacht krijgt.

Sociale media

Wij constateren een grote groei van het belang van sociale media. Sinds 2009 wordt gevraagd naar de informatiemiddelen die beroepskrachten en vrijwilligers belangrijk vinden. Eén van die informatiemiddelen zijn sociale media. In 2009 was dit 13% en in 2010 16%. In 2011 was het opgelopen tot 28%, bijna een verdubbeling in één jaar. In 2012 is het percentage wederom gestegen: 43% noemt sociale media als (zeer) belangrijke informatiebron.

Overigens zijn sociale media ten opzicht van de andere informatiemiddelen nog steeds het minst genoemde informatiemiddel. Het meest genoemd zijn netwerkcontacten en management/collega's.

3 Wie zijn de respondenten?

84% van de respondenten is een (uitvoerende) beroepskracht in dienst bij een organisatie, 13% is vrijwilliger, 3% is freelancer, zelfstandig professional (zzp-er).

De overige achtergrondgegevens:

- Twee derde bestaat uit vrouwen (66%).
- Ongeveer een derde is geboren tussen 1955 en 1964 (34%) en was in 2012 tussen de 48 en 58 jaar oud. Meer dan een kwart is tussen 1945 en 1954 geboren en is dus 58 en 68 jaar oud (29%). Slechts 3% is maximaal 27 jaar oud.
- De overgrote meerderheid van de respondenten heeft een hbo- of universitaire opleiding (85%).
- 69% heeft een uitvoerende functie; 18% heeft een leidinggevende functie en 13% een ondersteunende functie.
- 83% van de respondenten werkt in een professionele organisatie, 4% in een vertegenwoordigings- of inspraakorganisatie, 10% in een vereniging of vrijwilligersorganisatie en 3% in een andere organisatie. Bijna twee derde is werkzaam binnen welzijn (61%) waarvan de meesten bij een welzijnsorganisatie en in mindere mate bij het algemeen maatschappelijk werk of welzijn ouderen. 6% werkt in de zorg, eveneens 6% in maatschappelijke opvang, GGZ of OGGZ. Bij een vrijwilligerscentrale of steunpunt mantelzorg is 5% werkzaam. 17% is niet werkzaam in een professionele organisatie, maar in een vertegenwoordigend of inspraakorgaan (4%) zoals een Wmo-platform, bewonersplatform of belangenvereniging of bij een vereniging of vrijwilligersorganisatie (10%). Van de beroepskrachten is 15% werkzaam in een organisatie tot 25 werknemers, 48% is werkzaam in een organisatie van meer dan 100 werknemers en 37% in een organisatie van 26 tot 100.
- Van de vrijwilligers is 48% werkzaam in een organisatie met maximaal 25 werknemers/vrijwilligers, 16% in een organisatie waar meer dan 100 werknemers/vrijwilligers werken, en 36% in een organisatie met 26 tot 100 werknemers/vrijwilligers.

De respondenten (N=339)

Beroepskracht / vrijwilliger

- Beroepskracht (in loondienst) 84%
- Vrijwilliger 13%
- ZZP-er, freelancer 3%

Functie

- Uitvoerend 69%
- Leidinggevend 18%
- Ondersteunend 13%

Sector

- Professionele organisatie
 - welzijn 61%
 - overig 22%
- Andere organisaties 17%

Andere kenmerken

- 66% vrouw
- 34% cohort 1955-1964 en 29% cohort 1945-1954
- 85% HBO/universitair

Als wij deze cijfers vergelijken met wat het CBS meldt over man/vrouw verdeling en leeftijdsopbouw in de sector Zorg en Welzijn (zonder gezondheidszorg) [bedrijfstakken/branches (SBI 2008) 87-88 Zorg en Welzijn] dan is een percentage vrouwen van 66% niet vreemd. Misschien zelfs relatief laag. In 2011 waren 7 op de 8 personen in deze sector vrouw. Het hoge percentage in de leeftijdsgroep 45-55 jaar komt overeen met de CBS cijfers. Zie

[Cijfers leeftijdsopbouw sector Zorg en Welzijn \(zonder gezondheidszorg\) en man/vrouw verdeling](#)

Het opleidingsniveau van de respondenten, met 85% HBO/Universitair, is hoog, ook in vergelijking met de hele sector Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening, waar het in 2013 om 65% HBO/WO gaat.³

³ Douwe Grijpstra, Inge Hartevelde, Patricia Honcoop, Mirjam Tom, *Werknemersenquête Zorg en Welzijn Jeugdzorg Kinderopvang 2013*, Onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn. P. 17

4 Wmo en WNS

Prestatievelden

Aan beroepskrachten, vrijwilligers en zzp'ers is gevraagd in welke mate hun werkzaamheden passen bij de prestatievelden van de Wmo. Hierbij zijn de prestatievelden 5 en 6 samengevoegd onder de noemer mensen met beperkingen en de prestatievelden 7, 8 en 9 onder de noemer kwetsbare burgers. Een klein deel van de respondenten (2 tot 5, variërend per prestatieveld) wist niet bij welk prestatieveld hun werkzaamheden passen.

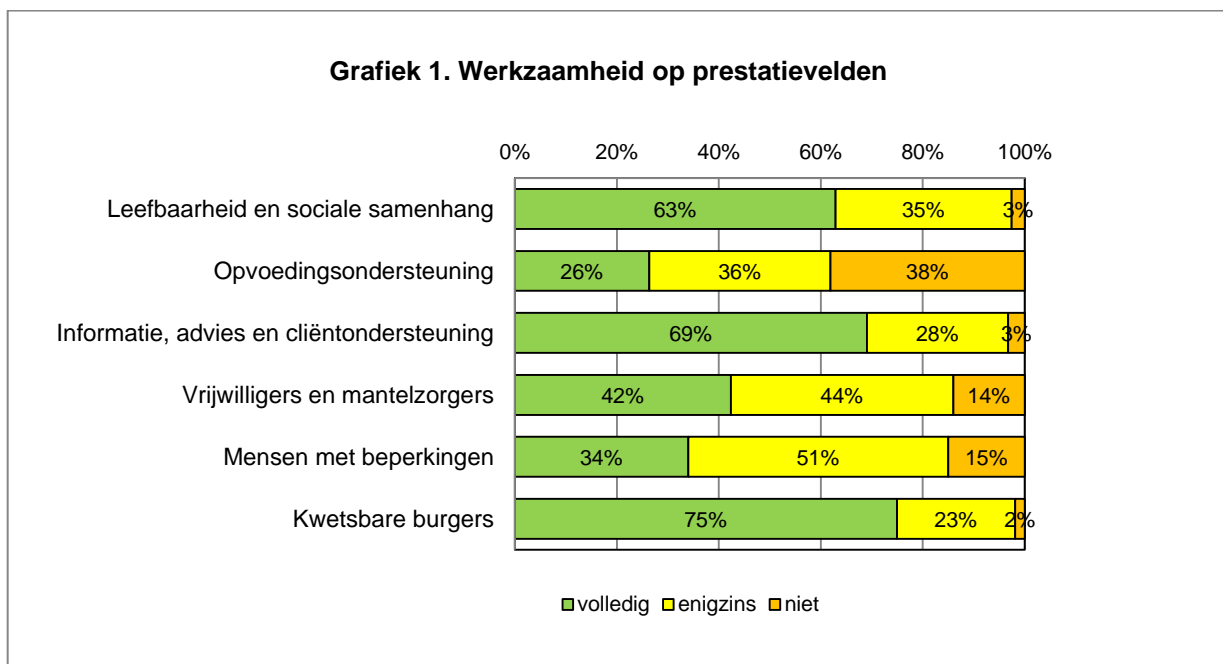
Van bijna alle respondenten - 75% volledig en 23% enigszins- passen de werkzaamheden in prestatievelden 7, 8 en 9: kwetsbare burgers (grafiek 1).

Ook op prestatieveld 3, informatie, advies en cliëntondersteuning, zijn bijna alle respondenten werkzaam (69% volledig en 28% enigszins).

De werkzaamheden van 63% passen volledig en van 35% enigszins in prestatieveld 1: leefbaarheid en sociale samenhang.

Het minst actief zijn de respondenten op prestatieveld 2: opvoedingsondersteuning, maar hier is nog altijd twee derde in meer (26%) of mindere mate (36%) actief.

De prestatievelden 4, vrijwilligers en mantelzorgers, en 5 en 6, mensen met beperkingen, nemen een middenpositie in. Dat betekent dat ongeveer 85% meer of minder actief is op deze velden.



Uit de toelichting die respondenten gaven, blijkt dat sommigen op alle prestatievelden actief zijn, terwijl anderen aangeven dat ze zelf niet actief zijn op bepaalde prestatievelden maar hun organisatie wel. Weer anderen geven aan dat ze actief betrokken zijn bij gemeentelijke ontwikkelingen waarbij *“de gemeente de actieve burgers wil inzetten voor de kwetsbare bewoners in de wijk zodat er voor bewonersgroepen en zelforganisaties meer perspectief ontstaat”*. Verder zijn er respondenten die zich niet zo zeer bezig houden met één of meer prestatievelden, maar met bepaalde doelgroepen zoals ouderen, nieuwkomers, mensen met psychische problematiek.

Anders werken

In de enquête is geprobeerd na te gaan in hoeverre organisaties door Wmo en WNS anders zijn gaan werken. Het kan hierbij gaan om veranderingen in organisatie en uitvoering, maar de focus kan ook inhoudelijk verlegd zijn of er kan meer nadruk gelegd worden op samenwerking met verschillende partners. Alleen aan de beroepskrachten in dienst bij een organisatie is gevraagd op welke aspecten hun organisatie anders is gaan werken. De resultaten zijn zichtbaar gemaakt in Grafiek 2.

Organisatie en uitvoering

Wat betreft organisatie en uitvoering zijn er bij de organisaties vaker niet dan wel veranderingen opgetreden door Wmo en WNS. Meer dan de helft van de respondenten constateert dat er weinig veranderd is op het gebied van verantwoording afleggen aan opdrachtgevers (57%) en effectief werken (d.w.z. met een beter resultaat) (56%). Toch is er bij beide aspecten een aanzienlijk deel dat zegt dat ze dat meer zijn gaan doen (40% bij verantwoording afleggen aan opdrachtgevers en 39% bij effectief werken). Met efficiënt werken, d.w.z. met minder middelen hetzelfde resultaat behalen, ligt dat iets anders. Hier zien we dat ongeveer de helft van de respondenten (49%) aangeeft dat hun organisatie dat meer is gaan doen. Dat zijn er iets meer dan die zeggen dat het niet veranderd is (46%). Enkele respondenten wijzen er in de toelichting op dat de werkdruk hierdoor erg is toegenomen met meer ziekteverzuim als gevolg.

De respondenten signaleerden nauwelijks veranderingen in de zin van dat organisaties activiteiten minder of helemaal niet meer doen op het gebied van organisatie en uitvoering.

Inhoudelijke veranderingen

Inhoudelijk lijken er iets meer veranderingen te zijn opgetreden, hoewel dat niet voor alle organisaties geldt. Geen van de aspecten is men op grote schaal minder gaan doen (1% tot 7%).

