

## **Verslag Expertmeeting Grenzen aan eigen kracht op 12 januari 2018**

Plaats: Gemeentehuis Voorst te Twello

### **Experts**

Mevrouw Acda – Pharos

Mevrouw Arkink – Verian

Meneer Berenschot – Werkbedrijf Lucrato

Mevrouw Lam – CINOP

Meneer Rekers – GGNET

Mevrouw Repetur – Movisie

Mevrouw Van der Geest – Hogeschool Arnhem Nijmegen

Mevrouw Wolschrijn – Stichting Lezen en Schrijven

Voorzitter: Mevrouw Jansen

Sidekick: Mevrouw Strieker

### **Doel van de bijeenkomst**

Het doel van de expertmeeting is tweeledig:

- 1) het valideren van de schema's 'Mensen kunnen niet meekomen' en 'Grenzen aan eigen kracht'.
- 2) het achterhalen van kansrijke interventiepunten: oorzaken van problemen die we kunnen aanpakken.

### **Omschrijving analyseschema**

#### Omschrijving van het deelschema Mensen kunnen niet meekomen

In onze samenleving draait het steeds meer om prestaties. Tegelijk wordt onze samenleving steeds complexer. De maatschappij is sterk gericht op tekst en op intellect. Dit gaat gepaard met een hoge mate van digitalisering van administratie en communicatie. Voor veel mensen geeft dit uitdagingen in het dagelijkse leven. Dit geldt onder meer voor mensen die laaggeletterd zijn, voor mensen met een verstandelijke beperking, voor mensen met niet aangeboren hersenletsel en voor mensen met een migratie-achtergrond.

In de gemeente Voorst is een groep mensen die van oudsher laaggeletterd is. Kinderen die in taalarme omgeving opgroeien, zo constateren onderwijzers, hebben zelf ook grote kans op taalachterstand. Er lijkt een toename van taal- en spraak problemen bij kinderen. Zie hiervoor ook het schema *problemen bij en met kinderen*.

Voor al deze mensen stelt de samenleving steeds meer eisen waaraan ze moeilijk kunnen voldoen. Mensen die een goed netwerk hebben waarop ze kunnen leunen, redden zich veelal nog. Maar mensen die dat netwerk ontberen, komen snel in de problemen. Zeker ook omdat

ze in toenemende mate op hun eigen kracht worden aangesproken (zie ook deelschema *Grenzen aan eigen kracht*).

De tweedeling tussen mensen die kunnen meekomen en mensen die niet kunnen meekomen vergroot en verdiept. Mensen hebben het gevoel dat de samenleving er niet voor hen is en keren zich op hun beurt af van de samenleving. Met alle gevolgen van dien.

#### Omschrijving van het deelschema Grenzen aan eigen kracht

De combinatie van politiek noodzakelijk geachte bezuinigingen in de zorg alsmede een nieuw paradigma in de zorg over hebben geleid tot meer inzet op eigen kracht van mensen. Concreet betekent dit dat minder zorg beschikbaar is voor mensen en dat meer gevraagd wordt van het eigen netwerk van mensen. Ook komen mensen minder snel in aanmerking voor een opvang of woonplek in een voorziening. Zij worden geacht langer thuis te blijven, of eerder naar huis terug te keren.

Voor bepaalde kwetsbare doelgroepen, bijvoorbeeld mensen met niet aangeboren hersenletsel, kan dit tot problemen in de thuissituatie leiden. Dit leidt er bovendien toe dat mensen die een onvoldoende sterk netwerk hebben om op terug te vallen in de problemen kunnen komen. Daar waar mensen in de direct omgeving wel ondersteunen, ervaren deze mantelzorgers een toenemende druk. De combinatie van deze ontwikkelingen kan er toe leiden dat problemen van mensen verergeren en dat de veiligheid van mensen in gevaar komt.



## **Verslag van de expertmeeting**

In deze expertmeeting worden twee schema's besproken. Er wordt gestart met het deelschema 'Mensen kunnen niet meekomen' en daarna volgt 'Grenzen aan eigen Kracht'.

De expertmeeting begint met een compliment van de experts over het onderzoek en haar omvang.

Een belangrijke vraag aan de experts is, welke voorwaarden we in de samenleving moeten creëren zodat meer mensen kunnen meekomen.

De experts geven mee dat laaggeletterdheid bij 40 procent van de mensen in de groep licht verstandelijk beperkte mensen (LVB) voorkomt. De groep mensen met LVB is een enorme kwetsbare en grote groep van ongeveer 14 procent van de Nederlandse bevolking. Onderlinge verschillen binnen deze groep is groot: er zijn mensen met dyslectie, mensen met weinig of een lage opleiding. Maar het is belangrijk om de verbinding tussen deze groepen te blijven zien. En juist de verschillende groepen herkennen, helpt om zaken uit elkaar te houden. Elke groep vraagt om een aparte aanpak omdat de redenen dat mensen niet kunnen meekomen zo verschillend zijn.

