

HUURDERORGANISATIES EN CIVIL SOCIETY

20 december 2006

Blaauwberg

Karin Smit
Aart van Bochove

Samenvatting

De nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning gaat niet alleen over zorg- en welzijnsvoorzieningen, maar wil vooral de verhoudingen op een moderne leest schoeien, deels ingegeven door de toenemende vergrijzing, maar vooral ingegeven door een veranderend mensbeeld: mensen willen meer controle, zeggenschap en uitvoeringskracht over hun eigen leven, ook op oudere leeftijd.

De kern van die nieuwe verhoudingen is de verschuiving van de 'tweehoek' overheid en instellingen naar de 'driehoek' overheid, instellingen en burgers. Waar voorheen overheid en instellingen veelal samen de dienst uitmaakten, krijgt de burger een veel grotere inbreng en verantwoordelijkheid. Bij dit principe van meer verantwoordelijkheid en meer regie hoort ook zeggenschap over de collectieve voorzieningen die hiermee gemoeid zijn. In zijn geheel wordt dit 'civil society' genoemd.

De WMO is voor iedereen, maar de doelgroep bevindt zich in de praktijk vooral onder ouderen en huishoudens met de lagere inkomens. Die middenklasse woont voornamelijk in naoorlogse huurcomplexen en is nu aan het vergrijzen. Deze huurcomplexen zijn aan de beurt om te worden opgeknapt. Er is dus een samenloop van fysieke vernieuwing van die huurcomplexen met het veranderende mensbeeld.

Huurders vormen een onderdeel van de hierboven beschreven doelgroep. Huurderorganisaties zijn actief in wijken en voor bewoners die ondersteuning in de sfeer van zorg en welzijn nodig hebben. In deze verenigingen organiseert zich de 'lagere middenklasse' zonder sturing van de overheid of andere beleidsinstituten. Ze kennen de buurt en kunnen dus een uitstekende tolk zijn van de belangen van bewoners en cliënten bij de invoering van de WMO en de vormgeving van civil society.

Dit project is bedoeld om een start te maken met de invulling van de WMO en civil society. Holland Rijnland is de subsidieverlener, die in de Federatie Huurderverenigingen Leiden en Omstreken (FHLO) een projecteigenaar heeft gevonden. Het project is in opdracht van de FHLO uitgevoerd door Blaauwberg.

De FHLO ziet een mogelijke rol voor zichzelf, voor huurderorganisaties en voor andere vrijwilligersorganisaties in de WMO. Met dit project wil zij huurders verder toerusten als partner voor gemeenten en andere professionele instellingen in het nieuwe speelveld van overheid, instellingen en burgers. Daartoe is een startbijeenkomst georganiseerd met informatieoverdracht en discussie, en is een klankbordgroep geformeerd die met het project heeft meegedacht en gesprekken heeft meegevoerd. Ook wilde de FHLO een beeld krijgen van de mogelijkheid van servicepunt-achtige activiteiten in de buurt door huurderorganisaties georganiseerd en uitgevoerd. Dat is gebeurd door aan de hand van een aantal interviews een bestaand goed voorbeeld te analyseren en twee mogelijke buurtpunten door huurders gerund te beschrijven.

Zowel het goede voorbeeld als beide beschrijvingen van buurtpunten zijn in deze rapportage terug te vinden. Het geeft een beeld van wat mogelijk is met vrijwilligers, hoe tegen de participatie van vrijwilligers wordt aangekeken en wat de rol van huurderorganisaties zou kunnen zijn.

In deze samenvatting beperken we ons tot een aantal bevindingen uit het project, gevolgd door aanbevelingen deels op microniveau van de buurt, deels op macroniveau van beleid.

Een belangrijke bevinding in het hele traject is het feit dat vrijwilligersorganisaties als één van de weinigen op legitieme wijze vooral de verborgen vraag naar zorg- en welzijn van mensen tegenkomen, gewoon door aan de deur te komen.

Een tweede belangrijke bevinding is dat civil society voor veel burgers al common ground is; er wordt veel werk verzet door burgerinitiatieven met een hoge graad van zelfregie. De aard van het werk is van ongeschoold tot academisch niveau, van uitvoerend tot bestuurlijk tot innovatief en technisch. Professionele organisaties herkennen dat echter niet altijd als zodanig en vertalen burgerparticipatie vooral in meepraten en inspraak.

Een derde bevinding is dat professionele organisaties verschillend reageren op burgerparticipatie, maar vooral zorginstellingen steeds meer naar buiten treden, de vraag opzoeken en vormen zoeken om mensen zoveel mogelijk zelf de regie in handen te laten houden. Dat geldt ook voor woningcorporaties, maar de onderlinge verschillen zijn daar tamelijk groot. Gemeenten lijken de touwtjes meer in eigen hand te willen houden. Dat is begrijpelijk omdat de gemeente de eindverantwoordelijke is op gebied van zorg en welzijn. Tegelijkertijd is het onhandig, omdat juist die gemeente taken en geld uit handen zal moeten geven en afstand zal moeten nemen om daadwerkelijke burgerparticipatie mogelijk te maken.

Uit de analyse van het goede voorbeeld en uit de interviews om twee mogelijk buurtpunten te beschrijven, is naast een aantal bevindingen een aantal aanbevelingen voortgekomen.

Aanbevelingen voor buurtinitiatieven door burgers

De kracht van huurders voor civil society zit in de nabijheid bij de doelgroep en hun vraag. De aanbeveling is om klein te beginnen en – als het om echte buurtpunten gaat- klein te blijven. Ook organisatorisch is het goed om klein te beginnen en zaken op te bouwen, vanwege de overzichtelijkheid, de hoeveelheid tijd die besteed kan worden, vrijwilligers die beschikbaar zijn, et cetera.

De aanwezigheid van vrijwilligers is cruciaal. Een buurtinitiatief moet zorgen voor vrijwilligers in de buurt. Hier kan een ervaren organisatie op gebied van vrijwilligerswerk, zoals Radius, goed bij ondersteunen.

Het zoeken van ondersteuning ook op andere gebieden is een volgende aanbeveling; de coördinatie van het geheel, administratieve ondersteuning, boekhouding, een ouderenwerker, scholing, afhankelijk wat vrijwilligers al zelf kunnen en willen aanpakken. Organisaties hebben niet direct geld klaarliggen, maar wel ondersteuning in andere vormen.

Die omliggende aanbieders (zorginstellingen, servicepunten, et cetera) zijn de directe partners van een buurtpunt, dicht bij de doelgroep. Een aantal partijen is enthousiast en een aantal partijen ziet weinig in de participatie van burgers en huurders. Begin met die partijen die enthousiast zijn, die een concrete bijdrage kunnen leveren en die van hun kant moeite willen doen om de vraag die een buurtpunt tegenkomt op te pakken.

Een goede coördinatie is daarbij nodig; zorg voor een spin in het web. Deze spin in het web kan het buurtpunt voorzien van actuele informatie vanuit allerlei hoeken en werkt samen met de omliggende aanbieders van zorg, welzijn en andere diensten en activiteiten.

Vraag om een centraal punt, een achtervang bij de gemeente waar de vraag altijd neergelegd kan worden. Er zijn altijd vragen die een buurtpunt niet kan beantwoorden. Welke vragen dat zijn, verschilt per buurtpunt. Sommigen zullen veel van zorgformulieren weten, anderen zijn goed op de hoogte van rechten en plichten, maar iedereen moet de vraag die zij niet kunnen beantwoorden op een centraal punt –het gemeentelijk WMO loket- kunnen neerleggen.

Verder is het belangrijk om goed op de hoogte te zijn van allerlei ontwikkelingen en mogelijkheden. Het is waardevol om bijvoorbeeld een concrete pilot als De Burenhulpcentrale in Leiden Zuid West op de voet te volgen. Het zou een mechanisme kunnen zijn dat ook werkt voor een buurtpunt dat door huurders wordt gerund.

Aanbevelingen voor de gemeente met het oog op buurtinitiatieven door burgers

De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO, maar hoeft niet zelf uit te voeren. Kijk als gemeente wat er al aanwezig is aan georganiseerde groepen burgers, sluit daar op aan en ondersteun dat. Omarm daarbij bestaande activiteiten van vrijwilligers

Denk vervolgens meer aan ondersteunende dan aan uitvoerende taken voor de gemeente, zoals een coördinator die alles bindt en informatie actueel houdt, scholing waar gewenst en een centraal punt – het WMO loket- als achtervang voor allerlei (buurt)punten. Die ondersteuning moet onder andere afhankelijk zijn van wat vrijwilligers nodig hebben. Het woord 'vrijwilligers' staat voor een grote verscheidenheid aan mensen van laag tot hoog geschoold van onervaren tot zeer ervaren op uiteenlopende gebieden. Zowel ondersteuning als scholing op maat is gewenst.

Vrijwilligersactiviteiten staan niet synoniem voor vrijblijvendheid en eisen kunnen –en moeten- ook gesteld worden, net zoals bij professionele organisaties. Wel is het van belang dat er duidelijke afspraken worden gemaakt met vrijwilligersorganisaties over wie waar verantwoordelijk voor is. Als een vrijwilligersinitiatief niet voldoet aan de gestelde eisen, wijs het dan niet af, maar organiseer wat nodig is.

Zoals hierboven al betoogd, zullen buurtpunten niet het antwoord op alle vragen hebben. Start een centraal loket dat niet alleen een plek is voor de vraag van individuele burgers, maar ook een achtervang en platform voor vrijwilligersorganisaties en professionele instellingen.

Algemene aanbevelingen voor burgerinitiatieven met het oog op burgerparticipatie en de WMO

Tijdens de ronde in de regio is duidelijk geworden dat vrijwilligers vaak niet worden gezien als gelijkwaardige partner en als potentieel om zorg- en welzijnvragen te signaleren en aan te pakken. Het is niet gewoon dat een burgerpartij zichzelf aanbiedt als mogelijke partner, maar het maakt wel wat los: afwijzing, maar ook verbazing en (h)erkenning. Profileer je als huurderorganisatie of ander vrijwilligersinitiatief als één van de partijen die invulling willen en kunnen geven aan de WMO: laat je horen, maak gebruik van kansen –zoals de FHLO heeft gedaan met dit project-

Om mee te kunnen spelen, moet communicatie goed in orde zijn. Wees pro-actief en dwing de professionele partijen af dat de communicatie over bijeenkomsten, vergaderdata en –stukken ook naar vrijwilligers toe goed verloopt.

De term 'professionaliseren' wordt veel gebruikt, ook voor vrijwilligersorganisaties. Meedraaien betekent dat er op een organisatie gebouwd kan worden, dat er continuïteit is, et cetera. Maar het mag geen eenrichtingverkeer zijn. Vraag om een spel op het middenveld: vrijwilligersorganisaties en professionele instellingen en gemeenten moeten elkaar tegemoet komen.

Algemene aanbevelingen voor de gemeente met het oog op burgerparticipatie en de WMO

Vrijwilligersorganisaties hebben behoefte aan duidelijkheid. De gemeente is de eerst verantwoordelijke voor de WMO. Laat als gemeente zien wat je van plan bent met de verschillende prestatievelden en betrek daar vrijwilligersorganisaties ook bij zodat zij weten wat van hen verwacht wordt.

Vrijwilligers voelen zich vaak niet serieus genomen. In de WMO krijgen burgers een wezenlijke taak. De gemeente zou participatie niet alleen als meedenken en meepraten moeten vertalen, maar vooral als meebeslissen en meedoen. Dit geldt niet alleen voor de uitvoering aan het einde van een besluitvormingsproces: burgers kunnen en willen van het begin af aan mede het beleid bepalen dat hen zelf aangaat.

Op deze wijze kunnen vrijwilligers ook meebepalen welk deel zij op zich willen en kunnen nemen. Zie vrijwilligers dus niet als sluitpost of als een extraatje, maar als integraal onderdeel. Dat geldt zowel het soort werk, als de financiën: bepaal als gemeente samen met de vrijwilligers wat door vrijwilligers uitgevoerd kan worden en begroot dat als onderdeel van de totale zorg- en welzijnbegroting, niet als activiteit naast de professionele instellingen.

Vrijwilligerswerk is zeker geen synoniem voor ongeschoold of eenvoudig werk. Heb vertrouwen in wat vrijwilligers kunnen en stimuleer burgerparticipatie door budget ter beschikking te stellen. Het talent om dat budget nuttig te besteden en die verantwoordelijkheid te dragen, is er al en zal met de toename van verantwoordelijkheid toenemen.

Voorwoord

Terwijl gemeenten druk bezig zijn met het veilig stellen van de huishoudelijke zorg in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, wordt voorzichtig geëxperimenteerd met de lange termijn van diezelfde wet.

De WMO is er in beginsel voor iedereen, maar in de praktijk voornamelijk voor de lagere inkomensgroepen. Die zijn vooral verzameld in de grote naoorlogse wijken. Er is een samenloop van de veelal op stapel staande grote renovaties van die wijken met nieuwe verhoudingen op gebied van wonen zorg en welzijn. Want de WMO gaat niet alleen over huishoudelijke zorg en andere zorg- en welzijnsvoorzieningen, maar vooral over nieuwe verhoudingen.

De kern van die nieuwe verhoudingen is de verschuiving van de 'tweehoek' overheid en instellingen naar de 'driehoek' overheid, instellingen en burgers. Waar voorheen overheid en instellingen veelal samen de dienst uitmaakten, krijgt de burger een veel grotere inbreng en verantwoordelijkheid. Bij dit principe van meer verantwoordelijkheid en meer regie hoort ook zeggenschap over de collectieve voorzieningen die hiermee gemoeid zijn. In zijn geheel wordt dit 'civil society' genoemd.

Voor u ligt de weerslag van het project 'Huurderorganisaties en civil society' van de Federatie Huurderorganisaties Leiden en Omstreken (FHLO), één van de voorzichtige experimenten WMO lange termijn. Het project is geïnitieerd en financieel mogelijk gemaakt door subsidie van Holland Rijnland en in opdracht van en in samenwerking met de FHLO uitgevoerd door Blaauwberg. De FHLO is een koepel van huurderorganisaties die een actieve rol voor zichzelf ziet weggelegd in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Blaauwberg is bij de uitvoering ondersteund, vergezeld op gesprekken en voorzien van commentaar door een daarvoor in het leven geroepen klankbordgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van huurderverenigingen en professionele zorginstellingen. Wij danken hen voor hun tijd en inzet en eveneens danken we alle respondenten voor hun medewerking en informatie.

Leeswijzer

In dit verslag zijn verschillende stukken verwerkt of integraal opgenomen die uit dit project zijn voortgekomen, zoals de bijdragen van partijen aan de startbijeenkomst van 13 september 2006 en het projectvoorstel. Voor diegenen die het project hebben gevolgd zijn hoofdstuk 1, 2 en 3 daarom bekend.