Meer dan de helft van de respondenten zegt dat hun organisatie inhoudelijk meer is gaan doen op het gebied van:

- zich meer richten op het sociale netwerk van de cliënten (61%)
- zich meer richten op informele zorg als maatjesprojecten, buurtzorg, mantelzorgondersteuning etc. (59%)
- zich meer richten op nieuwe doelgroepen (56%)
- meer openstaan voor initiatieven van burgers (53%).

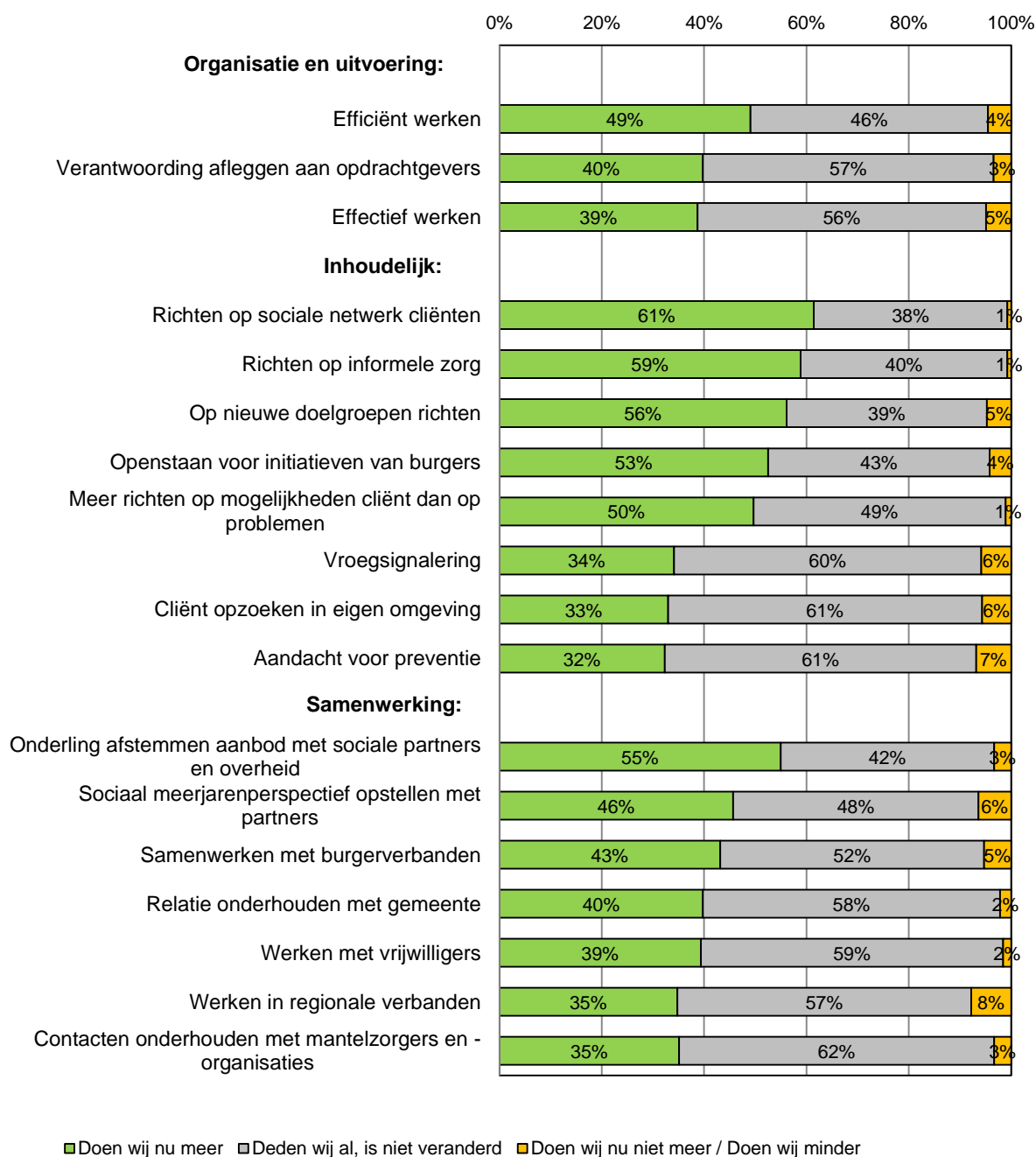
Op andere aspecten geeft meer dan de helft van de respondenten aan dat ze dit al deden en dat dat niet veranderd is:

- vroegsignalering (60%)
- cliënt opzoeken in eigen omgeving (61%)
- aandacht voor preventie (61%), bijvoorbeeld gezondheidsbevordering, voorlichting HIV en aids, schuldpreventie.

De helft richt zich meer op de mogelijkheden van de cliënt dan op zijn/haar problemen. Dat zijn er ongeveer even veel als degenen die hierin geen verandering constateerden omdat hun organisatie dat al deed.

Overigens geven respondenten aan dat binnen doelgroepen er ook een verschuiving heeft plaats gevonden. Men richt zich nu bijvoorbeeld op asielzoekers en vluchtelingen terwijl het voorheen om migranten en nieuwkomers ging en waar het eerder om alle mantelzorgers ging, gaat het nu veel meer om zwaar belaste mantelzorgers, zo blijkt uit de toelichting.

Grafiek 2. Is organisatie anders gaan werken door Wmo en WNS?



Samenwerking

Op het gebied van samenwerking zijn er wat minder veranderingen te zien. Weliswaar stemt meer dan de helft het aanbod van diensten in de buurt, wijk of in het dorp meer onderling af met andere sociale partners en de overheid, maar op de andere aspecten constateren de respondenten vooral dat er geen verandering is opgetreden. Dat geldt voor:

- het opstellen van een meerjarenperspectief.
- samenwerken met burgerverbanden.
- het onderhouden van de relatie met de gemeente
- het werken met vrijwilligers
- het werken in regionale verbanden
- het onderhouden van contacten met mantelzorgers en hun organisaties.

In de toelichting bij deze vraag gaven enkele respondenten aan dat sommige organisaties niet zo zeer anders zijn gaan werken door Wmo en WNS maar door bezuinigingen. Hierdoor, door krimp en het beleid vanuit gemeenten is men zich meer en meer gaan beperken tot de kerntaken en worden er bijvoorbeeld minder en kortere trainingen voor cliënten gegeven.

‘Er komen steeds meer verantwoordelijkheden bij de burger te liggen en wij zijn alleen nog vangnet’.

“De voornaamste verandering is dat we mensen bijna geen voorzieningen meer kunnen aanbieden waardoor ze vaak meer afhankelijk worden van mantelzorg en omgeving terwijl men de zelfredzaamheid wil bevorderen”.

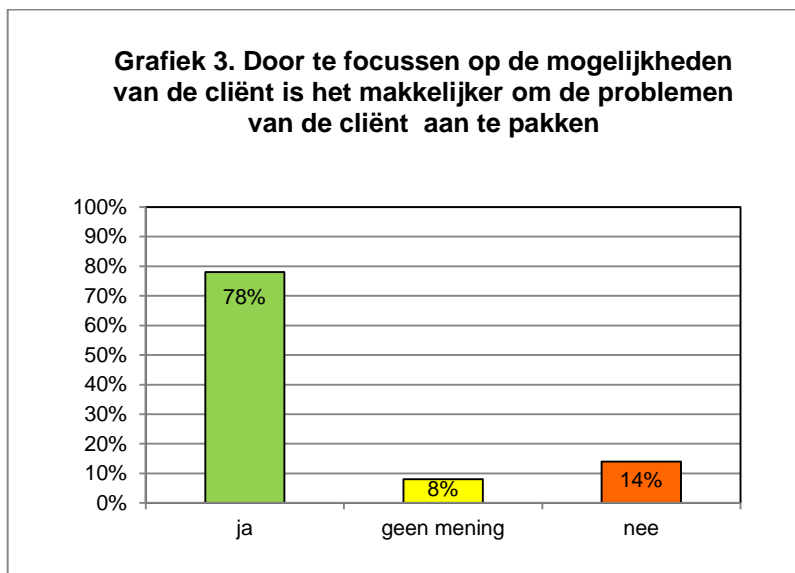
5 Betrokkenheid burgers

De Wmo en Wmo-gerelateerde maatregelen zijn van invloed op de betrokkenheid van de burgers. Niet alleen wordt er meer uitgegaan van de mogelijkheden van burgers in plaats van hun problemen, maar ook wordt er van kwetsbare burgers zelf verwacht dat ze deelnemen aan de samenleving. Van burgers wordt verwacht dat ze een ondersteunende rol bieden bij een hulpvraag in hun omgeving en vrijwilligerswerk neemt een belangrijke plaats in in de Wmo. Om er achter te komen wat beroepskrachten en vrijwilligers in de sociale sector hiervan vinden, zijn er enkele stellingen voorgelegd over dit onderwerp.

In dit hoofdstuk komt verder aan de orde wie er eigenlijk verantwoordelijk is voor de oplossing van de ondersteunings- of hulpvraag van de burger.

Focussen op mogelijkheden

Meer dan driekwart (78%) is van mening dat het makkelijker is om de problemen van de cliënt aan te pakken door te focussen op zijn/haar mogelijkheden (grafiek 3).



Hier worden echter kanttekeningen bij geplaatst. Het is volgens sommigen bijvoorbeeld niet gemakkelijker of moeilijker maar anders. De insteek wordt wel positief gevonden, maar de problemen blijven onveranderd. De eigen kracht van de cliënt krijgt aandacht en wordt waar mogelijk versterkt maar het lukt niet altijd om problemen op te lossen.

“De problemen worden niet ineens gemakkelijker aan te pakken. Het is wel belangrijk om cliënten te versterken en op deze manier hun krachten in beeld te brengen. Het helpt om hen (waardevol) te laten leven met soms onoplosbare problemen. Het maakt het leven meer in evenwicht”.

Er wordt op gewezen dat het ook een andere manier van kijken van de cliënt vraagt en dat moet geleerd worden. Het hangt van de bagage van de cliënt af, van de soort en de intensiteit van het probleem, of de cliënt de mogelijkheden heeft, of hij/zij durft te vragen en of er de wil is om elkaar te helpen.

“Voor sommige mensen helpt het om vanuit hun mogelijkheden te denken, maar vaak komen we ook mensen tegen die zelf echt van alles geprobeerd hebben en niet meer in hun eigen mogelijkheden geloven”.

Een respondent wijst erop dat de vraag uitgaat van een individuele aanpak, maar:

“It takes a whole village to take care for people. In een samenleving die zo individualistisch geworden is, vraagt het veel groepswork om tot sociale steunstructuren te komen. We hebben het opbouwwerk wegbezuinigd en dat is doorjagen voor de ontwikkelingen waar we voor staan”.

Collectief aanbod is voor een deel wegbezuinigd, maar kan volgens sommige respondenten preventief werken. Er wordt bijvoorbeeld gekort op bewegingsactiviteiten die door de gemeente als puur recreatief gezien worden, terwijl het óók halvedagbesteding is, een ontmoetingsfunctie heeft, bewegen stimuleert en meehelpt in de strijd tegen obesitas. Het meten van het rendement is echter moeilijk en zou moeten gaan over een langere periode. Dan nog blijft het lastig aan te geven of er werkelijk een oorzakelijk verband is.