Daarnaast geven twee experts aan dat veel mensen het VMBO1 niet halen en dat zij niet kunnen meelesen met de (veel te snelle) ondertiteling op de televisie. Hierdoor is die vorm van televisie kijken en de krant lezen voor deze groep niet leuk en doen zij dat niet. Ook wordt genoemd dat deze groep door veranderende wetgeving niet meer in aanmerking komt voor de Wajong en werkcoaching. Dit levert voor hen ook een probleem op in het meedraaien in de samenleving.

Een expert ziet in het schema de persoonsgebonden en context gebonden factoren van het niet mee kunnen komen terug. De expert zou dit nog duidelijker laten terugkomen in het schema.

Bij het bedenken van de acties moet je de lokaal relevante factoren meenemen. Je moet dan ook kijken buiten het eigen sociale domein. We moeten de breedte in om binnen je gemeente aan de slag te kunnen. Houdt rekening met de sociale en fysieke omgeving maar ook met gedrag, leefstijl en persoonskenmerken van de doelgroep.

De digitalisering van de maatschappij komt ter sprake. De experts geven aan dat digitalisering zowel een oorzaak kan zijn waardoor mensen achter op raken als een mogelijkheid om dat te voorkomen. Ze zijn het er over eens dat digitalisering niet een directe oorzaak is van problemen bij mensen. Eerder een aanleiding als digitalisering wordt ingezet als middel tot 'self service' en 'redt u zelf maar', wat nu vaak wel gebeurt. Zet digitalisering vooral in om bijvoorbeeld de website van de gemeente te versimpelen. Voor de burger is het ook fijn als zij kunnen kiezen hoe en wanneer zij met digitalisering willen omgaan. Dus: het ook mogelijk maken dat mensen formulieren bij een fysiek loket kunnen inleveren, in plaats van alleen digitaal. Of train iedereen die met burgers

communiceert om ook tijdens de gesprekken mensen meer aandacht te geven. Door goede communicatie en aandacht neemt het geluksgevoel van mensen toe, blijkt uit onderzoek.

Op de vraag of de experts herkennen dat de (prestatie)druk toeneemt in de maatschappij wordt wisselend gereageerd. De experts noemen dat termen als 'mensen staan **steeds meer** onder druk' gevaarlijk zijn om te gebruiken. Dit moet dan onderzocht worden met een nulmeting, die je niet hebt. Dus dan kan je niet bewijzen dat er steeds meer druk ontstaat. Dit geldt ook voor 'de maatschappij wordt complexer en vraagt om meer prestaties'. Wat de experts wel beamen is dat de ontwikkelingen sneller gaan en dat er daardoor veel verandert in de samenleving. Er zijn andere en nieuwe eisen bijgekomen die voor groepen mensen het meekomen lastiger maakt, zoals: mensen met een LVB, mensen met niet aangeboren hersenletsel, mensen die laaggeletterd zijn en mensen met een migratie-achtergrond.

Wat werkt dan wel voor deze groepen? De experts vertellen dat het cruciaal is om te ontdekken en aan te sluiten bij wat mensen zelf kunnen en willen. En om de empowerment te vergroten is het belangrijk om te kijken op vier niveaus:

- 1) wat kunnen mensen zelf?
- 2) wat kunnen mensen samen?
- 3) wat kunnen professionals?
- 4) wat kan de samenleving?

Houdt met deze niveaus rekening in het bedenken van acties. Schep hierbij goede randvoorwaarden. En houdt de individuele en collectieve aanpak in balans bijvoorbeeld bij laaggeletterdheid. Wat speelt er in de wijk waar iemand woont? Zo voorkom je dat er alleen individuele aandacht komt voor het probleem.