Diegenen die een idee willen krijgen van de WMO en de eventuele rol daarin van huurderorganisaties, kunnen dat terugvinden in hoofdstuk 1. Voor lezers die vooral geïnteresseerd zijn in de FHLO, vertelt hoofdstuk 2 specifiek over de FHLO en de WMO. In hoofdstuk 3 staat het project in het kort beschreven.

Vanaf hoofdstuk 4 staan de resultaten van project beschreven, te beginnen met de analyse van een concreet voorbeeld van civil society in hoofdstuk 4. De bevindingen van een gespreksronde in Leiden en de regio over de rol van vrijwilligersorganisaties in civil society, hier en daar toegespitst op huurderorganisaties, staan in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 is deze informatie samengebracht en verwerkt in twee mogelijke, door huurders geïnitieerde buurtpunten en voorzien van aanbevelingen. In hoofdstuk 7 wordt het project in het project beschreven en hoofdstuk 8, tot slot, bevat een aantal aanbevelingen.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Voorwoord	6
1. De WMO en de rol van huurderorganisaties	8
1.1 <i>De WMO korte termijn</i>	8
1.2 <i>De WMO in bredere zin: het mensbeeld achter de WMO</i>	9
1.3 <i>De rol van huurderorganisaties</i>	10
2. De FHLO en de WMO	11
2.1 <i>De FHLO</i>	11
2.2 <i>De FHLO en civil society: een logische verbintenis</i>	11
2.3 <i>Afwegingen over opdrachtgeverschap en civil society</i>	11
2.4 <i>Welke taken zou een organisatie als de FHLO op zich willen nemen?</i>	14
3. Projectbeschrijving	15
3.1 <i>Doelstellingen</i>	15
3.2 <i>De Infolijn Alkemade als goed voorbeeld</i>	15
3.3 <i>Twee mogelijke varianten in de regio</i>	15
3.4 <i>Het toerusten van huurderorganisaties</i>	16
4. De Infolijn als goed voorbeeld van civil society	17
4.1 <i>Ontstaansgeschiedenis</i>	17
4.2 <i>De basis en het zenuwcentrum van de Infolijn</i>	17
4.3 <i>Activiteiten en diensten</i>	18
4.4 <i>Hoe werkt de Infolijn?</i>	20
4.5 <i>Vrijwilligers</i>	21
4.6 <i>Betaalde krachten</i>	21
4.7 <i>Rechtsvorm en financiën</i>	22
4.8 <i>Het spanningsveld tussen vrijwilligers en professionele organisaties</i>	22
4.9 <i>Sterke en zwakke punten op een rijtje</i>	23
5. Bevindingen in Leiden en de regio	24
5.1 <i>Legitimatie voor het opzoeken van de vraag</i>	24
5.2 <i>Overheid, instellingen en huurderorganisaties</i>	24
5.3 <i>Het loket</i>	28
5.4 <i>De status van vrijwilligerswerk</i>	29
6. Beschrijving van twee mogelijke varianten van de Infolijn	31
6.1 <i>Een stuk muziekbuurt in Leiden Zuid West</i>	31
6.2 <i>Sassenheim</i>	35
7. Het Droste-effect	36
7.1 <i>Technische zaken</i>	36
7.2 <i>Procesmatige zaken</i>	37
8. Aanbevelingen voor gemeenten en burgerinitiatieven	38
8.1 <i>Aanbevelingen voor door de FHLO bij het starten van een buurtpunt</i>	38
8.2 <i>Aanbevelingen voor de gemeente met het oog op buurtinitiatieven door burgers</i>	38
8.3 <i>Algemene aanbevelingen voor vrijwilligersorganisaties met het oog op de WMO</i>	38
8.4 <i>Algemene aanbevelingen voor gemeenten met het oog op de WMO</i>	38
8.5 <i>Tot slot</i>	39
Bijlage	
<i>Leden van de klankbordgroep en respondenten</i>	

1 De WMO en de rol van huurderorganisaties

De aanleiding van dit project is de komst van de WMO. Wat houdt de WMO in en wat hebben de WMO en huurders met elkaar te maken, of, liever gezegd, hoe zouden zij met elkaar te maken kunnen hebben?

Hieronder vindt u de toelichting op de WMO zoals die tijdens de startbijeenkomst van het project 'Huurderorganisaties en civil society' is gegeven, waarbij ook is ingegaan op de rol van huurderorganisaties in de WMO.

1.1 De WMO korte termijn

De huidige situatie

De gemeente is op het ogenblik verantwoordelijk voor de collectieve voorzieningen sport, welzijn en cultuur. De wet bepaalt dat gemeenten deze voorzieningen in stand moeten houden, maar ze zijn vrij om te bepalen wat ze in stand houden en hoe. Een gemeente mag een schouwburg inwisselen voor een zwembad, of een buurthuis voor een speeltuin. In de praktijk probeert elke gemeente een evenwichtig pakket te onderhouden.

De gemeente is ook verantwoordelijk voor individuele voorzieningen, zoals woningaanpassing en vervoer voor gehandicapten en ouderen. Individuele voorzieningen zijn tot nu toe geregeld in de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG). Er zijn wel verschillen tussen gemeenten – sommige gemeenten doen weinig aan vervoersvergoedingen en veel aan woningaanpassing, of andersom –, maar het geld is bestemd voor juist deze groepen. Het gaat in Holland Rijnland om vele duizenden gehandicapten en (vooral) ouderen, maar het overgrote deel van de verstrekkingen is klein, zoals vergoedingen voor een handgreep in de douche en dergelijke.

De nabije toekomst

In de nabije toekomst wordt de gemeente ook verantwoordelijk voor niet-medische handelingen uit de AWBZ, zoals per 2007 de huishoudelijke zorg en later de persoonlijke verzorging, ondersteuning en begeleiding.

Huishoudelijke zorg is de hulp in de huishouding voor mensen die dat niet meer zelf kunnen, tot nu toe aangeboden door de thuiszorg. Persoonlijke verzorging is 'handen aan het lijf' (wassen) en ondersteuning / begeleiding, sociaal contact, helpen met administratie en dergelijke. Medische handelingen (medicijnverstrekking, prikken, wondverzorging) vallen hierbuiten.

De overheid wil de niet-medische handelingen uit de AWBZ halen: die moeten door burgerinitiatieven in de buurten worden overgenomen. Dat bevordert de integratie van gehandicapten en ouderen in hun dagelijkse omgeving. De echte medische handelingen en de grote medische risico's, zoals verpleeghuisopnamen, blijven bij de AWBZ.

Het achterliggend idee is om medische zorg te scheiden van andere zorg. Bovendien staan gemeenten dicht bij burgers dan de verzekeraars en wil men de kosten beheersbaar houden vanwege vergrijzing.

Gemeenten zijn nu bezig met maatregelen om cliënten die nu al huishoudelijke zorg ontvangen, een naadloze overgang te bezorgen. Ook al gaat het vaak om kleine 'verstrekkingen' (paar uren werkster per week), het zijn altijd kwetsbare mensen bij wie je niet zomaar de dienstverlening kunt

onderbreken. De eerste zorg van gemeenten is dus dat er geen mensen tussen wal en schip vallen bij de overgang van de verantwoordelijkheid van de verzekeraars naar de gemeenten.

Daarnaast wordt nagedacht over meer betrokkenheid van cliënten en over de wijze waarop contracten worden afgesloten met uitvoerende bedrijven onder andere voor thuiszorg en schoonmaak. Tot nu toe werd het uitvoerende werk grotendeels door de thuiszorg gedaan, maar in de WMO komt een zekere concurrentie, op zowel prijs als kwaliteit. Zo zijn schoonmaakbedrijven bezig zich warm te lopen voor het aanbieden van huishoudelijke zorg.

De aanbestedingsprocedures hebben inmiddels plaats gevonden, de bezwaarprocedures die daar mee verband houden draaien op volle toeren. Al met al komen gemeenten nog amper toe aan nadenken over de lange termijn doelen van de WMO, de WMO in bredere zin.

1.2 De WMO in bredere zin: het mensbeeld achter de WMO

De WMO in bredere zin komt deels voort uit financieel oogpunt –met de toenemende vergrijzing is het huidige zorgniveau helemaal bekostigd door de overheid niet haalbaar-, maar ook uit een veranderend ‘mensbeeld’. Het is niet meer van deze tijd dat de overheid behoeften vaststelt en alles regelt; mensen moeten zelf kiezen. Sleutelwoorden daarbij zijn zelfbeschikking, regie houden over het eigen leven, zelf keuzes maken, een gezonde omgeving en preventie

De bevolking van Nederland is steeds beter opgeleid, aan steeds meer levenskwaliteit gewend geraakt en maakt steeds meer haar eigen keuzes. Onderzoek wijst uit dat niet de kwaliteit van de zorg op zich, maar - naast eenzaamheid- het verlies van regie het grootste probleem is in het leven van ouderen, het niet meer zelf nemen van beslissingen, het verliezen van de greep op het eigen leven. Dat soort inzichten moet uiteindelijk in de zorg weerspiegeld worden.

Ook de rol van preventie moet versterkt worden. Onderzoek wijst ook uit dat mensen die op hun 60^{ste} op een slechte manier afscheid nemen van de arbeid (plotseling stoppen, geen goede voorbereiding op pensioen, verlies van respect) tien jaar eerder zorgafhankelijk worden dan mensen die blijven werken of wel goed afscheid nemen. Zo bezien is het beperken van de zorgvraag van 80-plussers vooral een zaak van investeren in 60-plussers. Maar dat soort beleid is nu nog niet mogelijk. Met de WMO voorlopig ook niet, maar als het goed gaat, over een aantal jaren wel.

Waar komt de drive achter het nieuwe ‘mensbeeld’ vandaan? Vanzelfsprekend van de doelgroep zelf; jongere cliënten, geboren na 1945 (babyboomers) of na 1930 (naoorlogse generatie).

Daarnaast is er een groeiende groep vrijwilligers en activisten die ervaren dat de doelgroep meer behoefte heeft aan zelfregie, maar bij wie zelf ook de behoefte groeit aan eigen zeggenschap en het daarbij behorende budget. En dan is daar ook de beroepsgroep die met zorg en welzijn te maken heeft, de opleiders van de beroepsgroep en een aantal vooruitstrevende professionele instellingen. Beroepskwalificaties in de zorg blijven alleen in stand bij voortdurende bijscholing. Daardoor komen zorgverleners steeds weer terug in de ‘schoolbanken’ en worden steeds weer geconfronteerd met voortschrijdende maatschappelijke inzichten. De beroepsbeoefenaren zijn daardoor stuwende kracht geworden achter dit mensbeeld, soms meer nog dan de cliënten zelf, die ‘gepamper’ of ‘betutteling’ verwachten en zich in de zorg niet altijd goed durven te uiten.

Vanuit de beroepsgroep komen ook duidelijk signalen over waar de grens ligt: cliënten die voor 1927 of 1928 zijn geboren, waren in 1945 al door hun vormende jaren heen en zijn aan het werk gegaan. De generaties na 1930 hebben na de oorlog nog een aantal jaren onderwijs en vorming gehad en staan al anders in het leven. De nieuwere generaties stellen veel hogere eisen aan bejegening, zelfstandigheid en regie. Een aantal professionele instellingen speelt daar al heel vooruitstrevend en voortvarend op in.

Het uit handen geven van regie, van verantwoordelijkheid en ook budget wordt niet overal enthousiast ontvangen. Er is weerstand.

Bestaande instituten als de thuiszorg hebben met spanning naar de WMO gekeken, vooral omdat de komst van concurrentie een aanslag kan betekenen voor hun marktpositie, met alle gevolgen voor hun personeel van dien. Er heerst onrust onder de zorgaanbieders. De kunst is om de prikkels van concurrentie goed te gebruiken, maar toch voor een zekere rust in de markt te zorgen. Het recente nieuws van de ontslagen die zullen vallen in de thuiszorg, komt die rust niet ten goede. Er zal moeten worden gekeken naar oplossingen die gehanteerd zijn bij vergelijkbare veranderingen met personele consequenties die in het verleden hebben plaats gevonden. Bijvoorbeeld bij vervoerbedrijven waarbij personeel is overgenomen tegen gelijke arbeidsvoorwaarden. Verder vertonen de politiek en de ambtelijke organisatie van de overheid vaak weerstand. In het eindbeeld van de WMO verschuift de zeggenschap sterk naar de cliënten zelf, maar het gaat om belastinggeld waar de overheid zich verantwoordelijk voor voelt. Het is moeilijk om dat los te laten. Bovendien gaat het om kwetsbare mensen waarvoor de overheid zich het klassieke 'schild' voelt. Het kost tijd om te doorgronden dat de zorg voor kwetsbare mensen blijft, maar dat ze wel zelf hun beslissingen gaan nemen, al zullen ze daar in veel gevallen een coach bij nodig hebben.

Waar speelt dit verhaal zich af? Waar bevindt de WMO doelgroep zich? De grote meerderheid Nederlanders woont ofwel in vooroorlogse wijken opgeknapt tijdens stadsvernieuwing, ofwel in vinewijken met veelal jonge bevolking, ofwel in naoorlogse huurcomplexen. In die naoorlogse huurcomplexen gaat het vooral gebeuren. De WMO is er voor iedereen, maar in de praktijk zal het vooral een wet zijn voor de mensen met lagere inkomens, de lagere middenklasse. Die middenklasse is massaal gaan wonen in de naoorlogse huurcomplexen en is nu aan het vergrijzen. De huurcomplexen zijn aan de beurt om te worden opgeknapt. Er komt dus een samenloop van fysieke vernieuwing van die huurcomplexen met het andere mensbeeld zoals hierboven beschreven. De overheid maakt wijkontwikkelingsplannen voor die wijken, om hun eenzijdigheid te doorbreken, meer werk en meer voorzieningen te realiseren en meer gevarieerde woningbouw. Op diezelfde plekken bevindt zich de kern van de doelgroep van de WMO.

1.3 De rol van huurderorganisaties

Het waarom van het betrekken van huurders bij de WMO wordt uit de voorgaande paragrafen al langzamerhand duidelijk: ze vormen een onderdeel van de hierboven beschreven doelgroep. Zij zijn actief in wijken en voor bewoners voor wie de noodzaak voor ondersteuning in de sfeer van zorg en welzijn sterk speelt: ouderen en huishoudens met lagere inkomens. Bovendien zijn huurders vaak volgens een democratische verenigingsstructuur georganiseerd: van bewonerscommissies per complex, via huurderverenigingen per corporatie tot aan een regionale federatie, zoals de FHLO. In deze verenigingen organiseert zich de 'lagere middenklasse' zonder sturing van de overheid of andere beleidsinstituten, ze kennen de buurt en kunnen dus een uitstekende tolk zijn van de belangen van bewoners en cliënten bij de invoering van de WMO. Vaak trekken zij al veel 'algemene' WMO-taken naar zich toe. Zij zorgen voor speelplekken en afstemming bij het groenonderhoud, zijn betrokken bij renovatie, buurtpreventie- en veiligheidsprojecten en spreken mensen aan op een schone woonomgeving.