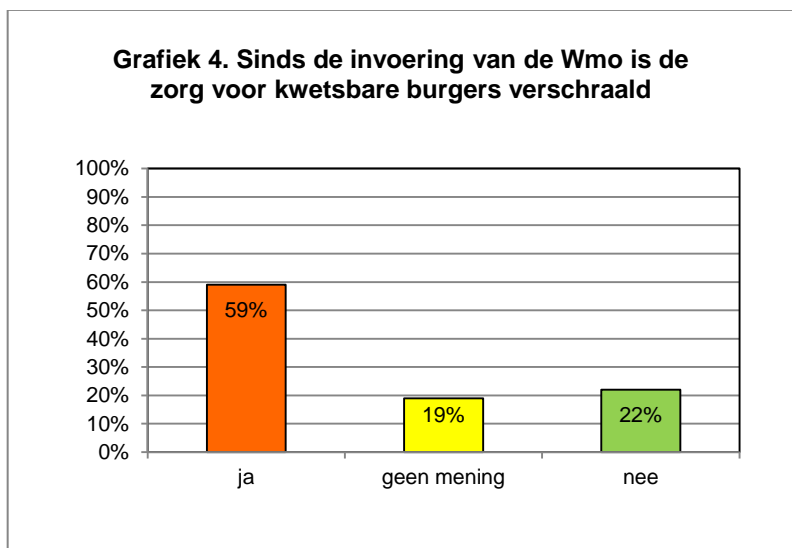
Hoewel er soms zoveel en zulke grote problemen zijn dat je daar echt mee moet beginnen en oplossingsgericht hulp moet bieden, moet de hulpverlener er op blijven letten om niet de zelfregie en de creativiteit te ontnemen, zo merkte een respondent op, zo merkt een respondent op.

Dat de rol van de professionele hulp- en dienstverlening belangrijk is in de contacten van cliënten en instanties, blijkt uit onderstaande toelichting van één van de respondenten.

“Soms moet je mensen echt 'in het zadel helpen'. In het verlengde hiervan: Recente cliëntraadpleging leerde me: cliënten hebben de professionele hulp- en dienstverlening nodig om door te dringen bij de (overheids-)instanties. Zonder hen zou het niet/nauwelijks lukken... Maar ook andersom: inschakelen van professionele organisaties geeft bijvoorbeeld deurwaarder vertrouwen dat zaken voor elkaar (kunnen) komen”.

Verschraling van zorg

Veel minder positief zijn de respondenten over de zorg voor kwetsbare burgers. Een meerderheid (59%) vindt dat deze sinds de invoering van de Wmo verschaald is (grafiek 4).



Bij verschraling van de zorg denken respondenten bijvoorbeeld aan mensen die echt zorg nodig hebben en nu tekort komen, vermindering van dagverzorging voor mensen met beginnende dementie of mensen die afzien van zorg vanwege eigen bijdragen en eigen risico, meer bureaucratie. Verder lopen de meest kwetsbaren meer risico om in een sociaal isolement te raken, zoals onderstaand citaat laat zien.

“De wet- en regelgeving is enorm en de druk van de bemoeiende overheid lijkt meer toe te nemen. Verder is de afbouw en het beperken van hulpvragen nu hard bezig. Het is te goedkoop om dit allemaal af te wentelen op eigen zorgvermogen van de kwetsbare burger die in mijn ogen meer in een sociaal isolement te recht komt”.

Niet alle respondenten zien het zo somber in. Zij noemen het geen verschraling, maar bijvoorbeeld minder verkwisting. Er wordt meer gekeken naar wat mensen zelf kunnen en wat vervolgens hun netwerken kunnen.

“Meer kleine initiatieven, hierdoor wordt het wellicht voor een buitenstaander ondoorzichtiger, maar actie richt zich meer op eigen wijk, eigen netwerk, eigen inzet.

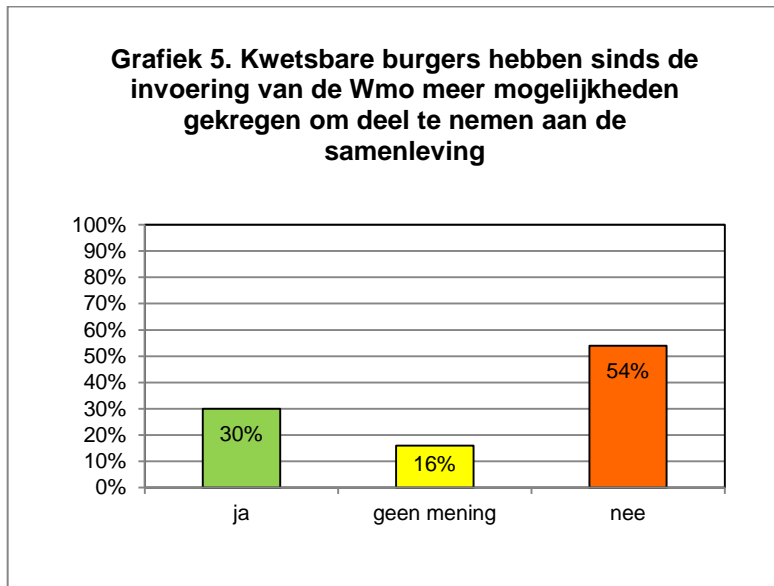
“In de loop der jaren zijn wij als Nederlanders verwend geraakt. Overal was wel een potje voor of was er iemand die met je meedacht. Er wordt nog nauwelijks een beroep op de kwetsbare burger gedaan. Laat staan op zijn kwaliteiten en creativiteit. Daarbij dienen we onze eigen werk natuurlijk ook in stand te houden.

Hoewel de meerderheid het eens is met de stelling, wordt het oorzakelijk verband met de Wmo niet door iedereen gezien. Meermalen wordt er een link gelegd met de bezuinigingen en de decentralisaties, maar ook het langs elkaar heen werken van professionals, veranderingen in de ziektekostenverzekering, marktwerking, bureaucratie, ondeskundigheid van de indicatiesteller, het ontbreken van continuïteit worden als oorzaken van de verschraling van de zorg genoemd.

Verder wordt erop gewezen dat de stelling verschillend opgevat kan worden. De AWBZ zorg en de schuldhulpverlening zijn enorm gegroeid, dus in die zin is er geen verschraling. Wat de individuele cliënt toekomt, is wel verschaald. Er lekt heel veel weg, indicaties worden niet uitgevoerd. Er is hier een verschil in zienswijze tussen de overheid en de praktijk, aldus enkele respondenten.

Deelname aan de samenleving

En ze maken zich nog meer zorgen over kwetsbare burgers. Een meerderheid (54%) vindt dat deze groep sinds de invoering van de Wmo minder mogelijkheden heeft gekregen om deel te nemen aan de samenleving (grafiek 5).



Het streven van de Wmo is dat ze meer mogelijkheden krijgen, maar in de praktijk zien de respondenten dat (nog) lang niet altijd terug.

“De samenleving is alleen maar ingewikkelder geworden. De overheveling van rijkstaken naar gemeente en de daarmee gepaard gaande bezuinigingen in voorzieningen maakt het niet gemakkelijker voor de kwetsbare burger”.

“Het betrekken van kwetsbare burgers bevindt zich nog vooral in de fase van planvorming, en voorbereiden. Op enkele gebieden zijn al stappen gezet, met name t.a.v. het betrekken van vrijwilligers. De uitnodiging naar de samenleving om betrokken te zijn bij kwetsbare burgers wordt meer en meer gefaciliteerd, maar ook hierin bevinden we ons in een beginfase”.

Er wordt hierbij gewezen op de taak die organisaties en hulpverleners hierbij kunnen vervullen:

“Deelname van kwetsbare burgers hangt niet af van de WMO zelf, maar van de vraag of je als organisatie een brede basis hebt -netwerken, informele contacten- in de samenleving, en of je vervolgens financiering weet te verkrijgen voor goede projecten (maatjesprojecten, Nederlandse taallessen, fietscursussen ed), en vervolgens of je daarop ook gemotiveerde en gekwalificeerde werkers weet in te zetten”.

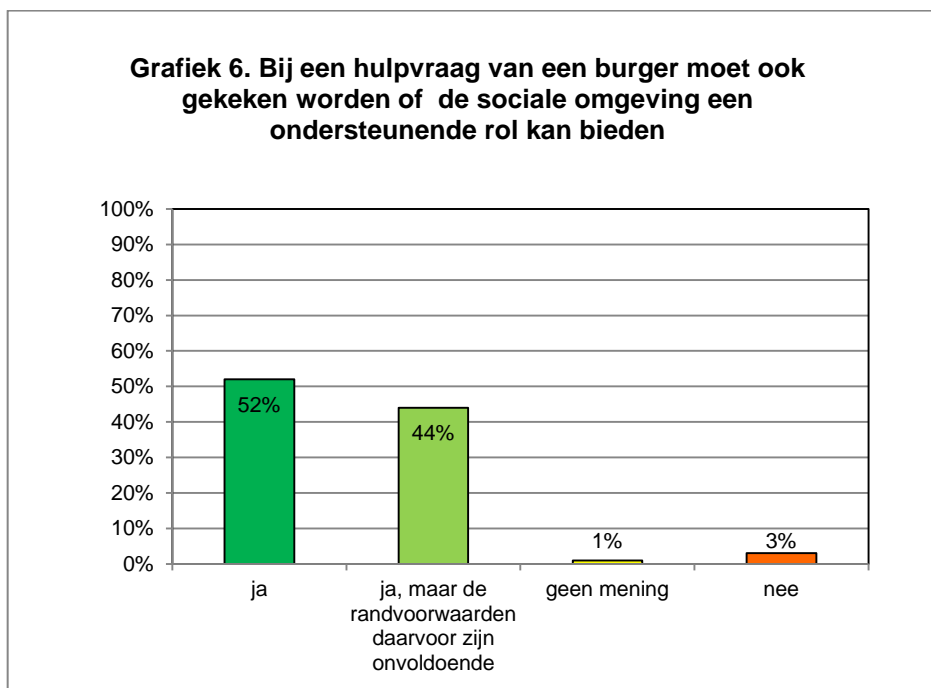
“De mogelijkheden moeten wel bekend zijn bij deze doelgroep en zeker bij hun `begeleiders`”.

Organisaties en hulpverleners zijn des te meer noodzakelijk omdat veel kwetsbare burgers de informatie niet begrijpen, de mogelijkheden (nog) niet kennen en de weg (nog) niet weten te vinden. Er zijn (te) veel keuzemogelijkheden, het aanbod is te groot, onafhankelijk adviseren is lastig, zo wordt opgemerkt. Ook worden vraagtekens gezet of de zorgvraag van bijvoorbeeld gehandicapten wel wordt herkend en wie de zorgvraag moet formuleren.

Er zijn ook respondenten die vinden dat er wel meer mogelijkheden zijn, maar dat dat niet dankzij de Wmo is. De trend is om meer zorg extramuraal te verlenen en dat geeft meer mogelijkheden om de familie/sociale omgeving/netwerk erbij te betrekken.

Sociale omgeving

Bijna alle respondenten (96%) onderschrijven de stelling dat bij een hulpvraag van een burger ook gekeken moet worden of de sociale omgeving (familie/vrienden/buren) een ondersteunende rol kan bieden, maar een groot deel hiervan (44% van het totaal) zegt daarbij dat de randvoorwaarden daarvoor onvoldoende zijn (grafiek 6).