En hoe bereiken wij de groep die achterop raakt? De experts noemen dat het hierbij belangrijk is hoe je binnenkomt. Is dat via een huisarts, klantmanager of als de wijkverpleegkundige? En hoe ga je het gesprek aan en bouw je het vertrouwen op met de klant? Ondertussen kijk je, wat kan iemand zelf en wat niet? Een wijkverpleegkundige kan bijvoorbeeld een goede signaleringsfunctie hebben. Die zien van alles maar kunnen heel lastig schakelen en opschakelen. Een ander voorbeeld zijn de wijkteams. De ontwikkeling zie je dat wijkteams overladen worden met individuele problemen. Aan de context gebonden factoren komen zij niet toe. Vroeger speelden de opbouwwerkers hier een rol. Zij werkten aan het creëren van voorwaarden, maar die zijn wegbezuinigd. Het gevolg is dat wijkteams zo te veel een 'afvoerputje' worden waar mensen te lang in blijven hangen. Een expert noemt kritisch, 'wat is er gebeurd met het één gezin – één plan – één regisseur verhaal?' Het is dus belangrijk om te kijken naar wie in de samenleving nu echt een signaalfunctie heeft en hoe benutten we dat zo optimaal mogelijk. Hoe organiseren we dat dit, zonder teveel drempels en tussenstappen (regels, bureaucratie, loketten, formulieren), zo effectief mogelijk ingericht wordt. Bijvoorbeeld omdat alles digitaal moet, verdwijnt een loket. Hierdoor verdwijnt het persoonlijke contact (wat bijvoorbeeld een gemeente) heeft met klanten. En daarmee verlies je ook een signaleringsfunctie.

In een wijk verbindingen maken en mensen betrekken gaat niet vanzelf, dit moet wel georganiseerd worden. Een expert noemt hier een voorbeeld van een wijk uit Tholen, Zeeland. Zij vertelde dat een wijk in Tholen standaard het 'Tranendal' werd genoemd. De verbindingen daar waren ver te zoeken. In gesprekken hebben bewoners verteld wat zij anders willen. En de bewoners zijn toen gaan roepen dat ze een ambachtswijk genoemd willen worden. Dit gaf een ander gevoel in de wijk en een heel andere energie. Dit heeft de beeldvorming over de wijk totaal veranderd.

Herkennen de experts dat de maatschappij meer eisen stelt? Hierop geven de experts aan dat zij dit meer terug zien in het werk wat wij uitvoeren. Ze vertellen dat het werk wat wij doen complexer en verbaalder is. Er zijn eisen bijgekomen, het gaat sneller en het is niet meer afgebakend. Ook is de nadruk gelegd op een leven lang leren. Hier hebben de doelgroepen moeite mee. Voor hen is passend werk vaak niet beschikbaar. Ook omdat wij alles efficiënter en effectiever willen. Een expert noemt een voorbeeld van een schoonmaakster die goed werk verrichtte. Zij moest een diploma sociale hygiëne behalen. Met heel veel moeite is haar dat gelukt. En nu moet ze haar werk in minder tijd doen. Door dit soort hogere eisen te stellen aan mensen, lopen zij vast.

Je moet mensen niet afschrijven, dat doet een systeem wanneer het niet efficiënt werkt. Een expert noemt een onderzoek in vier grote steden. Aan dit onderzoek hebben 1200 mensen meegedaan. 600 hiervan hebben een ingewikkeld traject meegemaakt in de toeleiding naar werk. De andere 600 doorliepen een normaal traject in de toeleiding naar werk. Het blijkt dat het traject niet bepalend was voor het succes van de uitstroom naar werk. Wat wel verschilde, en wat veel belangrijker is, is hoe de mensen tijdens dit traject werden begeleid en de aandacht die er voor hen was. Door de extra aandacht voelden mensen zich gelukkiger en beter. En dat had een positief effect op allerlei gebieden, waaronder de gezondheid van mensen.

De voorzitter vraagt om het schema van 'Grenzen aan eigen kracht' te bespreken. Dit thema maakt duidelijk dat de experts hier verschillende visies over hebben. Een expert vindt het vooral voort komen uit de bezuinigingen in de zorg. Een andere expert noemt het positief dat nu meer wordt gekeken naar wat iemand kan. Alle experts zijn het erover eens dat er altijd individuen of groepen zullen bestaan die het niet alleen op eigen kracht zullen redden. Een expert noemt daarnaast dat het soms zo zwart/wit kan zijn. Of de overheid doet het of iemand zelf.

Vaak komen mensen in de problemen bij of na grote life-events. De expert vertelt dat de gemeente een prachtig overzicht heeft van de life-events bij je burgers. Denk aan verhuizingen, trouwen, geboorte van een kind, overlijden van een ouder, kind of partner of aanvraag van een uitkering. Als gemeente zou je hier meer mee moeten doen en actief mensen gaan benaderen. Ga in preventieve zin het gesprek aan met je burgers op dit soort momenten.

Een expert noemt daarnaast dat onderscheid gemaakt moet worden in eigen regie en eigen kracht. Eigen regie betekent zelf bepalen en is iets anders als eigen kracht. In eigen kracht klinkt ook een oordeel. Daarnaast wordt genoemd dat als je de regels durft los te laten en

dus meer eigen regie geeft aan mensen, burgers zelf meer actief worden. Laat mensen zelf kiezen aan welke interventies ze wel en geen behoefte hebben.