Huurderorganisaties vormen ook een logische partij, omdat een deel van hen (samen met hun woningcorporaties) al werkt aan het verkleinen van de kloof tussen professionele organisatie en afhankelijke cliënten; hierbij kan gedacht worden aan advies- en instemmingsrecht bij onder meer herstructurerings- en investeringsplannen, ontwikkeling van beheervormen tussen koop en huur of aan het gezamenlijk optrekken tegen landelijke beleidsontwikkelingen. In deze omstandigheden leren partijen oog te krijgen voor elkaars belangen.

De vraag is of huurderorganisaties de civil-society-taak die in dit project centraal staat accepteren.

2 De FHLO en de WMO

De Federatie voor Huurderorganisaties Leiden en Omstreken, de FHLO, herkent een mogelijke taak voor huurderorganisaties in civil society en heeft de uitdaging aangenomen om die taak te onderzoeken en nader vorm te geven.

2.1 De FHLO

De FHLO is de overkoepelende organisatie voor een achttal huurderverenigingen uit Leiden en omstreken. Het is een democratische organisatie en handelt na gedragen besluiten. Binnen de FHLO zijn drie organen te onderscheiden: de Federatieraad, het Dagelijks Bestuur en de projectgroepen. De Federatieraad wordt gevormd door een afvaardiging van telkens twee vertegenwoordigers per aangesloten lidorganisatie en komt elke zes weken bij elkaar en voor de jaarvergadering in een bredere samenstelling. De Federatieraad benoemt de leden van het Dagelijks Bestuur, bestaande uit vier leden, en stelt projectgroepen in. In de projectgroepen wordt per actueel onderwerp vanuit meerdere huurderorganisaties meegedacht en meegewerkt.

De FHLO heeft zich de afgelopen tijd bezig gehouden met (boven)lokale, regionale en landelijke onderwerpen, zoals het huurbeleid van minister Dekker, de Leidse woonvisie, het profiel van Holland Rijnland en de nieuwe woonruimteverdeling.

2.2 De FHLO en civil society: een logische verbintenis

Huurderorganisaties zijn een logische partij om bij de WMO te betrekken, zo is betoogd in het vorige hoofdstuk. De FHLO sluit daar goed op aan, omdat zij zich de afgelopen jaren profileert als een partij die betrokken wil en kan worden bij beleid rond ruimtelijke ordening, wonen en welzijn, tot op het niveau van heel Holland Rijnland.

Echter, gesprekspartner zijn van de overheid, signalen doorgeven uit de buurt, het bevorderen van participatie van mensen aan de samenleving en de samenhang binnen die samenleving, verantwoordelijk zijn voor de aanbesteding van een deel van het WMO-budget zijn onderwerpen van een andere orde. Dat gaat niet vanzelf: huurders moeten worden toegerust om hun verantwoordelijkheid voor de buurt te kunnen uitoefenen. Maar de WMO biedt, als zij dat willen, wel een perspectief op een vorm van zelfbestuur.

2.3 Afwegingen over opdrachtgeverschap en civil society

De vraag of huurderorganisaties deze taak willen accepteren leeft ook bij de FHLO. De FHLO is, zoals gezegd, een democratische organisatie die handelt na gedragen besluiten. Ook het besluit tot opdrachtgeverschap en uitvoering van dit WMO-project is een gedragen besluit. Maar niet zonder discussie. *'Het gaat ons allemaal aan' is immers nog niet een reden waarom de FHLO voorop zou moeten lopen.'*

In de tekst hieronder vindt u een bijdrage van de FHLO waarin wordt toegelicht waarom zij is ingegaan op de uitnodiging van Holland Rijnland om een project in de sfeer van 'civil society' uit te voeren. De voors en tegens, zoals die binnen de organisatie zijn besproken, zijn op de startbijeenkomst van het project 'Huurderorganisaties en Civil Society' op 13 september in de volgende verhelderende dialoog naar voren gebracht, door twee leden van de FHLO:

- o *'Huurderorganisaties moeten zich richten op hun kerntaken! We zijn er allereerst voor de belangen zoals huurders die als eerste ervaren: het opkomen voor het laag houden van de huurprijzen en voor een goede technische service van de woningcorporatie.'*

- *'Dat is wel een erg smalle taakopvatting. Het gaat er toch bijvoorbeeld ook om dat er in alle delen van de regio voldoende betaalbare woningen blijven en komen, zodat mensen met een bescheiden inkomen ook in de toekomst een plek kunnen vinden? En, met het oog op het onderwerp van vanavond: het gaat er toch ook om dat de woonomgeving en de wijkvoorzieningen geschikt zijn om elkaar te ontmoeten en elkaar te helpen, en om in je woning zorg te krijgen wanneer je dat nodig hebt? Wat heb je eraan als de huurprijs laag is en je c.v.-ketel het doet, maar wanneer je moet wegverhuizen naar een verpleeghuis? Die belangen voor de langere termijn, en de zaken die op een wat hoger niveau spelen dan een wooncomplex, die trekt de FHLO zich ook aan.'*
- *'Toch denk ik dat corporaties en huurderorganisaties vooral te maken hebben met bouwen, wonen en huren, en niet met zorg. Dat moeten zorginstellingen maar oppakken, of clubs als De Zonnebloem en zo.'*
- *'Nou, inderdaad. De afgelopen tien jaar zag je nog wel eens dat corporaties zorg gingen inkopen en aanbieden aan bewonersgroepen in bepaalde complexen. Ze namen soms ook personeel uit de soft sector aan om die taak goed uit te voeren. Ook is het heel lang zo geweest en is het nog zo, dat verpleeg- en verzorghuizen zelf hun gebouwen beheerden en dat er automatisch geld voor woonkosten van bewoners werd ingehouden. Tegenwoordig zie je steeds meer dat zorginstellingen de bouw en het beheer van hun gebouwen laten uitvoeren door woningcorporaties. Bewoners van min of meer zelfstandige eenheden betalen huur aan de corporatie, en kunnen zich als kritische huurder gedragen. Corporaties houden zich weer meer dan voorheen bij allerlei zaken op het gebied van bouwen en beheren, ook van zorg- en onderwijsgebouwen, en inclusief het beheer van de woonomgeving. Tussen corporaties en zorginstellingen komt het nu wel van vergaande samenwerkingsvormen, maar daarvoor hoeven ze niet elkaars taken over te nemen of te fuseren.'*

Tja, en dan zeg je dat Holland Rijnland voor dit project maar had moeten aankloppen bij zorginstellingen, patiëntenbelangenverenigingen of vrijwilligers in de zorg. Nou, dat had misschien ook wel gekund. Maar op een of andere manier waren ze minder in beeld dan de FHLO. En ik begrijp dat wel: in de zorg hebben ze het op dit moment erg druk met de eerste fase van de WMO. En misschien is nog wel een belangrijker argument, dat aan de kant van de zorg er veel minder sprake is van de organisatie op wijk- en buurtniveau. Terwijl huurderorganisaties met hun bewonerscommissies wel op dat niveau georganiseerd zijn.'
- *'Ik begrijp wel dat er naar ons gekeken wordt, want we zijn best een goed georganiseerde club, aanspreekbaar van buurt tot regio. Maar we hebben het al zo druk. Er zijn heel wat mensen actief, maar het is al moeilijk genoeg om voldoende tijd te vinden voor wat we al allemaal willen doen. Ikzelf bijvoorbeeld steek zomaar twee-driehonderd uur per jaar in de HOOD en de FHLO.'*
- *'Het bezwaar van tijd- en geldgebrek kan ik niet ontkennen. Eigenlijk geldt die zware belasting voor bijna iedereen die vrijwilligerswerk doet. Je doet het naast je werk, studie en de zorg voor eigen huis, familie en dergelijke. En het is nooit genoeg; er blijft altijd werk liggen. Eigenlijk is daarmee meteen bewezen dat het nuttig is om te onderzoeken hoe vrijwilligers ondersteund kunnen worden, zodat ze optimaal tot hun recht kunnen komen. En dat doen we met dit project. De Federatieraad van de FHLO heeft om deze bezwarende reden dan ook besloten dat dit project niet of nauwelijks mag drukken op het lopende werkplan. Er is inderdaad niet eens voldoende tijd en geld om activiteiten op te pakken die we sowieso wilden doen. Wel konden we vijf mensen vinden die bereid waren een projectgroep te vormen. Maar financieel zouden we dit project helemaal buiten het eigen budget om moeten doen. Dat was onze voorwaarde aan Holland Rijnland. We konden er geen eigen geld instoppen. Alle kosten die we*

zouden moeten maken om een adviesbureau in te huren en voor enkele bijeenkomsten en zo, zouden dus gesubsidieerd moeten worden. En daarin heeft Holland Rijnland toegestemd, tot een maximum bedrag natuurlijk.'

- *'Maar dan kun je zeggen dat Holland Rijnland even gemakkelijk een project heeft gekocht, en dat de FHLO zich voor het karretje laat spannen. Zij betalen het adviesbureau dat al het werk doet, de FHLO geeft haar naam eraan, en Holland Rijnland kan aan de provincie en het Rijk vertellen dat hier op een moderne manier aan de verplichtingen wordt voldaan.'*
- *'De WMO-werkgroep van Holland Rijnland zat inderdaad met de handen in het haar. Alle gemeentes hebben het druk met de eerste fase van de WMO, en ze moesten voor meer toekomstgerichte ontwikkelingen daarom wel uitkijken naar andere partijen. Daar betalen ze dan natuurlijk voor.
Het is zeker niet zo dat de FHLO alleen een excuus vormt voor het uitdelen van regionale subsidiegelden. De projectgroep van de FHLO heeft zelf geformuleerd welke kennis we zouden willen ontwikkelen. Centraal daarbij staat een zorgelijk punt dat de FHLO zich erg aantrekt: namelijk dat vrijwilligerswerk in buurten eerder af- dan toeneemt. Hoe kun je zorgen dat daar leven in blijft, en dat er goed gebruik van gemaakt wordt?
Misschien hadden Holland Rijnland en Bureau Blaauwberg wel spannender dingen kunnen bedenken, maar ze hebben zich geschikt naar wat de FHLO belangrijk vindt. Trouwens, in dit project wordt het geld van Holland Rijnland aan de FHLO uitgekeerd. Wij treden op als opdrachtgever naar Bureau Blaauwberg, en betalen dit bureau op basis van de afgesproken prestaties.'*
- *'Ik blijf vinden dat de FHLO niet zo welwillend moet zijn naar Holland Rijnland. Voor de lopende begroting, die dus veel te krap is, komt er helemaal geen financiële ondersteuning van Holland Rijnland. De FHLO is afhankelijk van contributies van de aangesloten huurderorganisaties en van een substantiële bijdrage van de gemeente Leiden, in de vorm van deskundige ondersteuning vanuit Team Wonen van de LWO. Het is eigenlijk een schande dat andere gemeentes, of Holland Rijnland voor het totaal, niet structureel bijdragen aan de FHLO. Vorig jaar heeft de minister van VROM min of meer een richtlijn uitgebracht aan gemeentes, dat zij verplicht zijn huurderorganisaties kans te bieden om als partij te functioneren. Dat was op basis van een onderzoek van de Commissie Leemhuis.
Waarom zouden we zo vriendelijk zijn voor Holland Rijnland, of eigenlijk voor al die gemeentes?'*
- *'Ik bekijk het precies andersom. Die richtlijn van VROM hebben we al aan onze kant. Wanneer we ons nu ook nog profileren als een partij waarmee rekening moet worden gehouden, kunnen ze steeds minder om ons heen. En ik bedoel niet alleen dat we een geduchte tegenpartij moeten zijn. Wanneer we dingen doen die opbouwend zijn, zullen de regio, gemeentes, corporaties en anderen graag met ons samenwerken. Dat lijkt me de beste basis om te mogen rekenen op financiële ondersteuning. En het betekent voor onszelf sowieso dat we leuke dingen doen en meer invloed krijgen.'*
- *'Ik zie toch niet in waarom we niet gewoon een structurele bijdrage voor onze jaarlijkse begroting krijgen, in plaats van projectgeld.'*
- *'Ik durf het wel aan om projectmatig te werken. Het idee daarbij is dat je voorafgaand aan een jaar met elkaar afspraken maakt over activiteiten en prestaties. Dan weet je meteen ook beter wat er eigenlijk allemaal staat te gebeuren, zoals bijvoorbeeld nu regionaal woonbeleid in ontwikkeling is. Het lijkt me echt een vooruitgang als we van tevoren hebben afgesproken dat we bij zo'n project*

een positie hebben, en dat we daarvoor betaald worden. Van dat geld kunnen we onszelf scholen, deskundige ondersteuning inhuren, en de kosten vergoeden die betrokkenen moeten maken. Je hebt wel gelijk dat het daarnaast altijd nodig blijft een budget te hebben voor het bestaan, de organisatie en de deskundigheidsbevordering van de FHLO. Nu doen we dat wel erg zuinig.'

- *'Dit project heeft dus ook wat strategische doelstellingen. De FHLO moet oppassen dat het niet boven mijn pet gaat. En dan krijgt dit project ook nog zo'n gekke naam 'civil society', die ik maar moeilijk kan onthouden, en waarover ik dus ook niet vertel op verjaardagsfeestjes.'*
- *'Die term hebben we overgenomen vanuit landelijke en regionale beleidsstukken. In het Nederlands is er niet een eenvoudig of begrijpelijk woord dat precies hetzelfde aanduidt. Civil Society gaat over de zeggenschap van actieve burgers, die de basis vormen van de maatschappij, en die daarbij ook zelf verantwoordelijkheden én middelen krijgen. De Nederlandse woorden 'zeggenschap' en 'actief burgerschap' staan ongeveer voor hetzelfde, maar die termen zijn toch ook vooral duidelijk voor 'insiders', om in het Engels verder te gaan. Die naam 'civil society' hebben we nu eenmaal gekozen, en we gaan er ook mee verder, tot het einde van dit pilotproject, rondom komende jaarwisseling.*
- *Maar deze boodschap hebben we nu zo vaak gekregen, dat we vanaf nu zoveel mogelijk begrijpelijke taal zullen gebruiken.'*
- *'Hoe dan ook: ik blijf dit project en de FHLO kritisch volgen.'*
- *'Dank daarvoor. De FHLO hoopt dat alle aanwezigen dat doen. We hebben kritische mensen nodig. Nieuwsgierige, opbouwende kritische mensen.'*

De uitkomst van deze dialoog, is dus een 'ja' op het project 'Huurderorganisaties en civil society', waarbij de leden van de FHLO het project en de verslaglegging kritisch zullen volgen.