Veel respondenten plaatsen kanttekeningen bij hun antwoord. Ze vragen zich bijvoorbeeld af of er wel randvoorwaarden zijn en als ze er zijn, zijn ze vaak onduidelijk. Zo is bijvoorbeeld onduidelijk wie de regie heeft en hoe de financiering in zijn werk gaat. Verder vragen ze zich af of de verwachtingen over de sociale omgeving wel reëel zijn, of cliënten wel over een voldoende netwerk beschikken, of er niet teveel van de sociale omgeving gevraagd wordt waardoor mantelzorgers overbelast raken en zelf om hulp moeten vragen.

Ook wijzen sommigen erop dat de ondersteunende rol van de sociale omgeving te dwingend opgelegd wordt en dat ze verwachten dat dit ook niet zonder meer overal goed zal gaan. Door bijvoorbeeld ruzies en schaamte doen mensen geen beroep op elkaar. Of ze hebben moeite om hulp aan anderen te vragen omdat ze anderen niet willen belasten, terwijl die ander wel bereid is om te helpen. Hulp vragen is gemakkelijker als het om een afgebakende periode gaat, maar dat is niet altijd het geval.

Als randvoorwaarde wordt genoemd de omslag die bij de hulpverleners moet plaatsvinden. Ze waren gewend om zorg uit handen te nemen in plaats van vragen waar behoefte aan is, van uitgaan van eigen regie, eigen kracht, van mensen die met elkaar in gesprek moeten in plaats van 'recht hebben op'. Ondersteuning zal nodig blijven om mensen (buren) bij elkaar te brengen en de onderlinge hulp te faciliteren.

“Dus niet zeggen, mensen ga meer helpen, maar mensen wat hebben jullie nodig om (beter) te kunnen helpen”.

Een probleem dat gesignaleerd wordt, is dat veel burgers dit allemaal nog niet weten omdat ze er nog niet mee te maken hebben gehad. Burgers die het treft, zijn wel geïnformeerd, maar burgers die nog niet zover zijn, zijn vaak niet geïnformeerd.

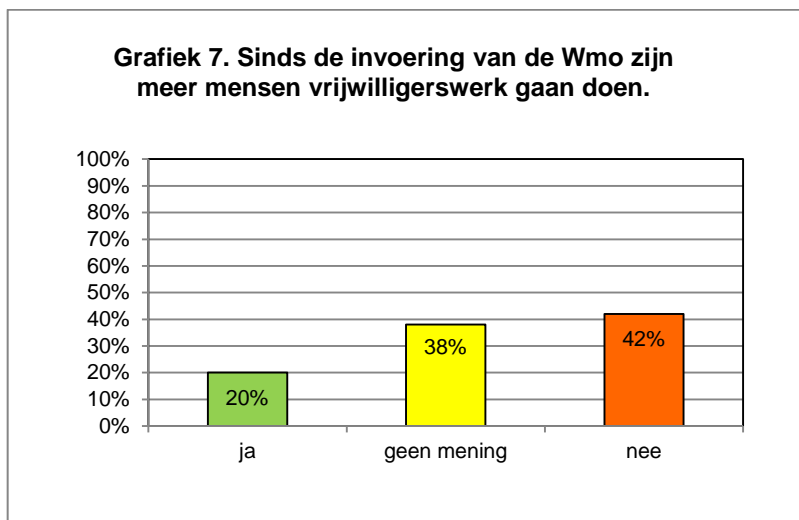
“Het moet mensen eerst raken voordat ze in beweging komen voor een ander en creatief zijn in het zorg hebben voor elkaar”.

Van de andere kant zijn sommige burgers bewuster en weten dat gemeenten een verplichting hebben vanuit het compensatieprincipe. Ze dwingen gemeenten door middel van een rechterlijke uitspraak, zo geven enkele respondenten aan.

Vrijwilligerswerk

Over vrijwilligerswerk is het oordeel van de respondenten verdeeld. Slechts een vijfde vindt dat er meer mensen vrijwilligerswerk zijn gaan doen sinds de invoering van de Wmo maar het dubbele vindt dat dat juist niet zo is. Een groot deel (38%) doet hier geen uitspraak over (grafiek 7).

Vrijwilligers staan er in het algemeen negatiever tegenover dan beroepskrachten. Ze vinden vaker dat niet meer mensen vrijwilligerswerk zijn gaan doen (49% van de vrijwilligers tegen 41% van de beroepskrachten) en ze hebben er minder vaak geen mening over (33% van de vrijwilligers tegen 39% van de beroepskrachten). Er is nauwelijks verschil in het percentage dat vindt dat mensen vaker vrijwilligerswerk zijn gaan doen (20% van de beroepskrachten tegen 18% van de vrijwilligers).



Respondenten die vinden dat er meer mensen vrijwilligerswerk zijn gaan doen, maken hier soms de opmerking bij dat dat niet met de Wmo te maken heeft, maar dat de wetgeving de maatschappelijke ontwikkeling volgt waarbij mensen het heft in eigen handen nemen. Daarnaast speelt de crisis en de werkloosheid een rol waarbij vrijwilligerswerk afgedwongen wordt door uitkeringsinstanties. Verder wordt gewezen op de kans op overbelasting van bijvoorbeeld mantelzorgers.

Voor een deel vinden we dezelfde argumenten bij respondenten die juist van mening zijn dat er minder mensen vrijwilligerswerk zijn gaan doen. Of mensen vrijwilligerswerk gaan doen, heeft niet met een wet te maken; motivatie en tijd van mensen wordt veel belangrijker gevonden. Doordat ouderen minder tijd hebben omdat ze langer moeten door werken en vaak mantelzorgtaken hebben en vrijwilligerswerk (nog) niet voldoende aansluit bij wat jongeren willen, is er minder animo voor vrijwilligerswerk. Door bezuinigingen, op begeleiding, op activiteiten en ook op vrijwilligersprojecten, raken organisaties ook

vrijwilligers kwijt. Wel wordt erop gewezen dat er meer belangstelling is voor kortdurende klussen dan voor bestuurlijk of organisatorisch vrijwilligerswerk ofwel liever incidenteel dan structureel.

Verantwoordelijkheid

Het meer uitgaan van de mogelijkheden en de sociale omgeving van de cliënt/burger, roept de vraag op wie er primair verantwoordelijk is voor de oplossing van zijn/haar ondersteunings- of hulpvraag. Omdat beroepskrachten en vrijwilligers hier verschillende functies en taken in hebben, verschillen ook de vragen enigszins. In grafiek 9 zijn de antwoorden van de beroepskrachten weergegeven, in grafiek 10 die van de vrijwilligers.

Slechts een klein deel van zowel beroepskrachten als vrijwilligers legt de primaire verantwoordelijkheid alleen bij de cliënt zelf (13% van beroepskrachten en vrijwilligers). Een veel groter deel, 41% van de beroepskrachten en 35% van de vrijwilligers, legt de verantwoordelijkheid in eerste instantie wel bij de cliënt, maar ziet hier ook duidelijk een verantwoordelijkheid bij zichzelf, de organisatie en/of de (lokale) overheid. Een even groot deel, 40% van de beroepskrachten en 35% van de vrijwilligers, vindt het een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de cliënt, zichzelf, de organisatie en/of de (lokale) overheid. De andere opties worden nauwelijks onderschreven.

Sommige respondenten wijzen erop dat het afhankelijk is van de mogelijkheden van de cliënt hoe het in de praktijk werkt. Zo zijn er cliënten die hun hulpvraag niet alleen kunnen verwoorden, niet mondig genoeg zijn, niet voor zichzelf kunnen opkomen en geen backup hebben of die de verantwoordelijkheid niet kunnen dragen en hulp en/of ondersteuning nodig hebben. En enkele keer leidt dat ertoe dat cliënten te lang *“blijven doormodderen”*.

De cliënt blijft eigenaar over vraag en oplossing, maar bij het samen zoeken naar haalbare oplossingen zijn middelen van de (lokale) overheid nodig.

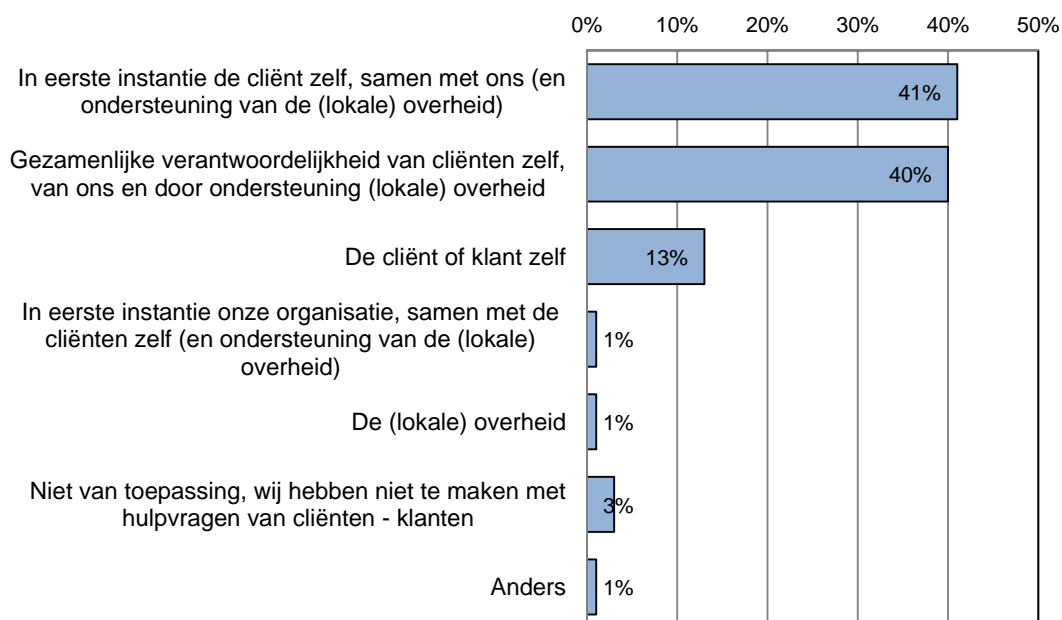
Enkele beroepskrachten wijzen erop dat het sociale netwerk van de cliënt eerst aangesproken zou moeten worden voordat professionele hulp in beeld komt.