De experts bevestigen het verband in het schema dat de problematiek in de wijk verergert doordat groepen die voorheen in een instelling leven nu terug de wijk in gaan. Er wordt verteld dat de politie al tien jaar lang meer meldingen binnen krijgt over verwarde mensen. Maar je kunt prima die groepen met geestelijke problemen in de wijk laten wonen mits daar voldoende ambulante hulp tegenover staat. En dit gebeurt onvoldoende.

Daarnaast noemt een expert dat wanneer zij naar de groep mensen met dementie kijkt de voorzieningen de afgelopen jaren voor hen zijn toegenomen. Maar dat deze groep wel een grote drempel ervaart om hulp te zoeken en om deze te gebruiken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de dagbesteding. Mensen weten niet wat deze inhoudt en wat dat betekent. Daarnaast noemt zij dat wanneer het busje van een zorggroep voor komt rijden, mensen niet willen in stappen. Is dat een neutraal busje, bijvoorbeeld van een taxi bedrijf, dan doen mensen het wel.

En voor deze mensen is vaak de overstap van een algemene voorziening naar een maatwerkvoorziening erg groot. Denk aan de klaverjasclub, eigenlijk zou dat een overgang moeten vormen naar een dagbesteding. Maar het gat is te groot. Zo is misschien die klaverjasclub niet welkom bij de dagbesteding. Hoe kunnen we toch die verbinding maken? En daarnaast, echt maatwerk bestaat amper. Iemand moet om 8.00 klaarstaan om opgehaald te worden om naar de dagbesteding te worden gebracht. Terwijl deze persoon wil uitslapen en meer structuur nodig heeft tijdens het avondeten. Maar dan is hij al weer thuis gebracht van de dagbesteding. Er zou meer gekeken moeten worden naar wat aansluit bij de behoefte van de mens.

Zo is in Frankfurt, Duitsland, in het kader van healthy aging, bereikt dat een derde minder zorgkosten gemaakt worden. Dit hebben ze bereikt door heel veel ontmoetingspunten te organiseren. Voor iedere oudere binnen 500 meter een ontmoetingsplek met activiteiten op ieder moment van de dag en heel laagdrempelig. Dat is een mooi voorbeeld van integraal werken.

En daarnaast hoe kun je de verbinding met de omgeving in stand houden? Dat je verpleegkundige bent, wil niet zeggen dat je dan ook maar de billen van je moeder moet gaan afvegen. Dat past niet bij je dochterrol. Hoe kun je de relatie met je geliefde en je omgeving wel houden? Dat betekent flexibel hiermee omgaan en investeren in die band vanuit de gemeente. Systeem- en leefwereld in elkaar laten over gaan. Het systeem aanpassen op de mensen en de verbindingen en hun rollen.

Als gemeente kan je veel doen in de communicatie. Versimpel deze op alle fronten, website, brieven en social media. En maak hierbij gebruik van een panel laaggeletterden die de teksten beoordelen.

Door een expert wordt geopperd dat we misschien een ambtenaar 3.0 nodig hebben. Die kan integraal kijken, denken en werken en dus naar de gehele situatie kijken van iemand die hij/zij voor zich heeft en zo iemand verder helpen. Zorg daarnaast als gemeente dat je signaleringsfunctie goed op orde is. Bijvoorbeeld bij jongeren die net na hun 18e van school gaan, die verdwijnen uit beeld. Regel hier iets voor. En de collectieve zorgverzekering, heb je die als gemeente? En zorg dan ook dat het eigen risico volledig is afgedekt.

Kijk ook naar de sociale cohesie in de wijken/kernen. Bij werkeloosheid is er bijvoorbeeld 3 keer zoveel kans op een depressie. En in een wijk met sterke sociale samenhang valt dat risico grotendeels weg. Kennen en kunnen burens elkaar en wat kunnen we als gemeente daarin betekenen? Een expert oppert dat wanneer je ergens nieuw komt wonen, je een gesprek krijgt (bijvoorbeeld door het wijkteam) waarin verteld wordt wat daar de belangrijke dingen zijn om te weten. En dat gevraagd wordt, waar ben je goed in, wat zou je kunnen doen?

Zo hebben ze in Hengelo een 'Geluksbudget' waar mensen zelf de sociale cohesie in hun buurt mee kunnen versterken. Of geef wijkteams een eigen budget om zelf "kleinere" zaken te regelen in een dorp of wijk. Doe dit regelvrij en zonder formulieren. Geef vertrouwen dat zij weten wat ze moeten doen. Wanneer je als gemeente hier over nadenkt, kun je veel betekenen in het creëren van voorwaarden waardoor problemen minder vaak zullen ontstaan.

Er wordt afgesloten met de tip/vraag van een expert of alle inwoners van de gemeente straks ook een actieboek krijgen?