2.4 Welke taken zou een organisatie als de FHLO op zich willen nemen?

Tijdens deze bijeenkomst wordt aanwezigen gevraagd waar de FHLO over 4 jaar wil staan ten opzichte van de WMO. Er kan gekozen worden uit een aantal stadia, van het verzoek tot inspraak tot en met volledige verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de WMO in de grotere naoorlogse complexen. Het is een vingeroefening, geen grootschalig onderzoek waar het beleid van de FHLO aan opgehangen zou moeten worden, maar een aantal zaken valt op waar vooral een gemeente rekening mee zou moeten houden.

Ten eerste is inspraak duidelijk een gepasseerd station; men wil meer dan inspraak. Wel willen aanwezigen als FHLO een serieuze inbreng leveren door lid te zijn van een consumentenpanel van de gemeentelijke WMO-uitvoering. Ten tweede zou men budget voor de FHLO willen hebben om naar eigen inzicht te besteden aan omgevingsonderhoud en om belangen van bewoners te bundelen. Tot slot wil men niet collectief contracten afsluiten met groenvoorziening, thuiszorg en schoonmaakbranche of de volle verantwoordelijkheid dragen van de WMO-uitvoering voor naoorlogse wooncomplexen, dat gaat te ver.

Kortom, een aantal leden van de FHLO en anderen die hebben 'meegestemd', ziet de FHLO verantwoordelijkheid dragen met daarbij behorend budget, maar dan vooral op het gebied van wat huurders aangaat, namelijk belangen van bewoners en onderhoud van de directe omgeving.

3 Projectbeschrijving

De FHLO heeft het opdrachtgeverschap voor een project over civil society aangenomen en is tot het volgende project gekomen.

3.1 Doelstellingen

De FHLO heeft met het project een aantal doelstellingen op verschillende niveaus voor ogen. Ten eerste wil de FHLO een begin maken met het toerusten van huurderorganisaties, zodat zij de komende jaren kunnen meebewegen met de organisaties die op dit moment nog alle zeggenschap en beheer over voorzieningen hebben, zoals overheden, zorginstellingen en woningcorporaties. Ten tweede moeten de leden van de FHLO en huurders in het algemeen iets aan dit project hebben, daar het slechts gedeeltelijk overlapt met de kerntaken van de FHLO en tevens aanspraak maakt op haar beperkte capaciteit. Het belang ligt vooral in de sfeer van het verzamelen en verspreiden van informatie en in de profilering van de FHLO als waardevolle regionale partij. Ten derde is het tamelijk ongewoon dat de vraagzijde, de doelgroep zelf, het initiatief neemt om daadwerkelijk samen te werken met de professionele instellingen. De FHLO wil zich daarom een concreet beeld vormen van

- de concrete en organisatorische mogelijkheden van het door de doelgroep opzoeken van de vraag die in en vlak bij de doelgroep zelf leeft.
- het mechaniek van het koppelen van die vraag aan bestaand en nieuw vorm te geven aanbod
- het door burgerinitiatieven en professionele instellingen samen uitvoeren van zorg- en welzijnactiviteiten en –diensten.

De projectstructuur is daarom als volgt. Ten eerst is een goed voorbeeld in de regio gezocht en geanalyseerd. Ten tweede zijn twee mogelijke varianten in Leiden en de regio beschreven. Ten derde zijn alle activiteiten in het kader van het project 'Huurderorganisaties en civil society' aangegrepen om huurders toe te rusten.

3.2 De Infolijn Alkemade als goed voorbeeld

Om inzicht te verwerven in de mogelijkheden om als doelgroep zelf actief te zijn met de zorg- en welzijnvraag die leeft onder burgers, is een goed voorbeeld van een burgerinitiatief gekozen en geanalyseerd. De FHLO heeft voorkeur uitgesproken voor de Infolijn in de Gemeente Alkemade, een soort frontoffice van waaruit uiteenlopende diensten vooral voor ouderen worden aangeboden, waaronder vervoer, klussen, huishoudelijke zorg en maaltijden. Gekeken is onder andere naar hoe dit initiatief is ontstaan, hoe het mechaniek van vraag naar aanbod werkt, hoe het financieel in elkaar zit, wat de rol is van vrijwilligers, professionals en professionele organisaties en welke aspecten elders bruikbaar zijn.

3.3 Twee mogelijke varianten in de regio

Het goede voorbeeld van de Infolijn Alkemade staat niet op zich. Een heldere en activerende analyse van dit servicepunt kan de aanjager zijn en inspireren om elders in de regio na te gaan hoe huurders een rol kunnen spelen in civil society.

In een korte verkennende tocht in de regio zijn verschillende standpunten van huurders, gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen opgetekend. Aan de hand van deze verkenning zijn twee punten in de regio gekozen waarvoor een wenselijk of mogelijk servicepunt is beschreven, 'op papier georganiseerd' en voorzien van aandachtspunten en aanbevelingen voor een mogelijk

vervolg. Uitgangspunt is om aan te sluiten bij bestaande vindplaatsen en activiteiten voor zorg en welzijn (WMO), maar ook naar gebruiks- en belevingskwaliteiten van de gebouwde omgeving.

3.4 Het toerusten van huurderorganisaties

Het toerusten van huurderorganisaties en de profilering van de FHLO als waardevolle partij is in het project op verschillende manieren vorm gegeven.

Ten eerste is het project gestart met een informatieve bijeenkomst over de WMO en de mogelijke rol van huurders voor huurderverenigingen, woningcorporaties, bewonerscommissies, gemeenten, professionele zorg- en welzijninstellingen en andere geïnteresseerden.

Ten tweede heeft een klankbordgroep, bestaande uit twee vertegenwoordigers van professionele instellingen en drie vertegenwoordigers van huurderverenigingen, het project kritisch gevolgd, mede vormgegeven en voor een deel mede de gesprekken gevoerd. Deze gesprekken zijn tevens aangegrepen voor kennismaking van genoemde partijen met de FHLO en haar ambities, en voor de suggestie huurderorganisaties te betrekken bij lokale WMO-activiteiten.

Tot slot is ook het opdrachtgeverschap van de FHLO – met het daarbij behorende contact met de subsidieverlener en het uitvoerende bureau- een manier geweest om huurderorganisaties toe te rusten voor de toekomst.

4 De Infolijn Alkemade als goed voorbeeld van civil society

'Infolijn Alkemade is een centraal informatiepunt voor alle inwoners van Alkemade die vragen hebben op het gebied van hulp, zorg en dienstverlening, maar ook op gebied van creatieve, educatieve en informatieve activiteiten. De lijn staat open voor mensen die zelf hulp nodig hebben, maar ook voor mantelzorgers en vrijwilligers.

Opgeleide vrijwilligers bij de Infolijn hebben een luisterend oor, geven informatie, en kunnen de hulpvragers naar de juiste adressen verwijzen. Ook kan de Infolijn de aanmelding en afmelding voor Tafeltje-dekje en Alarmering verzorgen.'

Zo wordt de Infolijn geïntroduceerd op de website van het Dienstencentrum Jacobus, het onderkomen van de Infolijn.

De Infolijn Alkemade dient als goed voorbeeld voor civil society. De stichting is een spin in het web die contact onderhoudt met een aantal andere stichtingen. Het geheel bedient de omgeving met diensten en activiteiten op gebied van zorg en welzijn, waarbij een beperkt aantal betaalde krachten samenwerkt met een grote groep vrijwilligers.

4.1 Ontstaansgeschiedenis

Aleid van der Meer is initiatiefneemster en jaren lang de stuwende kracht geweest achter de Infolijn Alkemade. In de 70-er jaren kwam zij als wijkverpleegkundige veel bij mensen thuis. Een wijkverpleegkundige is gebonden aan indicatie, aan bepaalde taken die uitgevoerd moeten worden en aan de tijd die voor die taken staat. Zij liep daar tegen de grenzen van haar werk aan en kon te vaak niet voldoen aan de 'niet geïndiceerde vragen' die leefden bij mensen. Tegelijkertijd kwam ze ook mensen tegen die graag iets voor een ander wilden doen. Door de vraag aan het aanbod te koppelen is Algemene Burenhulp ontstaan. Door de jaren heen heeft de vraag tot allerlei initiatieven geleid, waardoor mensen langer zelfstandig in hun eigen huis kunnen blijven wonen.

De Stichting Ouderen Belang bestond al als koepelorganisatie, maar desondanks was sprake van een versnipperd aanbod van initiatieven en activiteiten. Er was behoefte aan een centraal punt waar mensen terecht konden met hun vragen, waardoor bovendien ook de coördinatoren van de verschillende activiteiten zouden worden ontlast. Zo is de Infolijn ontstaan.

4.2 De basis en het zenuwcentrum van de Infolijn

De basis van de Infolijn is het Dienstencentrum Jacobus. Het Dienstencentrum wil een laagdrempelig, gezellig en levendig centrum zijn voor alle ouderen in de gemeente Alkemade en organiseert daarvoor allerlei activiteiten. Zo wordt de integratie van bewoners van het Zorgcentrum en wijkbewoners bevorderd en de eenzaamheid van oudere inwoners bestreden. Daarnaast biedt het Dienstencentrum ook diensten aan die er voor zorgen dat ouderen en minder mobiele langer zelfstandig kunnen functioneren.

De Infolijn is een centraal punt, waar mensen hun vragen kunnen stellen, zich kunnen aanmelden voor activiteiten en diensten en waar ze zich kunnen opgeven als vrijwilliger. Het is in feite het frontoffice van allerlei stichtingen die ieder op hun wijze aan de vraag tegemoet komen.

Het zenuwcentrum van het Dienstencentrum en de Infolijn wordt gevormd door de activiteitencoördinator en de activiteitencommissie.

De coördinator coördineert de activiteiten van de stichtingen en zorgt voor de organisatie en aansturing van de circa 160 vrijwilligers. De activiteitencommissie van 7 personen, waarin afgevaardigden van de Stichting Ouderen Belangen, de Katholieke Bond voor Ouderen, het

Zorgcentrum Jacobus, de Cliëntenraad van het Zorgcentrum en een afgevaardigde van de vrijwilligers, komt tweemaandelijks bij elkaar om signalen van mensen op te vangen en te vertalen naar nieuwe activiteiten en om de activiteiten die worden georganiseerd op elkaar af te stemmen. Als er een duidelijke vraag wordt gesignaleerd, wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd en vrijwilligers geworven. De vrijwilligers worden geschoold en het antwoord op de vraag is een feit. De goede scholing van vrijwilligers is een sterk punt in de hele organisatie.

4.3 Activiteiten en diensten

Op het ogenblik kunnen de volgende activiteiten, diensten en voorzieningen via de Infolijn worden 'besteld'.

De SOB Combi-bus

De Combi-bus wordt gereden door vrijwilligers en biedt vervoer van voordeur tot voordeur aan ouderen en mensen met een handicap die wonen in Alkemade en moeilijk kunnen reizen met het openbaar vervoer.

De SOB Combi-bus rijdt 6 dagen in de week (behalve zondag) van 9.00 tot 17.00 uur. Deelnemers betalen een kleine donatie per jaar en een vaste prijs per rit.

Alarmering en bereikbaarheid

'Alarmering en bereikbaarheid' is een voorziening voor thuiswonende mensen, die een verhoogd risico lopen om in een situatie terecht te komen, waarin zij hulp van buiten moeten inroepen. Deelnemers krijgen een alarmapparaat, dat wordt aangesloten op een centrale. Ook dragen zij een zender waarmee men met het indrukken van een knop in directe verbinding staat met de meldcentrale, die 24 uur per dag en zeven dagen in de week bereikbaar is en hulp inschakelt. Indien het alarm medisch noodzakelijk is en toegekend door het zorgkantoor, wordt aan de deelnemer geen financiële bijdrage gevraagd.

Vanaf 1 januari 2006 wordt er aan de medisch geïndiceerden een eigen bijdrage van € 3,00 gevraagd. Voor niet-geïndiceerden wordt € 8,00 per maand in rekening gebracht naast de aansluitkosten van ca € 25,-. Gebruikers met een aanvullende verzekering kunnen een deel van deze kosten declareren.

Iedere gebruiker wordt twee maal per jaar bezocht waarbij o.a. het alarmapparaat wordt gecontroleerd en getest. Tegelijkertijd wordt gekeken of er nog meer nodig is; het is dus tevens een informeel welzijnsbezoek. Twee maal per jaar komen de vrijwilligers van de nazorgcommissie bij elkaar om de bezoeken te bespreken. De coördinatie, administratie (tot 1 januari 2006 vrijwillig), indicatie, plaatsing en controle wordt verricht door 30 vrijwilligers.

Klussenteam

Een twaalftal mannen en vrouwen knappen allerlei karweitjes op bij gehandicapten en senioren in Alkemade, variërend van klein timmer- en loodgieterwerk tot het helpen met verstel- en naaiwerk, het oplossen van problemen met de PC en het invullen van de belastingpapieren.

Er worden geen voorrijkosten gerekend en de reparatiekosten bedragen standaard € 2,50 plus de kosten van het gebruikte materiaal. Mensen die een klusje hebben dat zij zelf niet kunnen oplossen, kunnen de Infolijn bellen, die de boodschap op haar beurt doorgeeft aan het Klussenteam.

Warme maaltijden:

Via de Infolijn zijn verschillende soorten maaltijden aan te vragen.

1. Ten eerste de maaltijden op indicatie van het zorgloket van de gemeente Alkemade.
2. Ten tweede de maaltijden die zonder indicatie verkrijgbaar zijn, de vriesvers maaltijden. Wekelijks wordt er een doos met zeven maaltijden naar eigen keuze (ruim 100 soorten diners/voor/nagerechten) thuis bezorgd.

3. Ten derde De Open-Tafel voor ouderen. De Open-Tafel wordt drie keer per maand georganiseerd door de vrijwilligers van de Algemene Burenhulp op drie locaties in Alkemade in samenwerking met de keuken van Zorgcentrum Wijde en Woudwetering uit Woubrugge en een restaurant in de Kaag. Ouderen kunnen hier gebruik van maken als het moeilijker wordt om zelf voor het eten te zorgen. Of men kan, gewoon voor de gezelligheid, af en toe samen met anderen te eten.

Vrijwillige thuiszorg.

De vrijwillige thuiszorg bestaat uit verschillende onderdelen.

1. ODTO (Ondersteuning Thuiswonende Dementerende Ouderen)
De Algemene Burenhulp Alkemade verleent ondersteuning aan partners, verzorgers en anderen die de zorg hebben voor volwassenen met een lichamelijke handicap of chronische ziekte of voor een dementerende oudere. Taken zijn bijvoorbeeld: gezelschap houden, uitvoeren van kleine verzorgende taken (eten, wassen), hulp bij wandelen en het begeleiden naar een ziekenhuis. Voor dementerende ouderen is de koffertjesmethode ontwikkeld waarbij ouderen door allerlei beeld-, geluid- en doe-materiaal worden geactiveerd. In overleg kan er ook in het weekend hulp gegeven worden. Het gaat om hulp voor een langere tijd; niet om incidentele hulpverlening. Voor deze vorm van hulp wordt geen bijdrage gevraagd.
2. Rouwverwerking.
Een groep opgeleide vrijwilligers van het Gemeentelijk Steunpunt voor Rouwverwerking (GSRA) verleent praktische, emotionele en psychische ondersteuning bij mensen die hun partner verloren hebben.
3. Terminale thuiszorg.
Mensen die in de laatste levensfase verkeren, willen vaak in de eigen vertrouwde omgeving blijven en daar sterven. Voor familie, vrienden en burens kan dit een belasting betekenen, die op den duur te zwaar wordt. De Stichting Terminale Thuiszorg van de organisatie Algemene Burenhulp kan in zulke situaties de familie bijstaan en hulp verlenen. De hulp wordt door opgeleide vrijwilligers verleend en is een aanvulling op de professionele hulp van bejaardenverzorging, wijkverpleging e.d.