Hoe sommige beroepskrachten de verantwoordelijkheid zien, wordt geïllustreerd door onderstaand citaat:

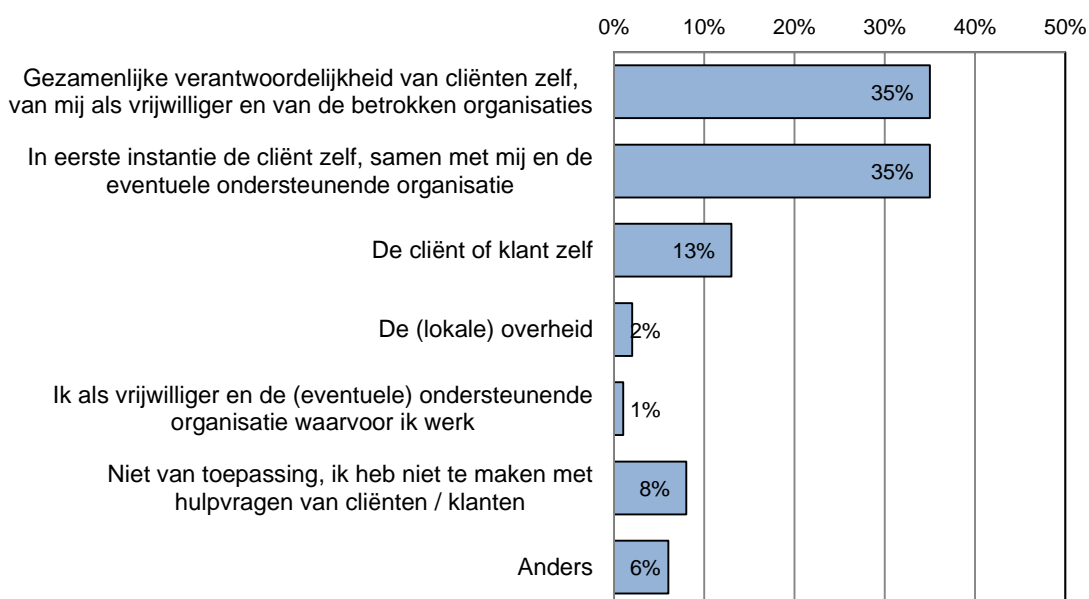
“De trajecten blijven eigendom van de client. De voorgedragen oplossingen/begeleiding/coaching door de professional moet er naar toe leiden dat de client de informatie eigen maakt en het traject als eigen traject ervaart. Van daar uit kan de ondersteuning effectief worden ingezet. De professional mag ook niet de "client" laten vallen als er nog ondersteuning nodig is. Dat geeft de client zelf aan.

Eén van de vrijwilligers vindt dat een vrijwilliger ten principale niet primair verantwoordelijk is voor de oplossing van de hulpvraag. Hij /zij doet iets op verzoek van cliënt en/of organisatie en daar ligt primair de verantwoordelijkheid.

Grafiek 8. Primair verantwoordelijke voor oplossing ondersteuningsvraag van cliënt (beroepskrachten)



Grafiek 9. Primair verantwoordelijke voor oplossing ondersteuningsvraag van cliënt (vrijwilligers)



Burgerinitiatieven

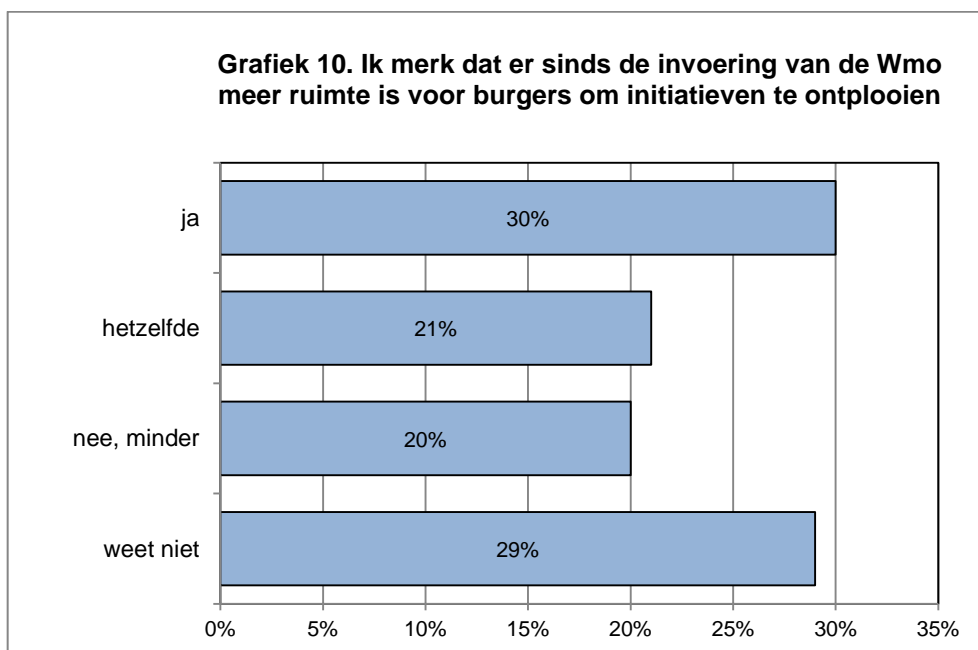
De vraag of de Wmo meer ruimte voor burgers biedt om initiatieven te ontplooiën, is door bijna een derde van de respondenten bevestigend beantwoord (grafiek 10). Beroepskrachten zien dat vaker dan vrijwilligers. Hierbij konden ze ook aangeven waardoor dat komt:

- door informatie/praktische ondersteuning vanuit de gemeente, vindt 15%.
- door minder belemmerende regels volgens 7%
- doordat de organisatie meer mogelijkheden krijgt om professionele activiteiten over te dragen aan burgers (6%)
- doordat er meer geld beschikbaar is volgens 5%.

Een vijfde van zowel beroepskrachten als vrijwilligers zien geen verandering in de ruimte voor burgers om initiatieven te ontplooiën.

Bijna een derde weet niet of de Wmo meer ruimte voor burgers biedt om initiatieven te ontplooiën (29%); beroepskrachten weten het vaker niet dan vrijwilligers.

Er is juist minder ruimte ontstaan voor burgers om initiatieven te ontplooiën, vond 20%. Hier is een duidelijk verschil tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Vrijwilligers signaleren veel vaker minder ruimte dan beroepskrachten.



De respondenten maken veel opmerkingen waarin de gemeente een belangrijke rol speelt. Zo wordt bijvoorbeeld opgemerkt dat de lokale (terugtrekkende) overheid het lokale initiatief stimuleert, omdat ze zelf geen uitvoeringsmogelijkheid heeft. De burger wordt aan het denken gezet om met nieuwe ideeën en initiatieven te komen en hij moet ook wel, volgens enkele respondenten.

Een ander merkt op dat er dan misschien wel meer ruimte is maar dat er weinig initiatieven zijn omdat degenen die het aangaat, bezig zijn met overleven of niet bereikbaar zijn. De theorie pakt in de praktijk anders uit, zo is de ervaring. Burgers lopen eerder tegen grenzen aan en de mogelijkheden die er zijn, zijn vaak ingewikkeld zodat zeker kwetsbare burgers er niet mee geholpen zijn.

“Naar mijn idee vatten de gemeentes hun opdracht om regie te voeren erg serieus op en houden ze alles strak in de hand. Hierdoor gebeurt het omgekeerde van wat de bedoeling is. Burgers krijgen tegenstrijdige bejegening: Er wordt meer van ze verwacht maar het is moeilijker om iets op te zetten/in beweging te krijgen”.

“De mondige burger is beter af, hij die de weg kent vist op de beste plekken. Het gaat wel ten koste van de kwetsbare burgers die zonder diagnose door het leven gaan”.

De ruimte voor burgerinitiatieven kan verschillen per gemeente. De informatie is soms tegenstrijdig en ambtenaren bepalen wat kan en niet kan. Daardoor moet je wel aansluiten bij bestaande samenwerkingsverbanden. Maar ook:

“onduidelijk of dat per gemeente verschilt, wij lappen hier geregeld alle regels aan onze laars en bieden gewoon hulp”.

Positievare geluiden zijn er ook:

“dichter bij de burger, wijkteams prima”.

“De gemeente is hard aan het werken om de regels te versoepelen en meer in dialoog te zijn met de burgers”.

Burgers betrekken bij de ontwikkeling van het sociaal beleid

Gemeenten

De Wmo legt veel verantwoordelijkheid bij de gemeente. De gemeente wordt geacht de burgers te betrekken bij de ontwikkeling van het sociaal beleid. Zijn beroepskrachten en vrijwilligers tevreden over de manier waarop de gemeente dat doet? Het gemiddelde rapportcijfer dat hiervoor gegeven is, laat een ruime voldoende zien: 6,6.

Sommige respondenten kunnen hier moeilijk een cijfer voor geven, want ze werken in en met verschillende gemeenten die hierin nogal verschillen en vaak nog zoekende zijn. Ook is het soms niet de gemeente die burgers bij het beleid betreft, maar de organisatie die de gemeente hiervoor heeft ingeschakeld. Deze organisatie betreft vervolgens de burgers bij de ontwikkeling van sociaal beleid. Anderen zien het als volgt:

“Bewoners hebben in deze gemeente vaak de mogelijkheid om hun mening te laten horen. De gemeente staat ook open voor gesprekken met groepen bewoners die doorverwezen worden vanuit de “kwetsbare” groep bewoners. Dit werkt motiverend niet alleen voor de groep die actief aan het worden is, maar ook voor andere burgers die een grote afstand hebben tot de overheid”

“de gemeente timmert aan de weg door de inwoners van wijken regie te geven over wie zij in hun wijk werkzaam willen zien”.

Voorbeelden van hoe de gemeente burgers betreft bij de ontwikkeling van sociaal beleid, zijn inloopavonden, discussie/workshops met burgers, wmo-raad.

Maatschappelijke organisaties

Ook de maatschappelijke organisaties hebben een taak in de manier waarop burgers betrokken worden bij de ontwikkeling van het sociaal beleid. Het cijfer dat de respondenten voor de eigen organisatie geven, is hoger dan dat voor de gemeente: gemiddeld 6,8 en dat is hoger dan het gemiddelde cijfer dat gemeenten krijgen.

Enkele respondenten zouden dit graag vaker willen doen, maar hier zijn het budget en de financiën niet toereikend voor. Er wordt opgemerkt dat de maatschappelijke organisatie hier wel mee bezig is, maar dat het meer en beter kan. Zo zijn burgers soms wel bij de uitvoering van het sociaal beleid maar (nog) niet bij de ontwikkeling ervan. De relatie met de overheid/ subsidiegever kan hierin een rol spelen.

“Onze organisatie staat onder druk van de overheid/subsidiegever en legt daardoor eerder maatregelen op, dan dat het burgers inschakelt bij ontwikkelen van beleid. Onze organisatie zou meer tegengas moeten geven vanuit een eigen visie op het werk, maar durft dat vanwege dreigend verlies van subsidie niet, of onvoldoende”.

Voorbeelden van hoe maatschappelijke organisaties burgers betrekken bij de ontwikkeling van sociaal beleid, zijn:

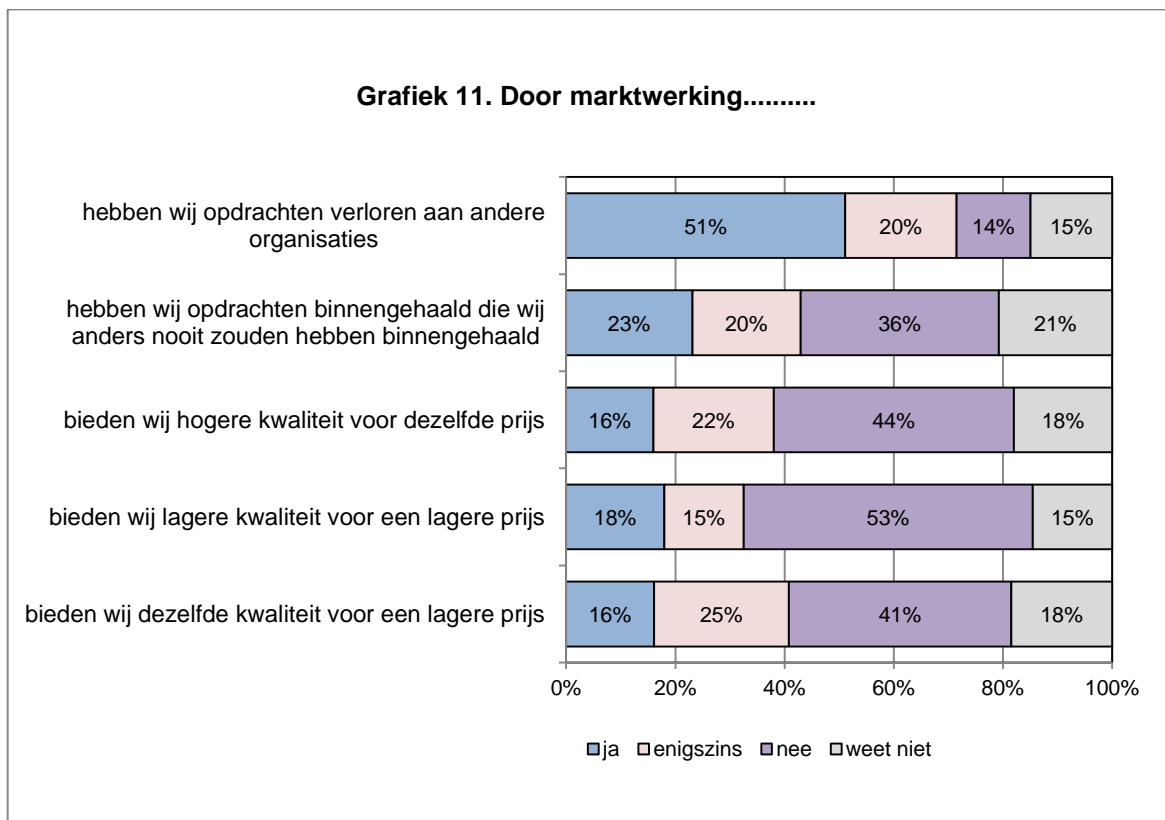
“We proberen cliënten mee te laten praten door 2 maal per maand de mogelijkheid te bieden tijdens het spreekuur om gezamenlijk koffie te drinken en een thema te bespreken. Zorg dat het laagdrempelig is en geen onleesbare stukken beleid. We doen het door samengevatte presentatie.

“Er zijn cliëntraden, en deelraden per regio en dan nog groot cliëntenoverleg, mensen worden serieus genomen bij het beleid van hun voorziening”.

6 Marktwerving

De Wmo beoogt een grotere marktwerving tussen aanbieders van (welzijns)diensten en dit kan gevolgen hebben voor het werk van de organisatie en voor het eigen werk. De vragen die hier betrekking op hebben, zijn alleen aan de beroepskrachten gesteld. Een overgrote meerderheid van hen (89%) geeft aan dat marktwerving gevolgen heeft voor het werk van de organisatie en ruim drie kwart (78%) vindt dat het gevolgen heeft voor het eigen werk.

Wat die gevolgen zijn volgens de respondenten, zien we in grafiek 11.



Een meerderheid (71%) denkt dat ze in meer of mindere mate opdrachten verloren hebben aan andere organisaties. Het zou kunnen zijn dat ze (ook) opdrachten hebben binnengehaald die ze anders niet zouden hebben binnengehaald, en dat is volgens 43% min of meer het geval. Meer dan een derde (38%) vindt dat ze hogere kwaliteit bieden voor dezelfde prijs. Iets meer respondenten bieden dezelfde kwaliteit voor een lagere prijs (43%). Lagere kwaliteit bieden voor een lagere prijs komt minder vaak voor (33%).

Andere gevolgen van marktwerving zijn volgens de respondenten dat er meer concurrentie is. Dat maakt het moeilijker iets op te bouwen in de wijk. Het zorgt ervoor dat men meer bezig is om werk binnen te halen en met zich profileren dan met hulp- en dienstverlening. Voor cliënten wordt het moeilijker om door de bomen het bos nog te zien. Door marktwerving komt soms ook de continuïteit in gevaar en is er sprake van verlies van kapitaal, kennis en banen, bijvoorbeeld door fusies en aanbestedingen met als gevolg vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening.

“Door de vele fusies en veranderingsprocessen wordt er veel tijd verloren die aan de cliënten besteed kon worden. Tevens wordt er veel beroep gedaan op innovatief verwerken waardoor nieuwe projecten meer aandacht en tijd krijgen ten koste van goedlopende bestaande projecten die hun "hippe" glans zijn verloren”.

Respondenten die geen gevolgen van marktwerking zien, constateren vaak dat er bij hen (nog) geen sprake is van marktwerking. Vaak is de organisatie waarbij ze werkzaam zijn, de enige aanbieder in de gemeente, vindt er geen aanbesteding plaats of is de gemeente tevreden met de organisatie. Niet alle respondenten maken zich zorgen over marktwerking, zoals iemand het verwoordde:

“Wij zijn een brede welzijnsstichting in een wat kleinere gemeente, leveren al jaren kwaliteit tegen een lage prijs en ons werk wordt met name ook zeer gewaardeerd door de doelgroepen en partners waarmee we werken. Daarbij is ook de samenwerking met de gemeente bijzonder goed en prettig en onderschrijven zij ook dat wij kwalitatief goed werk afleveren. Marktwerking of niet, als je dicht bij jezelf blijft, blijft geloven in het werk dat je doet en de kwaliteit die hier bij hoort, de contacten met een ieder goed houdt en bevlogen blijft, is er denk ik weinig om je zorgen over te maken”.

7 Vaardigheden

De invoering van Wmo en WNS kunnen gevolgen hebben voor de vaardigheden en deskundigheden van beroepskrachten en vrijwilligers. In hoeverre zij hierin veranderingen ervaren is te zien in grafiek 12.

Alle genoemde vaardigheden werden door de meeste respondenten al toegepast en daarin is geen verandering opgetreden. Gemiddeld over alle voorgelegde vaardigheden gaat het om 71% van de respondenten. Er zijn echter ook grote groepen die sommige vaardigheden meer zijn gaan toepassen.

Opmerkelijk is verder dat ze bijna geen van de genoemde vaardigheden minder zijn gaan doen. Gemiddeld gaat het om 4% van de respondenten. Alleen het organiseren van sport- en spelactiviteiten wordt opvallend vaak minder gedaan. Een kwart van de respondenten heeft aangegeven dat minder te zijn gaan doen. Individugericht begeleiden is ook een vaardigheid die een noemenswaardig deel van de respondenten minder is gaan doen (10%). Bij de rest van de vaardigheden komt het percentage dat dit in mindere mate heeft toegepast, niet boven de 6%.

Vaardigheden die ze meer zijn gaan toepassen, hebben vooral te maken met de inzet van burgers. Hier is het gemiddelde 25%. Flink hoger dan gemiddeld scoren de vaardigheden Burgers en informele netwerken aan elkaar verbinden (45%), versterken van vrijwillige inzet (40%), betrekken van burgers bij buurtactiviteiten (39%) en het stimuleren van zelforganiserend vermogen van burgers (35%). Positioneren en profileren van het eigen vakgebied (34%), anticiperen op sociale veranderingen (32%), zelfredzaamheid van kwetsbare burgers vergroten (31%) en burgers inspireren en hierin creatief zijn (31%) scoren nog boven de 30%.

Het minst genoemd zijn onbevangen luisteren (8%), individugericht begeleiden (12%), organiseren van sport- en spelactiviteiten (13%) en daadkrachtig en praktisch handelen (14%). Een score van onder de 20% zien we bij schakelen tussen verschillende levenssituatie en leefwerelden (16%), actief aangaan van contacten (17%), informeren van burgers (19%) en doorvragen en zoeken naar de vraag achter de vraag (19%).

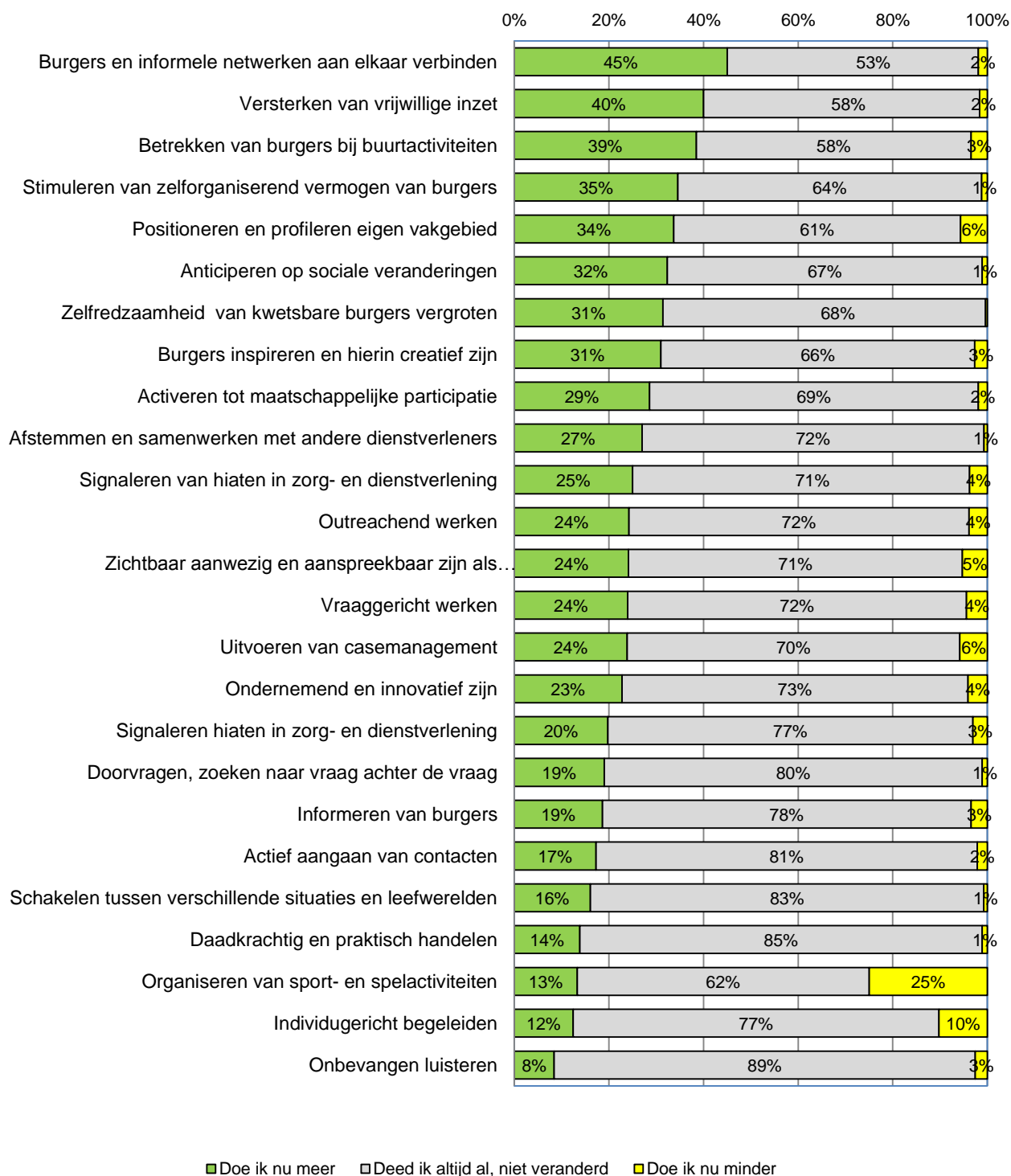
Respondenten voegen eraan toe dat ze zich meer op straat inzetten, meer contacten leggen met burgers, vaker huisbezoeken afleggen, meer ondersteunen dan uitvoeren en meer systeemgericht werken. Er wordt geprobeerd de zelfredzaamheid te vergroten maar dat is niet altijd gemakkelijk, bijvoorbeeld als het gaat om dementerenden. In dat geval richt men zich op het versterken van de mantelzorger zodat deze het vol kan houden.