Dagverzorging

Vanuit het Dienstencentrum Jacobus worden in samenwerking met Zorgcentrum Mediomare twee soorten dagverzorging aangeboden.

Op dinsdag, donderdag en vrijdag van 10.00 uur tot 16.30 uur kunnen zelfstandig wonende ouderen terecht, die zich - ondanks de aanwezige hulp - niet meer zo goed kunnen redden. Er wordt samen gegeten en er worden verschillende activiteiten georganiseerd. Deelnemers krijgen waar nodig ook advies en begeleiding.

Maandag, woensdag en vrijdag van 09.00 tot 18.00 uur en dinsdag en donderdag van 10.00 tot 16.30 uur kunnen ouderen terecht die lijden aan geheugenstoornissen of aan een beginnende dementie waardoor het zelfstandig wonen (thuis) moeilijk wordt. Het vervoer wordt geregeld via de WVG. Voor beide diensten is een advies van het Centrum Indicatie Zorg (CIZ) vereist.

Seniorenradio

Wekelijks is er een uitzending van het Seniorenprogramma met actuele informatie en muziek. Muziek en andere zaken kunnen via de Infolijn aangevraagd worden.

Stichting Ouderen Belangen.(SBO)

Veel creatieve, zorg-, educatieve- en informatieve activiteiten vallen onder de verantwoordelijkheid van het SOB, zoals handwerken, gymnastiek en volksdans. Voor al deze activiteiten kan men zich aanmelden via de Infolijn.

'Hangplek' voor Ouderen

De Infolijn zelf voorziet ook in een behoefte en is 'hangplek' voor ouderen geworden: mensen drinken er een kopje koffie en maken er een praatje.

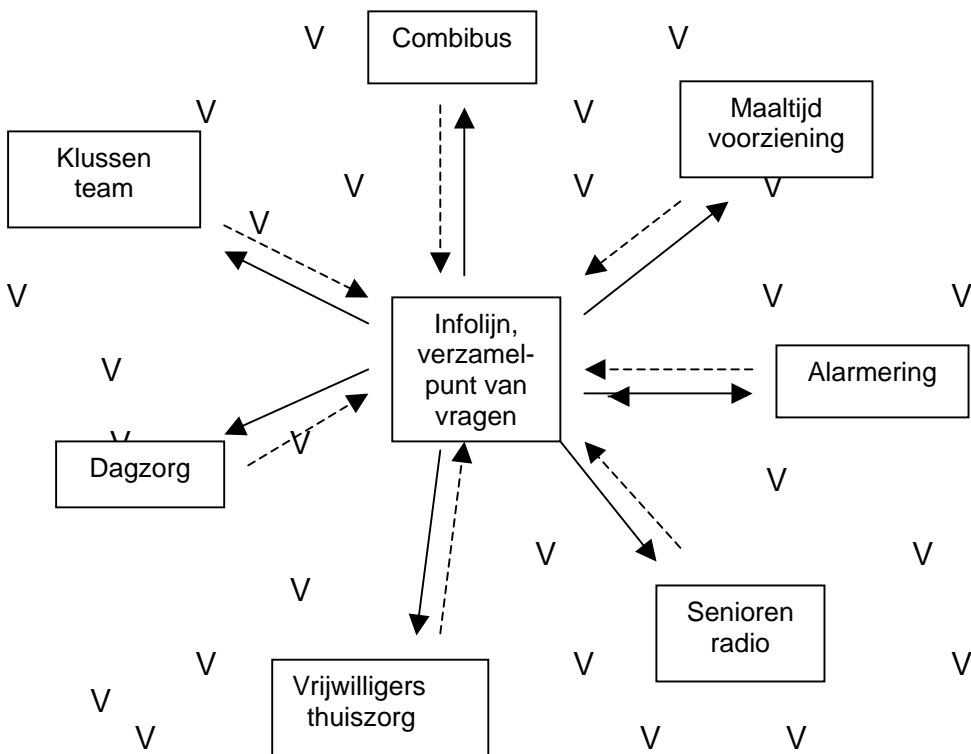
4.4 Hoe werkt de Infolijn?

De werking van de Infolijn is vrij eenvoudig. De Infolijn is gehuisvest in het Dienstencentrum Jacobus en is bemand op elke werkdag van 9.00 tot 11.00 uur. Buiten deze tijden kan een voice mail worden ingesproken.

Mensen kunnen zich bij de Infolijn aanmelden voor de hierboven genoemde activiteiten, diensten en voorzieningen. De vrijwilligers van de Infolijn geven de vragen met naam en telefoonnummer door aan de coördinator –ook vrijwilligers- van de stichting van de betreffende dienst of activiteit. Deze coördinatoren zorgen voor de verdere verwerking van de vraag.

De mensen die de lijn bemannen, krijgen 10 tot 25 telefoontjes per ochtend, afhankelijk van de geplande activiteiten; als er een busreis of een cursus staat gepland, wordt er vanzelfsprekend veel gebeld.

Schematische weergave van de werking van de Infolijn



V = de vraag vanuit de hele gemeente Alkemade

—————> = vraag doorgeven van Infolijn naar dienstverleners

- - - - -> = actuele informatie van dienstverleners naar Infolijn

4.5 Vrijwilligers

De organisatie

De 160 vrijwilligers spelen een grote rol in de activiteiten die het Dienstencentrum Jacobus aanbiedt en ook de Infolijn wordt door vrijwilligers gerund. Een keer per jaar wordt een planning gemaakt voor de structurele activiteiten. Vrijwilligers geven aan aan welke activiteiten ze willen meewerken en maandelijks wordt een rooster opgesteld waarbij rekening wordt gehouden met hun wensen.

Deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers is belangrijk. Het Dienstencentrum verzorgt cursussen, themabijeenkomsten en workshops met medewerking van onder andere de Rijngeestgroep en Maatschappelijk Werk: omgaan met een visuele handicap, vergeetachtigheid en hersenziekten, doofheid en depressie, lopen met een rolstoel, diverse computercursussen, weerbaarheidstraining, stervensbegeleiding en dementie.

Als er nieuwe activiteiten worden georganiseerd, wordt ook daar scholing voor verzorgd.

Functioneringsgesprekken

Jaarlijks wordt met alle vrijwilligers een soort functioneringsgesprekken gevoerd, individueel of in groepsverband. De groepsgesprekken zijn vaak gemixed van samenstelling. Mensen kunnen ervaringen uitwisselen, van elkaar leren en ook over ander soort vrijwilligerswerk horen. Ook kunnen vrijwilligers ideeën naar voren brengen en suggesties doen die -waar mogelijk- worden gerealiseerd.

Werving

Met behulp van allerlei PR-activiteiten, zoals het bloemencorso, de seniorenradio en de lokale kabelkrant met wekelijks informatie (10 pagina's al 5 á 6 jaar lang) en via mond-tot-mondreclame worden vrijwilligers geworven. De gemeente Alkemade heeft daarnaast ook een vrijwilligersvacaturebank.

4.6 Betaalde krachten

Een aantal taken wordt door professionals en betaalde krachten uitgevoerd.

Actuele informatie voor de Infolijn

Informatievoorziening is een wezenlijk onderdeel van de Infolijn. De mensen die de Infolijn bemannen, moeten goed op de hoogte zijn van wat elke dienst te bieden heeft en welke bijzondere activiteiten zijn gepland. De activiteitencoördinator zorgt voor die informatievoorziening.

Kennis hebben van ontwikkelingen op gebied van zorg en welzijn

Voor het goed functioneren van de Infolijn en alle activiteiten die daar achter liggen, moeten de betrokken verantwoordelijken ook meer algemene kennis van zaken hebben; lid zijn van bepaalde organisaties, deelnemen aan klankbordgroepen, vakliteratuur bijhouden, bijeenkomsten in den lande bijwonen en vakgenoten ontmoeten.

Er wordt gewerkt met geschoolde en ervaringsdeskundige vrijwilligers, maar voor bepaalde expertise worden ervaringsdeskundigen, mensen uit professionele instellingen en experts geraadpleegd.

De ouderenwerker

Door de inbedding van de Infolijn in het Dienstencentrum, is direct contact met professionals –waar nodig- mogelijk. Het gaat dan met name om de coördinator van het Dienstencentrum en -vanaf januari 2006- de Ouderenwerker.

De Ouderenwerker vormt een brug tussen professioneel werk en vrijwilligerswerk. Zij heeft de vrijwillige thuiszorg overgenomen en is verantwoordelijk voor de huisbezoeken bij thuiswonende ouderen van 70 jaar en ouder, georganiseerd door de gemeente gesubsidieerde stichting De Spil. De bezoeken zelf worden afgelegd door daarvoor opgeleide vrijwilligers. Na het huisbezoek kan verder actie worden ondernomen, hetzij voor geïndiceerde zorg via de gemeente, hetzij via het zorg- en welzijnsnetwerk dat aan de Infolijn is verbonden. Vragen vanuit door Infolijn worden naar de ouderenwerker doorgespeeld en anderzijds wijst zij mensen op de mogelijkheden van het Dienstencentrum en de Infolijn.

Wat is betaald, wat is onbetaald

Tot 2005 was een betaalde kracht voor 20 uur per week verantwoordelijk voor de dagopvang en voor het coördineren van de meeste stichtingen, het werven en begeleiden van vrijwilligers, het actueel houden van informatie, de administratie, enzovoort. De vrijwillige thuiszorg en de alarmering werden volledig door vrijwilligers verzorgd.

Vanaf begin 2006 is er voor alle stichtingen in totaal 30 uur ondersteuning, waarvan 15 uur per week inhoudelijke en 15 uur per week administratief. Daarnaast is de coördinatie van de vrijwillige thuiszorg een betaalde functie geworden van 15 uur per week: de Ouderenwerker.

4.7 Rechtsvorm en financiën

De Infolijn is een stichting met statuten en een bestuur. De gemeente Alkemade subsidieert de Infolijn – het punt waar de telefoontjes binnenkomen- met €2500,- per jaar onder andere voor onkosten en de inrichting en neemt de huur voor haar rekening doordat de Infolijn is ondergebracht in het Dienstencentrum, dat deels door de gemeente wordt gehuurd. De activiteiten en diensten die via de Infolijn kunnen worden aangevraagd, vallen ieder onder een eigen stichting met eigen financiën en bestuur. Zij worden gesubsidieerd door de gemeente en werven ook aanvullende fondsen.

Daarnaast bekostigt het dienstencentrum een aantal activiteiten door ze te combineren. De Combibus wordt gebruikt om zowel mensen en als maaltijden van de maaltijdvoorziening te vervoeren. De gemeente draagt niet bij aan het personenvervoer, omdat zij zelf een vervoersdienst heeft, maar wel aan de vervoerskosten van maaltijden die door de Combibus worden rondgebracht. De activiteitencommissie bedruipt zichzelf door eigen bijdragen te vragen en door inkomsten van de bar.

Activiteiten van het Dienstencentrum die niet via een subsidie worden bekostigd, worden uit allerlei fondsen betaald, zoals het Oranjefonds en de Rabobank. 'Wij zeggen nooit nee', zegt Aleid van der Meer.

4.8 Het spanningsveld tussen vrijwilligers en professionele organisaties

De casus Infolijn Alkemade is niet alleen nu interessant als goed voorbeeld, maar ook als prikkel om de gedachten te laten gaan over de mogelijkheden van civil society in de toekomst.

Civil society bestaat voor een deel al, de WMO wil meer. Maar hoe dan? Het samenwerken tussen vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties gaat gepaard met het zoeken van een balans en met een bepaalde spanning tussen vrijwilligers en professionele organisaties als zorginstellingen, zorgverzekeraars, thuiszorgaanbieders, gemeenten. Met de komst van de WMO en civil society zal die balans veranderen. Wat kunnen en willen vrijwilligers oppakken? Wat kunnen

en willen professionele organisaties uit handen geven? Wat kan met een gerust hart aan vrijwilligers worden overgelaten en wat moet bij professionele organisaties blijven? Wat betekent dat voor scholing, ondersteuning en verantwoording?

Om terug te komen op de casus: de gemeente Alkemade ziet in de Infolijn een goede partner in het verstrekken van informatie en ondersteuning en wil de Infolijn graag inbedden in het geheel van WMO- activiteiten. De Infolijn en de diensten die daaraan verbonden zijn, zien ook andere mogelijkheden voor zichzelf weggelegd, bijvoorbeeld in het voorzien van verdergaande behoeften met behulp van AWBZ-geld of in het afgeven van indicaties.

Het veranderen van de balans roept vragen en obstakels op die de betrokken partijen gezamenlijk zullen moeten beantwoorden en wegruimen. Dat geldt niet alleen voor de Infolijn, de daarmee samenhangende diensten en de gemeente Alkemade. Dat is in elke gemeente zo.

4.9 Sterke en zwakke kanten van de Infolijn op een rijtje

Sterke kanten

- Dicht bij de vraag naar zorg en welzijn
- Laagdrempelig
- Welzijnsdiensten bieden zonder dat indicatie nodig is
- Mensen de mogelijkheid geven langer zelfstandig te blijven wonen
- Ja-cultuur
- Uitgevoerd door 'peers': ouderen, buurt- en plaatsgenoten
- Kwaliteit door scholing van vrijwilligers
- Aandacht voor de wensen van de vrijwilligers
- Het gericht en actief werven van vrijwilligers
- Onderdeel van een netwerk
- Eigen geld door het aanboren van subsidiebronnen
- Korte lijnen, weinig bureaucratie
- Korte lijnen, dicht bij professionals, samenwerken met de instellingen in de directe omgeving
- De opbouw: klein beginnen en oppakken wat je tegenkomt
- Dat aanpakken wat vrijwilligers kunnen doen en overlaten aan anderen wat vrijwilligers niet kunnen doen.
- Actuele informatie
- Professionele ondersteuner: spin in het web die faciliteert en overzicht houdt.

Zwakke kanten

- De spin in het web is meteen ook een zwakke kant. De continuïteit van vrijwilligers en trekkers van het project moet gewaarborgd worden.
- Expertise, kennis en vaardigheden: de grens tussen dat wat thuishoort in het vrijwilligerscircuit en in het professionele circuit moet bewaakt worden: mensen die in het professionele circuit thuishoren, moeten op tijd worden doorverwezen.
- Subsidies gaan samen met een zekere verantwoording, door middel van jaarverslagen en boekhouding. Het opstellen en bijhouden daarvan is voor vrijwilligersorganisaties soms lastig.
- Er zijn veel losse stichtingen, diensten en activiteiten

De bevindingen uit deze analyse zullen terugkomen in de beschrijvingen van twee mogelijke Infolijn-achtige punten elders in de regio en in de aanbeveling aan het slot van deze rapportage.

5 Bevindingen in Leiden en de regio

Naar aanleiding van de analyse van de Infolijn in Alkemade is, in samenwerking met de klankbordgroep, een korte verkennende gespreksronde in de regio gemaakt. Deze ronde is niet bedoeld als regiodekkende inventarisatie van de activiteiten rond de WMO, maar om na te gaan hoe huurderorganisaties een rol kunnen spelen in civil society. Daartoe zijn gesprekken gevoerd met een aantal vertegenwoordigers van huurderverenigingen, gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen. De bevindingen zijn beschreven naar

- de vraag
- de overheid, instellingen en huurderverenigingen zelf
- het loket
- de status van vrijwilligersinitiatieven en burgerparticipatie

5.1 Legitimatie voor het opzoeken van de vraag

De belangrijkste bevinding is dat burgerinitiatieven en vrijwilligersorganisaties één van de weinige partijen zijn die erg dicht op de vraag zitten en de vraag gelegitimeerd kunnen opzoeken. Dat directe contact lijkt misschien gewoon, maar is het niet. De ouderenwerker bijvoorbeeld mag op bezoek bij 75 plussers en alleen als mensen daar toestemming voor hebben gegeven. Bewonerscommissies, huurderverenigingen, collectanten, de Zonnebloem, kerk- en moskeewerk, speeltuinverenigingen en wijkverenigingen –kortom burgerinitiatieven en vrijwilligersorganisaties- komen ongevraagd en op een vanzelfsprekende wijze met iedereen in contact. Daarom kunnen zij van enorme waarde zijn voor de WMO en civil society.

De verborgen vraag

Ook de aard van de vraag is waardevol. Het gaat niet om mensen die de weg al vinden naar de bejaardensoos, gezamenlijk eten en de Bingo of om mensen die al zijn opgenomen in een zorgstructuur. Het is juist de vraag die alleen gezien wordt als mensen benaderd worden, heel concreet gezegd: als je langs de deuren gaat. Mensen die eenzaam zijn of onder de armoedegrens leven, overbelaste mantelzorgers onder de allochtone bevolking, een alleenstaande ouder die een middag oppas zoekt voor zijn kind, een gezin met moeilijk opvoedbare kinderen, een gehandicapt kind dat nog bij zijn bejaarde ouders woont, een analfabeet die zijn zorgformulier niet kan invullen.

De verborgen vraag

Een zeer actieve huurder, actief in een bewonerscommissie, de huurdervereniging en de overkoepelende organisatie, collecteert in haar buurt voor het Rode Kruis. 'Ik collecteer natuurlijk voor het goede doel, maar **vooral** om weer 's bij iedereen langs te zijn geweest. Zo kom ik allerlei vragen tegen en weet ik wat er leeft. Waar nodig onderneem ik actie.'

5.2 Overheid, instellingen en huurderorganisaties

Een tweede belangrijke bevinding is dat civil society voor veel burgers al common ground is; er wordt veel werk verzet door burgerinitiatieven met een hoge graad van zelfregie. De aard van het werk is van ongeschoold tot op academisch niveau, van uitvoerend tot bestuurlijk tot innovatief en technisch. Professionele organisaties herkennen dat echter niet altijd als zodanig en vertalen burgerparticipatie vooral in meepraten en inspraak. Een bestuurslid van een huurderorganisatie noemde dit 'suggestieparticipatie'. Daadwerkelijke participatie door burgerinitiatieven en

vrijwilligersorganisaties wordt door professionele organisaties (nog) maar weinig erkend, geactiveerd en ondersteund.

Een kort uitstapje naar aanleiding van deze bevinding; sportverenigingen vormen een uitzondering. Zij zitten aan tafel met partijen als volwaardige partner en worden soms zelfs voor professional aangezien. Sportverenigingen worden vaak geheel door vrijwilligers gerund, van bestuur tot het beheer van – een voor een vrijwilligersorganisatie relatief forse- kas, tot met de bardienst en vele andere zaken. Het gaat te ver om hier na te gaan waarom sportverenigingen zich meer als professionals kunnen profileren en ook als zodanig worden gezien. Ligt het aan het geld dat zij te besteden hebben en voor een deel direct innen bij de leden? Of aan het feit dat sport weliswaar belangrijk is, maar de doelgroep niet zo direct kwetsbaar als bij wonen, zorg en welzijn. Of ligt sport politiek minder gevoelig? Het is een interessant gegeven.

- **Gemeenten**

Gemeenten staan verschillend tegenover de rol van huurderverenigingen in civil society.

Voor beleidsmedewerkers van een aantal gemeenten heeft het project inzichtelijk gemaakt dat burgers verantwoordelijkheid kunnen dragen en dat er mechanismen zijn voor samenwerking in die driehoek burger-overheid-instelling. Met dat inzicht groeit ook het besef dat de overheid –langzaam maar zeker- zaken uit handen moet en kan geven en afstand moet nemen, een essentiële WMO-vaardigheid voor overheden

Hoe dat vorm zal krijgen in die gemeenten waar dat besef groeit, is niet duidelijk, maar dit project heeft bijgedragen aan de wijze hoe wordt nagedacht over de WMO en wellicht krijgt dat een eigen vervolg. Huurderverenigingen met een bredere taakopvatting worden daarbij zeker als een partij voor civil society gezien.

De meerwaarde van actief participerende huurders wordt echter niet overal herkend. Zelfs waar het stimuleren van actieve burgerparticipatie als doelstelling in de sociale beleidsplannen staat geformuleerd -inclusief budget om dat uit te voeren-, wordt een koppeling tussen het beleidsplan en huurderverenigingen als actieve burgerparticipanten niet gezien. De waarde van de nabijheid van huurders bij de vraag en de mogelijkheden die dat biedt, wordt niet herkend en zeker niet opgepakt. Het aanbod zelf -een vrijwilligersorganisatie die wil meedenken en deelnemen- wordt zelfs niet herkend; 'Wat is nou precies het probleem?' Mogelijk wordt met participatie ook in dit beleidsplan vooral meepraten en meedenken bedoeld.

Een reactie vanuit een andere gemeente is dat zij zich op het ogenblik alleen willen bezig houden met de korte termijn WMO. Pas in een later stadium zal het WMO beleid breed opgepakt worden en zullen de verschillende prestatievelden integraal worden benaderd. Men wil daarom vooralsnog niet in gesprek gaan over de mogelijkheden van burgerinitiatieven -zoals huurderverenigingen- in de WMO, zelfs niet als dat gesprek vanuit een burgerinitiatief wordt geïnitieerd.

Alle gemeenten kennen natuurlijk voorbeelden van vrijwilligersorganisaties die worden ondersteund door de gemeente, hetzij met geld, hetzij met bepaalde expertise, et cetera. De ene gemeente is meer overtuigd van de waarde van vrijwilligersinitiatieven dan de andere gemeente, maar een aantal kanttekeningen bij het werken met vrijwilligers wordt vaak geplaatst: continuïteit, expertise en mate van professionalisering. Zij worden genoemd als risicofactoren en drempels om samen te werken met vrijwilligersorganisaties en kunnen gemeenten ervan weerhouden om verantwoordelijkheid uit handen te geven.

Continuïteit

Ten eerste de continuïteit van vrijwilligerswerk die niet gewaarborgd is. Men heeft het beeld van vrijwilligers dat ze kunnen vertrekken wanneer ze willen en dat de taak vaak niet automatisch wordt overgenomen. Bovendien is het werk vaak afhankelijk van de enorme inzet en kwaliteit van één of enkele personen. Als die wegvallen, is de kans groot dat de organisatie zal afbrokkelen.

De lijn tussen vrijwilligers en professional: expertise en helderheid

Ten tweede wil men dat vrijwilligers zich beperken tot dat wat ze kunnen, en dat is in dit verhaal vooral welzijn. Vrijwilligers zijn geen professionals. Soms lijkt dat als een synoniem te worden gezien voor ongeschooldheid en een beperkte kennis.

Professionalisering

Ten derde de professionalisering. De kwaliteit van de boekhouding en jaarverslagen bijvoorbeeld laat wel eens te wensen over, terwijl ook vrijwilligersorganisaties verantwoording moeten afleggen aan hun financiers, hun klanten en de gemeenschap. Gemeenten proberen hier verandering in aan te brengen door cursussen aan te bieden bijvoorbeeld voor het voeren van een administratie. Deze cursussen worden niet altijd goed bezocht.

- **Zorg- en welzijninstellingen**

De zorg- en welzijninstellingen die in het kader van dit project zijn gesproken, stellen zich, deels onder druk van de WMO en deels vanwege een veranderend mensbeeld, steeds meer naar buiten op, gericht op de vraag. Dat is terug te zien in een veelheid van initiatieven die er op gericht zijn om mensen zo lang mogelijk in hun eigen omgeving te laten wonen. Het is ook te merken aan de wijze waarop dit project ontvangen wordt.

Zorg- en welzijnsinstellingen reageren weliswaar wat verbaasd op de rol van huurderorganisaties in civil society, maar deze worden in de gesprekken positief ontvangen en erkend als een partij die vooral kan signaleren en doorgeven.

De interesse van de instellingen was ook zichtbaar aan de opkomst bij de startbijeenkomst van dit project en aan de samenstelling van de klankbordgroep, waarin oorspronkelijk drie huurders en de twee professionele instellingen -Stichting MEE en Thuiszorg Groot Rijnland- hebben plaatsgenomen.

Alhoewel de vraag nog steeds op een tamelijk aanbodgerichte manier vanuit de instellingen wordt opgezocht, is duidelijk sprake van een decentralisatie naar wijken toe en wordt langzamerhand ook de slag naar buurtniveau en burgerparticipatie gemaakt.

Dé illustratie daarvan zijn de buurtwinkeliers die samenwerken met Libertas, hier uitgelicht omdat het qua schaal, nabijheid bij de vraag, en het samenwerken met een burgerpartij, zeer goed aansluit bij dit project 'Huurderorganisaties en civil society'.

Buurtwinkeliers

Libertas werkt samen met 7 buurtwinkeliers; bakkers, groentezaken en aanverwante middenstanders in diverse wijken. In de winkel is informatiemateriaal aanwezig en de winkelier is herkenbaar als Libertas buurtwinkelier door middel van een Libertasbord en telefoonnummer aan de gevel. Buurtbewoners kunnen er terecht met hun zorgvragen, geven zorgvragen van anderen door en ook de buurtwinkelier kan signaleren en doorgeven. De buurtwinkeliers worden ondersteund door een professionele coördinator. Op deze wijze kunnen de zorginstellingen van Libertas hun service op wijkniveau verbeteren en krijgen winkeliers in ruil daarvoor betaald voor het leveren van extra diensten. Daarmee draagt Libertas bij aan het behoud van kleine buurtwinkels.

Tot slot Stichting Radius, voorheen Stichting Dienstverlening Leiden. Radius is op een aantal punten vergelijkbaar met de Infolijn in Alkemade en de stichtingen daar omheen: professionals werken samen met een groot aantal vrijwilligers en het dienstenpakket is nagenoeg hetzelfde. Radius ziet voor huurderverenigingen een meer actieve rol weggelegd en is op haar beurt een interessante en bruikbare partner voor een huurderorganisatie met een bredere taakopvatting. Ten eerste herkent Radius in hen een partij die dicht bij de vraag staat. Ten tweede biedt Radius een scala aan diensten en activiteiten waar een huurderorganisatie buurtbewoners met zorg- en welzijnvragen naartoe zou kunnen leiden. Tot slot werkt Radius vooral met vrijwilligers en heeft zij ervaring met punten in allerlei wijken. Radius kan derhalve een buurtpunt dat wordt gerund door huurders, ondersteunen met het werven en begeleiden van vrijwilligers en met het verzorgen van scholing.

- **Woningcorporaties**

Woningcorporaties treden volop naar buiten en werken samen met gemeenten, zorginstellingen en andere organisaties om meer vraaggericht te opereren. Maar ook voor woningcorporaties geldt dat dat nog voor een groot deel vanuit de professionele organisaties gedacht en uitgevoerd is. Het idee van een actieve rol voor huurders in civil society wordt zeer uiteenlopend ontvangen.

De meeste corporaties zien de waarde in van initiatieven door huurderverenigingen vanwege hun nabijheid bij de vraag naar zorg- en welzijn, maar zetten vraagtekens bij de behoefte van huurders om mee te werken aan een Infolijn-achtig punt. Zij zien vooral het aantal vrijwilligers in huurderverenigingen teruglopen, waardoor de geledingen van huurderverenigingen die het meeste contact hebben in de buurt, namelijk de bewonerscommissies, een langzame dood sterven.

Een concrete actie van corporaties om burgerparticipatie met bewoners vorm te geven is het project 'De Burenhulpcentrale'. Portaal en Ons Doel zijn betrokken bij de ideevorming en Ons Doel start samen met Rijn & Vliet een pilot in een buurt in Leiden Zuid West. Het principe van een burenhulpcentrale is gebaseerd op gewone alledaagse klussen die mensen voor elkaar in de buurt kunnen doen, waarbij vrager en aanbieder via een sms, een telefoontje of een e-mail aan elkaar gekoppeld worden. Elders in dit stuk dient de organisatiestructuur van de Burenhulpcentrale als voorbeeld voor een mogelijk punt door huurders geïnitieerd. Hier alvast in één zin het mechanisme van de Burenhulpcentrale.

De Burenhulpcentrale

'stel dat u een e-mail of sms zou ontvangen met het verzoek om dit komende weekeinde boodschappen te doen voor een oudere dame die twee straten verderop woont, zou u dat dan doen als u daartoe gelegenheid had?'

Andere corporaties zien dat zij een taak hebben in de WMO -ook samen met huurders- die ze op willen pakken, maar de wijze waarop is hen nog onduidelijk. Het project 'Huurderverenigingen en civil society' wordt met interesse gevolgd en de ideeën die daar uit ontstaan vinden wellicht navolging.

Tot slot zijn er ook corporaties die niet meteen een rol zien weggelegd voor huurders of andere vrijwilligersinitiatieven.

- **Huurderverenigingen**

Tijdens de gesprekken met huurderverenigingen valt een aantal punten op. Ten eerste herkennen ze de nabijheid bij de vraag, ten tweede verzetten ze al veel vrijwilligerswerk -vaak op meerdere plekken- en tot slot heeft een aantal huurderverenigingen een goed geoutilleerde werkplek.