Andere respondenten wijzen er juist op dat ze altijd al werkten vanuit de vraag waaruit veel succesvolle initiatieven ontstonden maar dat dat niet meer mogelijk is doordat er uitsluitend kerntaken uitgevoerd mogen worden. Een ander zegt dat het werk niet anders maar vooral meer is geworden.

Ook gaat het voor een deel alleen om veranderingen op papier, de problemen van mensen zijn niet of weinig veranderd. De gevolgen zijn niet voor alle burgers hetzelfde, aldus sommige respondenten.

“Er zijn grote verliezers, dat zijn vooral ouderen, geen sportactiviteiten meer, geen wijkcentra meer, doelen worden algemeen en voor iedereen”.

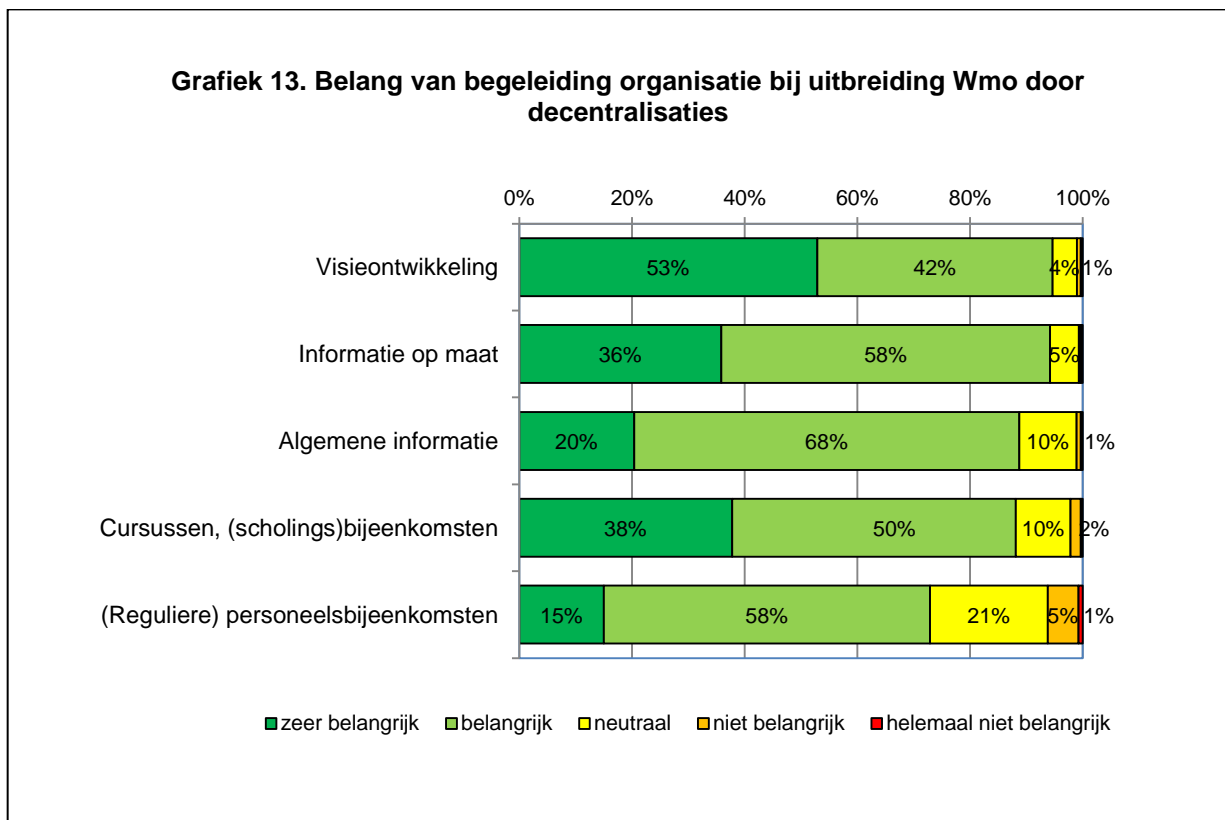
Grafiek 12. Toepassing vaardigheden in het werk
(exclusief niet van toepassing voor het werk)



8 Ondersteuning en informatie

Begeleiding

De Wmo wordt uitgebreid als gevolg van de decentralisaties waarbij begeleiding en persoonlijke verzorging worden overgeheveld van AWBZ naar Wmo. Dat zal ook gevolgen hebben voor de beroepskrachten en vrijwilligers uit de frontliniepeiling. In de enquête is de vraag gesteld welke begeleidingswijzen vanuit de organisatie zij belangrijk vinden bij de uitbreiding van de Wmo.



Alle voorgelegde begeleidingswijzen worden door een ruime meerderheid belangrijk gevonden (grafiek 13).

Visieontwikkeling gaat wat dit betreft aan kop. Bijna allemaal vinden ze dit belangrijk (95%). Meer dan de helft (53%) vindt het zelfs zeer belangrijk.

Informatie op maat vindt ook bijna iedereen belangrijk en ook cursussen en (scholings)bijeenkomsten scoren hoog. (Reguliere) personeelsbijeenkomsten zijn wat minder populair, maar nog altijd bijna driekwart vindt dit een belangrijke manier om begeleiding te krijgen van hun organisatie.

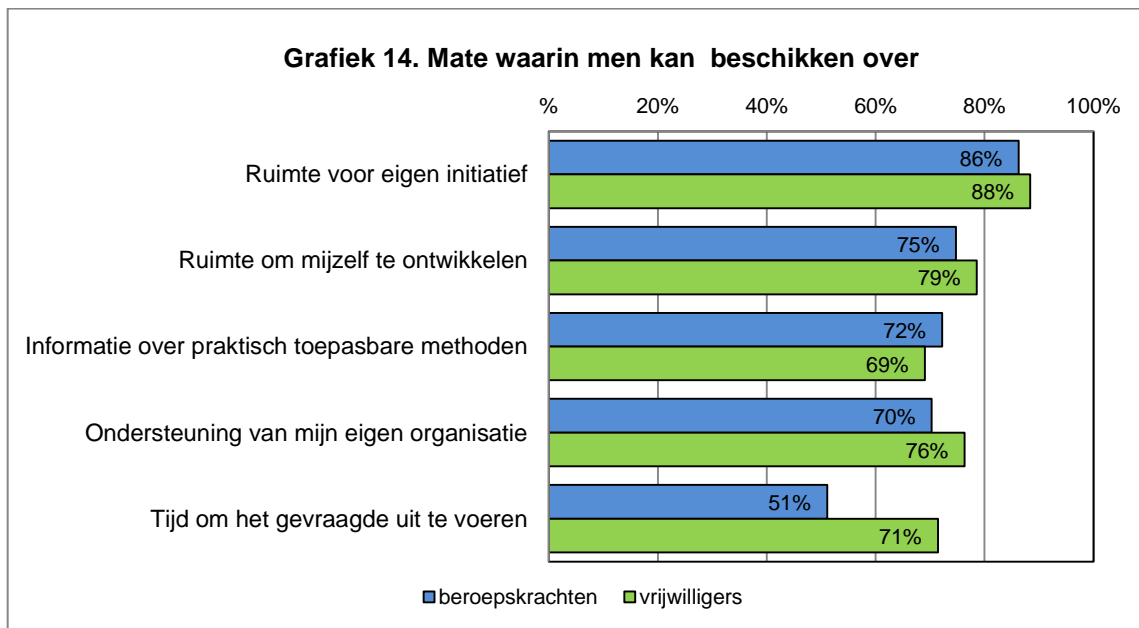
Het gemiddelde rapportcijfer voor de manier waarop beroepskrachten en vrijwilligers door hun organisatie worden geïnformeerd en toegerust over de uitbreiding van de Wmo als gevolg van de (aangekondigde) decentralisaties is een voldoende: 6,0.

Uit de toelichting die sommige respondenten hierbij gaven, blijkt dat dit soms beter kan. Visieontwikkeling, personeelsbijeenkomsten en terugkomdagen worden als voorbeeld genoemd, maar ook een "stuk over de decentralisaties van 60! kantjes". Een aantal respondenten vergaren zelf de informatie, al dan niet samen met collega's, teamleiders of directie. Sommigen krijgen er ook tijd en

ruimte voor en informeren in een enkel geval hun collega's. Toch zijn er ook die het gevoel hebben steeds achter de feiten aan te lopen en alleen informatie krijgen als ze er expliciet om vragen.

Middelen

Naast begeleiding kan de organisatie ook middelen ter beschikking stellen bij de uitvoering van het werk. Gevraagd is in welke mate beroepskrachten en vrijwilligers kunnen beschikken over een aantal van die middelen.



Ruimte voor eigen initiatief is er voldoende volgens de meeste respondenten (87%). Drie kwart vindt dat er (ook) voldoende ruimte is zichzelf te ontwikkelen. Ook informatie over praktisch toepasbare methoden, en ondersteuning van de eigen organisatie wordt door bijna drie kwart als voldoende beoordeeld. Minder tevreden is men over de tijd die men krijgt om het gevraagde uit te voeren. Dit vindt iets meer dan de helft voldoende. Hier is het grootste verschil tussen beroepskrachten en vrijwilligers te zien. De meeste vrijwilligers (71%) vinden dat ze over voldoende tijd beschikken is tijd om het gevraagde uit te voeren terwijl beroepskrachten dat maar voor iets meer dan de helft vinden.

Respondenten die gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om hier een toelichting bij te geven, noemen tijdgebrek het vaakst als probleem.

“tijdgebrek is mijn grootste probleem veel zaken moet worden "afgeraffeld" door alle rapporten en evaluaties. Er wordt ontzettend veel aan verantwoordingen op papier gevraagd. Hierin gaat teveel tijd zitten ten koste van de uitvoerende taken. Ik kan dit niet duidelijk maken aan mijn managers, ook zij moet preseteren en met verantwoordingen komen, maar dan richting gemeente. Kortom Welzijn wordt steeds bureaucratischer ten koste van het uitvoerende werk. Als professional kom je soms in de knel”.