Dicht op de vraag

Huurderverenigingen herkennen ten eerste allemaal het beeld dat zij dicht op de vraag zitten en beamen dat zij de vraag tegen komen, niet alleen op gebied van wonen, maar ook op gebied van zorg- en welzijn. Overigens hebben ze vaak al een telefoonnummer voor vragen, klachten en wensen over huurdergerelateerde vragen en soms ook voor andere vragen.

Telefonisch spreekuur HBVA: voor huurders, buurtpreventie en leefbaarheid

De Huurderbelangenvereniging in Alkemade (HBVA) werkt mee aan een project 'buurtpreventie en leefbaarheid' in samenwerking met de woningbouwvereniging, de brandweer, de gemeente, en andere partijen. Het project is niet alleen voor huurders, maar voor alle bewoners in de buurt. Het telefoonnummer van de HBVA staat dus niet alleen open voor huurdergerelateerde vragen, maar ook voor vragen over een boom die om moet, bestrating, een vluchtheuvel die gevaarlijk is voor mensen met een rolstoel, overlast van een jeugdthonk, parkeeroverlast van een sportcomplex, verlichting in de brandgangen naar aanleiding van terugkerende brandjes in schuren, et cetera. De wethouder is betrokken en sinds kort ook een ambtenaar om continuïteit van het project te waarborgen.

Of de huurderorganisaties zich de aangewezen partij voelen om de civil-society-taak die in dit project centraal staat te accepteren, verschilt per organisatie.

Binnen de FHLO zelf lopen de meningen uiteen, zoals naar voren komt in de dialoog in hoofdstuk 2. Het feit dat de FHLO gekozen heeft om aan het project deel te nemen, heeft de deur in ieder geval open gezet om gesprekken te voeren, ideeën te generen en samenwerkingspartners te zoeken bij professionele organisaties. Sommigen zien een vergaande betrokkenheid voor ogen waarin huurders mede het beleid bepalen en budget voor omgeving en buurtgebonden zaken naar eigen inzicht besteden.

Vaak pakken huurderorganisaties de vragen die ze tegenkomen op, ook op gebied van zorg- en welzijn. Zij helpen bijvoorbeeld bij het invullen van zorgformulieren en zouden actief willen participeren in het gemeentelijke WMO-loket.

Andere huurderorganisaties willen zelf op dit ogenblik niet fungeren als aanknopingspunt voor verdere activiteiten rond civil society. Huurderorganisaties verrichten veel werk, er is weinig ruimte en vaak ook weinig geld voor andere taken. Taken die binnen de smalle taakopvatting vallen, krijgen dan voorrang.

Leden van huurderorganisaties: vaak al heel actief

Het tweede punt dat opvalt, is dat huurderverenigingen en bewonerscommissies al veel werk verzetten, van buurtniveau tot op landelijk niveau. Het is goed om met initiatieven voor civil society aan te sluiten op plekken waar een zekere mate van organisatiegraad aanwezig is, maar het is noodzakelijk om mensen te werven die invulling moeten geven aan die initiatieven.

Kantoor

Een laatste punt betreft faciliteiten. Een aantal huurderverenigingen heeft een plek van waaruit gewerkt kan worden, voorzien van telefoon, computer, kopieerapparaat en – onmisbaar- koffiezetapparaat. Het kan een buurtplek worden met een balie, koffie, wat aanspraak en hulp bij het invullen van formulieren en andere praktische zaken.

5.3 Het loket

Volgens de WMO is de gemeente verantwoordelijk voor de informatievoorziening. Op veel plekken wordt dit vertaald in WMO-loketten, een frontoffice van de gemeente. Een centraal loket zal echter

niet vanzelfsprekend gebruikt worden door iedereen die een vraag heeft. Over de invulling en de taken van een gemeentelijk WMO loket wordt dan ook verschillend gedacht.

Toch één centraal punt als achtervang

Alle organisaties die in verband met dit project zijn gesproken, pleiten wel voor één plek waar mensen en organisaties terecht kunnen voor informatie of een telefoonnummer, hetzij fysiek het zij per telefoon of digitaal. De gemeente noemt het een frontoffice, voor allerlei buurt- en burgergebonden initiatieven is het een soort achtervang waar men altijd terecht kan als er geen andere mogelijkheden zijn.

Een vorm die de FHLO voor burgerinitiatieven ziet weggelegd in civil society kan, naar voorbeeld van de Infolijn in Alkemade, een soort buurtkantoor zijn waar de vraag op gebied van wonen, zorg en welzijn uit eerste hand binnenkomt en voor een deel daar zal worden afgehandeld. Het gemeentelijke WMO loket vormt de achtervang waar het andere deel van de vraag kan worden neergelegd om deze vervolgens door te spelen naar de juiste organisaties –professioneel of door vrijwilligers bemand-.

Een centraal punt en ondersteuning voor buurtpunten

In Lisse bestaat sinds twee jaar het Lokale loket. Het Lokale loket is een soort zorgloket van de gemeente, de zorginstellingen en de woningcorporatie, ondergebracht in de ruimte van de zorgverzekeraar. Het is een waardevol loket dat contact heeft met negen professionele instellingen, maar er wordt nog te weinig gebruik van gemaakt. 'Terwijl de ouderenwerker een paar straten verderop tot over z'n oren in het werk zit,' vertelt de beleidsmedewerker van de gemeente. Mensen vinden hun weg nog niet naar het Lokale loket en halen hun informatie voor een deel uit de eigen kring, zoals een huurderorganisatie of een ouderenbond. Er wordt geopperd dat het wellicht beter is om niet alles te centraliseren in één centraal loket, maar gebruik te maken van wat al aanwezig is. 'De gemeente kan ondersteunen waar nodig, met het eigen loket als achtervang.'

Een centraal punt, ook voor ketenoverleg en scholing

In Leiden zien de geraadpleegde partijen niet alleen de noodzakelijke achtervang voor individuele personen en georganiseerde initiatieven, er is ook onder de zorg- en welzijnorganisaties behoefte aan afstemming, samenwerking en ketenoverleg. Het gemeentelijke WMO-loket zou daar een goed platform voor kunnen zijn.

Een dergelijk platform kan ook gebruikt worden voor de organisaties om elkaar te scholen op het gebied van hun eigen expertise zodat het loket en zij zelf goed geïnformeerd zijn. Ook vrijwilligersorganisaties zouden kunnen worden betrokken in deze scholingsrondes.

5.4 De status van vrijwilligerswerk en burgerparticipatie

Een laatste bevinding betreft de status van vrijwilligerswerk en burgerparticipatie en de invloed die dat heeft op de samenwerking met de professionele organisaties en de gemeenten.

Allereerst wordt ingegaan op een aantal praktische zaken die het vrijwilligers moeilijk maken om serieus een inbreng te kunnen leveren.

In een aantal gesprekken is naar voren gekomen dat vrijwilligersorganisaties zich niet serieus genomen voelen. 'Suggestieparticipatie' noemde een bestuurslid van een huurdervereniging het. De niet-professionals die deelnemen aan allerlei overlegstructuren vinden in de stukken vaak niets terug van hun aanbevelingen. 'We hebben aan tafel gezeten en meegepraat, dus kan in de stukken worden vermeld dat er sprake is van burgerparticipatie'.

Daarnaast loopt vaak een aantal technische zaken mis, die essentieel zijn voor goede, inhoudelijke burgerparticipatie. De niet-professionals krijgen de vergaderstukken vaak niet op tijd of helemaal niet, waardoor het moeilijk is om de achterban te raadplegen en om zich voor te bereiden op een bijeenkomst. Ook worden afspraken te pas en te onpas verzet zonder betrokken partijen te raadplegen of zonder de verandering door te geven.

Naast de praktische zaken, die ook nu al los van de WMO geregeld kunnen en *moeten* worden, speelt een veel ingrijpender vraagstuk: huurder- en anderen belangenorganisaties zouden zich meer met het ontwikkelen van beleid moeten kunnen bezig houden. Nu bepalen gemeenten, zorgaanbieders en corporaties het beleid, de uitvoering en de kosten. Vrijwilligers voeren uit wat blijft liggen. In feite bepalen de professionele organisaties op deze wijze wat vrijwilligerswerk is. In de WMO is burgerparticipatie geen restactiviteit die overblijft nadat alle professionele instellingen invulling hebben gegeven, maar zijn burgeractiviteiten gelijkwaardig aan activiteiten van professionele partners.

Dat geldt ook voor de financiën; burgerparticipatie moet niet worden bekostigd uit een restant dat overblijft of als iets aparts bovenop de bekostiging van de reguliere professionele organisaties, maar als een intergraal onderdeel van wonen, zorg en welzijn.

6 Beschrijving van twee mogelijke varianten van de Infolijn

Aan de hand van de korte verkennende ronde in de regio, waarvan in hoofdstuk 5 de bevindingen zijn te lezen, zijn in samenwerking met de klankbordgroep twee plekken in de regio gekozen waar een buurtpunt geïnitieerd door huurders mogelijk of wenselijk is. Vervolgens is een aantal aanvullende gesprekken gevoerd, zijn de twee punten beschreven, 'op papier georganiseerd' en voorzien van aanbevelingen voor een eventueel vervolg. Daarbij is zoveel mogelijk aangesloten bij wat en wie er ter plekke aanwezig zijn.

De analyse van de Infolijn heeft de basis gevormd bij het kiezen, beschrijven en organiseren van de twee buurtpunten, aangevuld met informatie uit de gespreksronde in de regio en sterke en zwakke punten uit andere goede voorbeelden. Deze basisinformatie zal met regelmaat aangehaald worden ter illustratie en verheldering.

6.1 Een stuk muziekbuurt in Leiden Zuid West

Waarom deze buurt in Leiden Zuid West?

Ten eerste is in deze buurt is vrij helder hoe een buurtpunt gerund door huurders en buurtbewoners zou kunnen werken.

Ten tweede is het inzicht ter plekke aanwezig in de werking van civil society, geïllustreerd door één van de huurders –actief in de bewonerscommissie, de huurdervereniging en de FHLO- die regelmatig de vraag naar zorg en welzijn tegenkomt en acties onderneemt die passen in de brede taakopvatting van huurderverenigingen en de WMO lange termijn.

Ten derde ziet ook een aantal professionele instellingen in deze wijk de mogelijkheden van huurderverenigingen als actieve partijen bij zorg en welzijn.

Tot slot heeft de huurdervereniging een goed geoutilleerde kantoorruimte tot de beschikking en is er een dagelijks telefonisch spreekuur van 18.00 tot 19.00 uur waarbij aangesloten kan worden.

De vraag tegenkomen

'Er was een man in onze buurt alleenstaand geworden. Het ging slecht met hem. Eén van de dingen die hij miste was een lekkere warme maaltijd, maar hij is er de man niet naar om aan te schuiven in het restaurant van Rijn en Vliet. Ik heb hem aangeraden de kookcursus die hier in de buurt wordt gegeven te volgen. Nu eet hij in ieder geval weer lekker'.

Citaat van de voorzitter van een bewonerscommissie

De geografische schaal: buurtgebonden

De kracht van vertegenwoordigers van een huurdervereniging is dat zij de mensen in de buurt kennen en kunnen benaderen uit hoofde van hun functie. De schaal van een punt door huurders gerund moet dus buurtgebonden zijn. Het is vergelijkbaar met de Buurt Ontmoeting Plek die is bestemd voor ongeveer 700 woningen, en met de Buurtwinkelier, een plek in de buurt die mensen te voet kunnen bereiken. Het gaat in Leiden Zuid West om een deel van de muziekbuurt.

BuurtOntmoetingsPlek (BOP)

Samenwerking tussen gemeenten, professionele instellingen en burgers heeft in Zuidhoven bij de Boshuizerkade onder andere geleid tot de BOP, een centrale plek in de buurt waar wijkbewoners een krantje kunnen lezen, een kop koffie kunnen drinken en hun

buurtinformatie kunnen halen en van waaruit allerlei activiteiten georganiseerd worden, ondersteund door een coördinator.'

Diensten en activiteiten: klein beginnen

De Infolijn zoals die is beschreven, is niet van het ene op het andere moment opgericht, maar in 20 jaar gegroeid tot wat het nu is, waarbij steeds de vraag is geïnventariseerd om vervolgens een activiteit of dienst te organiseren.

Dus niet alleen voor de geografische schaal, maar ook voor het aantal activiteiten is de aanbeveling: klein. Een buurtpunt zou zorg- en welzijnvragen kunnen signaleren en doorgeven, een belangrijke taak, geschikt voor deze wijk en vrijwilligers, die de verborgen vraag vaak tegenkomen. Leiden Zuid West beschikt over een behoorlijke zorg- en welzijnstructuur met veel diensten en activiteiten. Als de verborgen vraag die leeft in de buurt gekoppeld wordt aan die structuur is een flinke winst behaald. Het bestaande telefonische spreekuur kan daartoe worden uitgebreid zowel qua tijdstip als qua onderwerpen.

Een andere mogelijke activiteit is de burenhulpcentrale, meer geschikt voor de alledaagse welzijnvraag die buurtbewoners zelf kunnen oplossen, zoals de overbelasting van een allochtone vrouwelijke mantelzorger en oppas voor alleenstaande ouders. Het is een instrument dat past bij de schaal van een buurt en heeft als voordeel dat het niet alleen gaat om vragen van ouderen of alleenstaanden, maar om vragen uit alle categorieën: jong, oud, gezond, ziek, gehandicapt, autochtoon, allochtoon, hulpvragend, hulp biedend.

De ruimte van de huurders in de buurt heeft een telefoon en pc en kan dus fungeren als de centrale.

Samenwerkingspartijen: de vraag bepaalt, werkbaarheid is een voorwaarde

De keuze van partijen waar mee wordt samengewerkt, is afhankelijk van de vraag en van de werkbaarheid.

De vraag is het uitgangspunt. Eenzaamheid wordt in de gesprekken veel genoemd.

Voor het aantal partijen waar mee wordt samengewerkt geldt ook een bepaalde schaal. De Infolijn in Alkemade koppelt mensen aan een aanbod van een behoorlijk aantal diensten en activiteiten, maar het aanbod is wel duidelijk begrensd. Dat maakt de Infolijn werkbaar; de partners kennen elkaar, de lijnen zijn kort en de informatie is redelijk eenvoudig actueel te houden.