Informatie

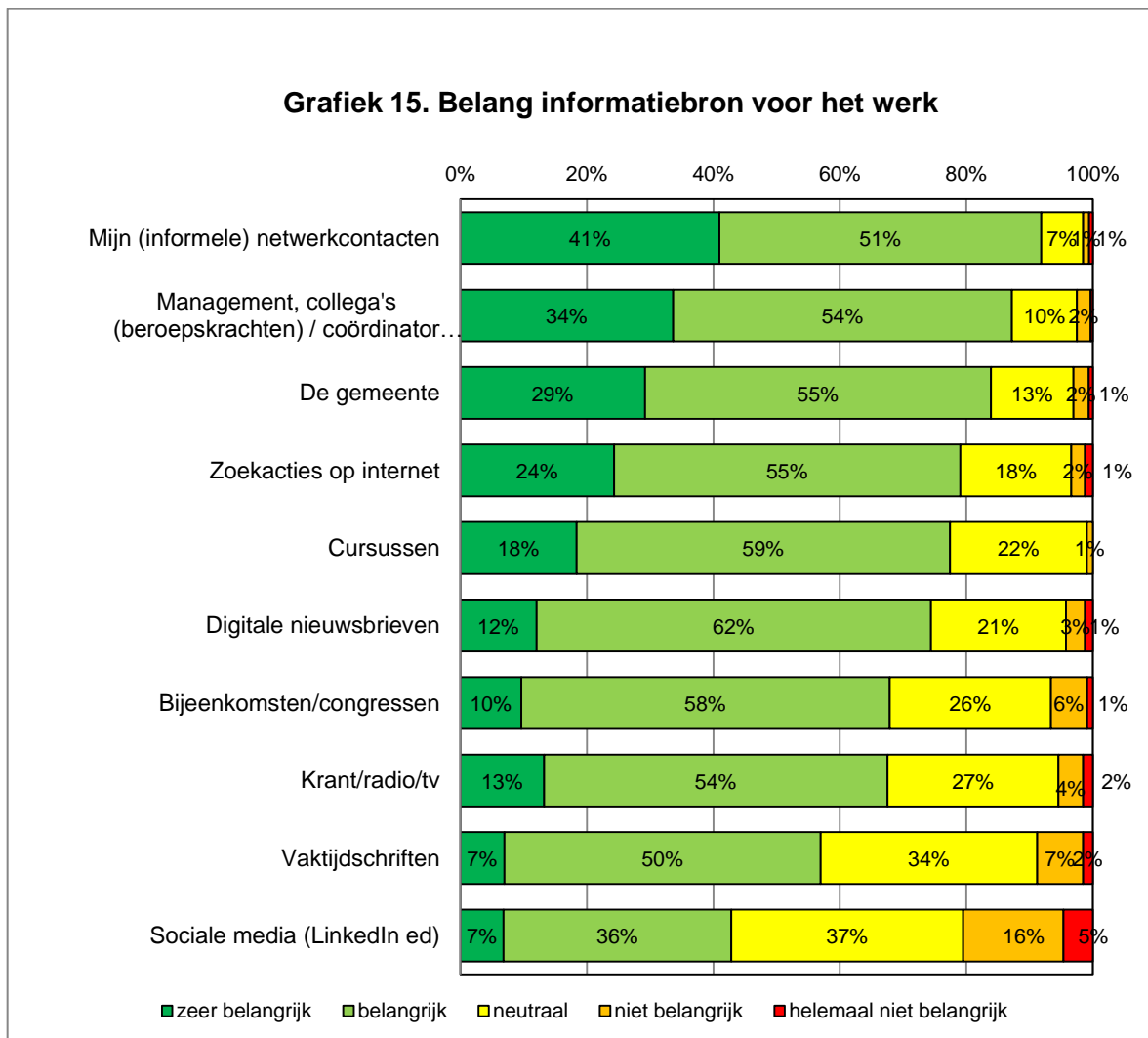
Welke informatiebronnen de respondenten belangrijk vinden, is te zien in grafiek 15. (Informeel) netwerkcontacten scoren hier het hoogst. Maar liefst 92% noemt dit een (zeer) belangrijke informatiebron. Bijna even hoog scoren management en collega's (90%). Opvallend hoog is de score van de gemeente als (zeer) belangrijke informatiebron (84%).

Hoewel de score voor sociale media als LinkedIn en Twitter het laagst is van alle informatiebronnen, is 43% toch een hoge score te noemen. In 2011 vond 28% dit een (zeer) belangrijke informatiebron en dat was toen een veel hogere score dan de jaren ervoor (16% in 2010 en 13% in 2009).

Hoewel men veel bronnen belangrijk vindt, is het wel belangrijk als vanuit een bron de juiste, eenduidige informatie gegeven wordt. Er wordt enkele keren op gewezen dat vaktijdschriften en symposia geld kosten en daarom niet in aanmerking komen als informatiebron.

Bronnen die respondenten hier nog aan toevoegen zijn: intervisie, projecten bij andere welzijnsinstellingen, signalen van cliënten, vakkundige sites van vakorganisaties en koepels, vakgroep bijeenkomsten, landelijke overleggen van de beroepsgroep, informatie van zorg- en welzijnsaanbieders en 'gezond verstand'.

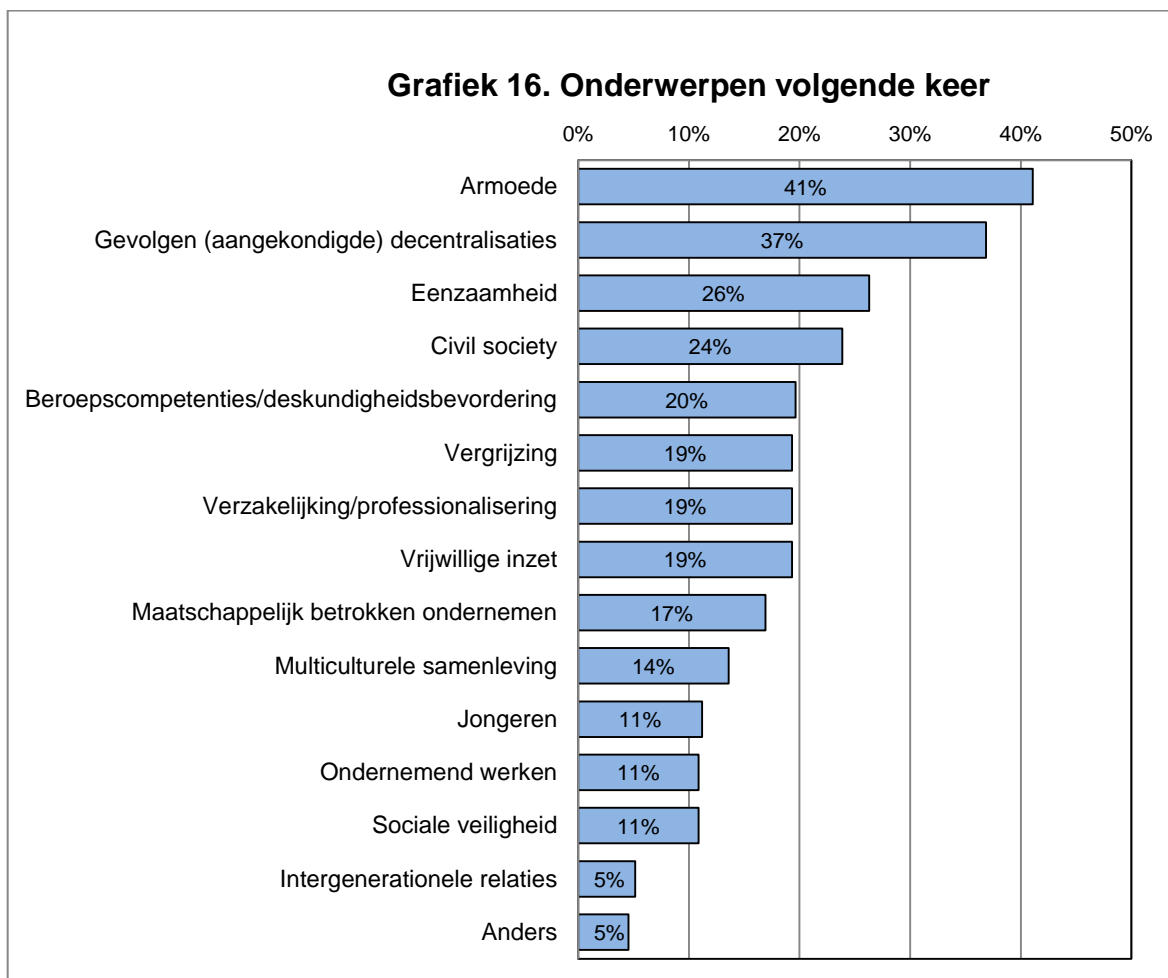
Eén van de respondenten ziet dat er 'bij sociale media steeds meer burgerinitiatieven met elkaar gelinkt zijn'.



9 Onderwerpen voor de volgende keer

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd welke onderwerpen in de volgende enquête aan de orde moeten komen. Respondenten konden één of meer van de volgende onderwerpen kiezen:

- Armoede
- Beroepscompetenties/deskundigheidsbevordering
- civil society
- Eenzaamheid
- Gevolgen (aangekondigde) decentralisaties
- Intergenerationele relaties
- Jongeren
- Maatschappelijk betrokken ondernemen
- Multiculturele samenleving
- Ondernemend werken
- Sociale veiligheid
- Vergrijzing
- Verzakelijking/professionalisering
- Vrijwillige inzet



Net als andere jaren scoort armoede hoog als onderwerp voor de volgende enquête (41%). Andere hoog scorende onderwerpen zijn: gevolgen (aangekondigde) decentralisaties (37%) en eenzaamheid (26%). Het minst genoemd zijn intergenerationele relaties (5%), sociale veiligheid (11%) en ondernemend werken (11%).

5% van de beroepskrachten en vrijwilligers noemt nog andere onderwerpen, zoals seksueel misbruik van jongens door mannen, gevolgen verhoogd beroep op mantelzorg, gevolgen bezuinigingen, meer allochtone vrijwilligers, duurzame ontwikkelingen, activering kwetsbare mensen, positie welzijnswerk in zelfsturende gemeenschappen, integratie/segregatie van burgers met een 'vlekje', behoud van beroepsidentiteit in relatie tot gevolgen (aangekondigde) decentralisaties, democratische processen, vrijwillige inzet door burgers die een "rugzakje" hebben, verdringing beroepskrachten naar vrijwilligerswerk, maar ook: *Hoe kan ik als welzijnswerker de crisis overleven met werk?* Respondenten voegden er aan toe dat alle onderwerpen belangrijk zijn en in samenhang met elkaar, integraal en voor de lange termijn moeten worden benaderd.

Tot slot

De eerste resultaten van de enquête zijn op 25 juni 2013 gepresenteerd en bediscussieerd op een netwerkbijeenkomst in Utrecht waar alle respondenten voor uitgenodigd waren en waar 11 respondenten aanwezig waren. Een verslag van deze bijeenkomst is te vinden op www.movisie.nl/frontliniepeiling.

Voor de totstandkoming van de vragenlijst bedanken wij Aletta Winsemius, Hanneke Mateman en Nada de Groot van het team Effectiviteit en Vakmanschap, Hilde van Xanten en Jan Willem van de Maat van het team Sociale zorg en Joost van Alkemade van het team Gebiedsgericht werken, allen van Movisie. Daarnaast bedanken we natuurlijk alle respondenten en aanwezigen op de netwerkbijeenkomst voor hun bijdrage.

Aanmelden frontliniepeiling

Bent u zelf uitvoerend professional en wilt u meedoen aan komende raadplegingen van Movisie? Meld u dan aan voor de frontliniepeiling. Zie voor meer informatie op www.movisie.nl/frontliniepeiling of stuur een e-mail naar Bard Briels (zie onder).

Voor reacties:

Bard Briels,
Projectleider Frontliniepeiling
T 030 7892133
b.briels@movisie.nl