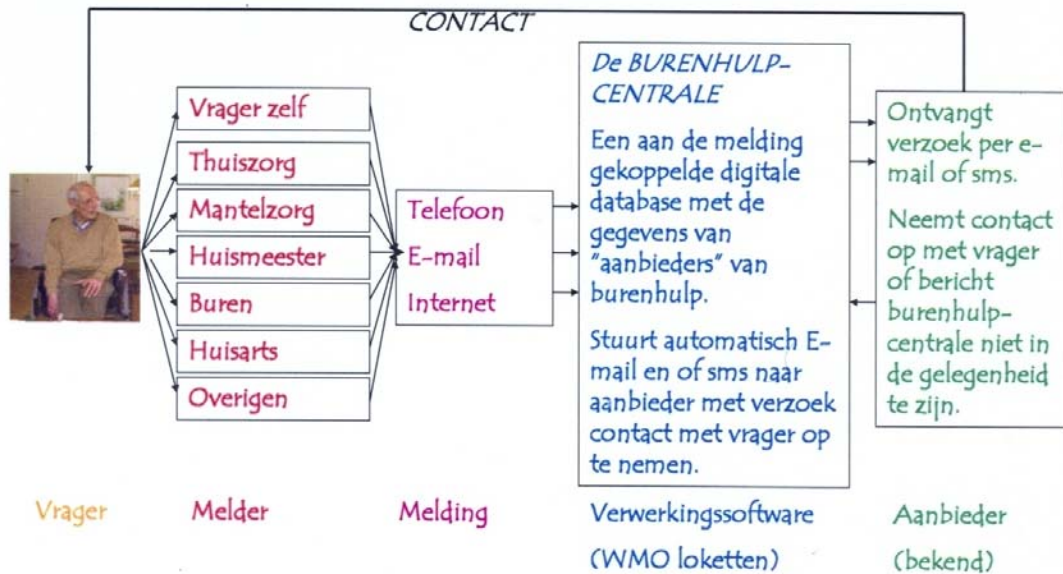
De nabij gelegen instellingen Rijn & Vliet, het Servicecentrum van van der Willigenhof, in de toekomst de Lepelaar en Stichting Radius lijken de aangewezen partijen. Zij bieden bijvoorbeeld dagactiviteiten, gezamenlijk eten en kerstviering en zijn goed bereikbaar vanuit de beoogde wijk.

Voor het opzetten van een burenhulpcentrale zijn Rijn & Vliet en Ons Doel de twee partijen die de komende tijd gevolgd moeten worden. Zij starten een pilot 'De Burenhulpcentrale' in een andere buurt in Leiden Zuid West.

Het mechanisme

Het mechanisme voor signaleren en doorgeven is vrij eenvoudig. De vraag komt binnen via de vrager zelf, een buurtbewoner, iemand van de huurdercommissie, et cetera. Vervolgens wordt de vraag genoteerd met naam, adres en telefoonnummer en doorgegeven aan de juiste organisatie, die verantwoordelijk is voor het vervolg.

Een mogelijk mechanisme van een burenhulpcentrale staat hieronder schematisch weergegeven. De koppeling tussen vraag en aanbod wordt hier gemaakt door een E-mail of sms. Afhankelijk van de schaal is een model denkbaar waarbij iemand die de vraag heeft binnengekregen even langs gaat bij de aanbieder.



Bron: 'De Burenhulpcentrale. Psychosynthese adviesgroep.

Nodige faciliteiten

Voor een telefonisch spreekuur is onderdak nodig en een telefoonlijn. Beiden zijn in de buurt aanwezig. De huurdervereniging heeft een kantoor met telefoon, computer, vergaderruimte, kopieerapparaat en koffiezetapparaat en zijn wat dat betreft goed geoutilleerd.

Vrijwilligers

Zoals eerder betoogd zijn vertegenwoordigers van huurderorganisatie al vaak actief op verschillende vlakken. Voor het uitbreiden van de telefoonlijn zijn vrijwilligers nodig en ook voor een burenhulpcentrale moet worden geworven.

Radius heeft ervaring met het werven, scholen en begeleiding van vrijwilligers en is een goede partner bij het opzetten van een buurtpunt.

De eerder in dit stuk genoemde bezwaren en drempels bij het samenwerken met vrijwilligers worden besproken onder de kop 'de rol van de gemeente'. De gemeente heeft in het kader van de WMO te maken met burgerparticipatie en zal manieren moeten vinden om naar tevredenheid samen te werken met vrijwilligers.

De gemeente: wat wil de gemeente, wat is al gerealiseerd en wat kan de gemeente stimuleren en ondersteunen

Deze rapportage is begonnen met de nieuwe verhoudingen: de 'driehoek' overheid, instellingen en burgers. Vanwege een veranderend mensbeeld en vanwege het niet meer alleen door de overheid op te brengen zorg- en welzijnniveau, krijgt de burger een veel grotere inbreng en draagt de burger zelf meer bij, onder andere in de vorm van participatie.

In de WMO staan negen prestatievelden geformuleerd, waarin voor een deel burgers zelf een rol hebben. De gemeente zal moeten bedenken welke diensten en activiteiten zij gerealiseerd willen zien en nagaan wat daarvan al aanwezig is in hun gemeente, hetzij door professionele organisaties

hetzij door vrijwilligersorganisaties ingevuld. Vervolgens kan de gemeente bestaande vrijwilligersinitiatieven ondersteunen, nieuwe initiatieven stimuleren en verantwoordelijkheid overgeven om de prestatievelden waarin burgers en participatie een rol hebben, vorm en inhoud te geven.

De gemeente en de te stellen eisen

In Alkemade wordt een deel van de prestatievelden in feite ingevuld door de Infolijn, maar, zoals eerder beschreven in hoofdstuk 4, de gemeente noemt ook een aantal zwakke kanten van de Infolijn en de stichtingen daar omheen: de kwaliteit van de boekhouding en jaarverslagen, de waarborging van de continuïteit en de nodige expertise.

De eisen die een gemeente stelt aan burgerparticipatie moeten toepasselijk en billijk zijn, een gemeente moet daar alert op zijn. Wordt daar door de vrijwilligersorganisaties niet aan voldaan, dan zijn er verschillende opties. De gemeente kan de gewenste activiteiten alsnog zelf organiseren of de gemeente kan de uitvoerende organisaties daar ondersteunen waar nodig wordt geacht. De laatste optie ligt in het kader van de WMO en civil society het meest voor de hand.

In de gemeente Alkemade is er bovendien verschil van mening tussen de vrijwilligers en de gemeente over de kwaliteit die vrijwilligers leveren, waarschijnlijk herkenbaar voor meer vrijwilligersinitiatieven en gemeenten. De gemeente is niet tevreden, maar de vrijwilligers maken geen gebruik van de cursussen boekhouden en jaarverslagen die door de gemeente Alkemade worden verzorgd. Dit is een spanningsveld en partijen zullen daarover heldere afspraken moeten maken; welke eisen kan een gemeente stellen, hoever wil een vrijwilligersorganisatie gaan, wat is mogelijk aan ondersteuning en in welke vorm? Professionalisering hoeft niet te betekenen dat vrijwilligersorganisaties precies dat leveren wat professionele organisaties leveren, maar de afspraken moeten duidelijk zijn, zodat partners weten wat ze aan elkaar hebben.

De gemeente en Leiden Zuid West

In Leiden Zuid West is de gemeente actief op meerdere fronten en met meerdere partijen, maar participatie van burgers wordt echter vooral vertaald in passieve participatie. Als de gemeente bepaalde zaken wil realiseren in een wijk of buurt, zullen zij burgers ook als actief participerende partij moeten benaderen en faciliteren. De wethouder van Zorg en Welzijn herkende in de huurderverenigingen een partij voor civil society en zou met deze rapportage benaderd kunnen worden om samen met andere ondersteunende instellingen een vervolg te geven aan dit project. Vanuit het Wijk Ontwikkelings Plan Zuid West worden initiatieven genomen, zoals de contactladder en de burenhulpcentrale. Alhoewel een buurtpunt door huurders georganiseerd qua definitie past in de sociale pijler van het WOP, is het mechanisme hoe een buurtpunt door huurders en het WOP elkaar kunnen ondersteunen en versterken nog niet duidelijk.

Een buurtpunt met centrale achtervang

Het veel besproken WMO loket vormt één van de mogelijke ondersteuning door de gemeente voor de huurders. Voor een buurtpunt in Leiden Zuid West zou zo'n loket als een achtervang moeten functioneren voor burgerinitiatieven om de vraag, die zij zelf niet kunnen afhandelen, kunnen overdragen.

Scholing

Scholing is geen onbekend fenomeen voor huurderverenigingen. Huurders volgen cursussen op gebied van woningaanpassingen, ventilatie, hang- en sluitwerk, maar ook op gebied van nieuwe regels en wetgeving. Als huurders een partij worden in civil society, zijn andere vormen van scholing mogelijk en soms wenselijk. Voor het goed functioneren van de Infolijn en de stichtingen daar omheen, is scholing essentieel.

Voor een uitgebreidere telefonisch spreekuur kan worden gedacht aan een cursus gesprekstechnieken. Scholing is echt nodig, zodra het buurtpunt aan een vraag wil beantwoorden die verder gaat dan signaleren en doorgeven, bijvoorbeeld oppassen op een dementerende buurtbewoner.

Voor de burenhulpcentrale zijn computervaardigheden en administratieve vaardigheden belangrijk. Verschillende professionele instellingen kunnen verschillende soorten scholing leveren. Ook hiervoor is Radius een goede partner, die of zelf scholing biedt of geschikte cursussen zoekt.

Coördinator: spin in het web

Een wezenlijk onderdeel van de Infolijn is de coördinator. De coördinator staat in contact met de stichtingen en houdt zich goed op de hoogte van wat er speelt. Zo blijft de informatie voor de Infolijn actueel.

Een spin in het web is belangrijk om een buurtpunt goed te laten functioneren. Wellicht is een betaalde functie mogelijk die een aantal van dit soort punten in Leiden Zuid West ondersteunt.

6.2 Sassenheim

Na de uitgebreide beschrijving van een mogelijk buurtpunt gerund door huurders in een buurt in Leiden Zuid West, is de beschrijving van Sassenheim wat mager.

Sassenheim is gekozen als plek om eventueel een huurderpunt te creëren, omdat de huurderorganisaties SBS een duidelijke rol voor zichzelf ziet weg gelegd en de woningcorporatie 'De Vooruitgang' zich –zij het heel voorzichtig- open opstelt en enthousiast is over de benadering van de FHLO.

Bovendien heeft deze corporatie een aantal bijzondere woningbouwprojecten gerealiseerd die aansluiten bij de ideeën van de WMO lange termijn, zoals de kangaroo-woningen waarbij mensen met een verstandelijke beperking heel dicht bij de ouders zelfstandig kunnen wonen.

De woningcorporatie en de huurders beschikken over buurtbeheerders die veel in de huurdercomplexen aanwezig zijn en over een eigen ruimte en telefoon beschikken. Wellicht kan een initiatief als de Infolijn of een Burenhulpcentrale op deze plek navolging krijgen.

De Stichting Bewonersplatform Sassenheim e.o.(SBS), de plaatselijke huurderbelangenorganisatie, komt net als alle huurderverenigingen de zorg- en welzijnvraag tegen en willen die niet zomaar naast zich neerleggen, maar daar een gepast antwoord op kunnen geven. Zij hebben een telefonisch spreekuur en beantwoorden ook vragen die buiten het directe gebied van een huurderorganisaties liggen. De SBS zou graag in een vroeg stadium betrokken willen worden bij het WMO-beleid en zou deel willen nemen als één van de vele partijen in een gemeentelijk WMO-loket. Zij zouden daar graag over willen praten met de woningcorporatie, de gemeente en andere betrokken instellingen.

De gemeente Teylingen geeft op haar website aan heel bewust te hebben gekozen om zich vooralsnog bezig te houden met de smalle variant van de WMO. Wellicht is het verzoek van de huurderorganisatie om rond de tafel te gaan een prikkel om de start met de WMO lange termijn te maken.

Andere instellingen

Radius ziet de meerwaarde van het betrekken van huurderverenigingen en hun bewonerscommissies. Daarnaast heeft zij aangegeven zich te willen richten op de meer onontgonnen gebieden in de regio. De huurderorganisatie, de woningcorporatie en Radius zijn daarom potentiële partners bij het opzoeken en aanpakken van de zorg- en welzijnvraag in Sassenheim.

7 Het Droste-effect

Het project 'Huurderorganisaties en civil society' heeft verschillende dimensies.

De concrete inhoudelijke kant betreft de analyse van de Infolijn en de twee beschreven punten in de regio. De faciliterende kant betreft het toerusten van huurderorganisaties en het informeren van organisaties over de mogelijke rol van huurderorganisaties in de WMO en civil society .

Maar dit is ook een project in een project: een vrijwilligersorganisatie heeft budget gekregen, formuleert een project, fungeert als opdrachtgever, onderhoudt contact met de subsidieverlener en volgt en begeleidt de opdrachtnemer. Een heus Droste-effect: het meisje op het pakje cacao draagt een dienblad met daarop een kopje warme chocola en een pakje drostecacao waarop een meisje met een dienblad..... enzovoort.

Ook het project in een project heeft een aantal zaken blootgelegd. De hieronder puntsgewijs opgenomen bevindingen zijn verschillend van gewicht en zonder veel verhaal er omheen in deze rapportage opgenomen. Toch wilden we u dit Droste-effect niet onthouden. Ook deze bevindingen zijn verwerkt in de uiteindelijke aanbevelingen aan gemeenten en burgerinitiatieven.

7.1 Technische zaken

- BTW

Eén van de eerste punten waarbij het verschil tussen de opdrachtgever, de opdrachtnemer en de subsidieverlener duidelijk werd, is de BTW. Vrijwilligersorganisaties dragen geen BTW af, professionele instellingen wel. Voor het factureren is het geen probleem. De opdrachtnemer factureert het afgesproken bedrag, dat inclusief BTW is en de opdrachtgever maakt dat over. Dit probleem treft vooral de subsidieverlener, die via een ingewikkeld systeem de BTW kan verhalen. Het is wel een punt dat besproken dient te worden.

- Financieel risico?

De FHLO heeft zich bij het accepteren van het opdrachtgeverschap en het inschakelen van een uitvoerder afgevraagd welk risico een vereniging financieel loopt. Stel dat het in het kader van de WMO gewoner wordt dat verenigingen budget in eigen beheer krijgen en als opdrachtgever gaan functioneren, wat betekent dat juridisch en financieel gezien voor een partij als de FHLO?

- Communicatie en adresbestanden

De FHLO heeft via de LWO toegang tot de adressen van de verschillend leden en allerlei aanverwante organisaties en kan die adressen gebruiken. Schakelt de FHLO een partij in, zoals voor dit project Blaauwberg is ingeschakeld, dan moeten de verschillende verenigingen toestemming geven om door een andere partij dan de FHLO benaderd te worden, zelfs als het namens de FHLO gebeurt. Het is begrijpelijk dat verenigingen niet door allerlei partijen benaderd willen worden en een zekere bescherming willen genieten, maar als een meer publieke functie geambieerd wordt, hoort daar bereikbaarheid bij. Hetzelfde geldt overigens voor de koepel van zorginstellingen. Voor de bijeenkomst van de FHLO, onder andere over samenwerking tussen de FHLO en deze instellingen, koos de regionale koepel van een groot aantal zorginstellingen er voor geen adressen vrij te geven.

- Het tijdstip van vergaderen: de avond

Professionele instellingen raken er al aan gewend: als je samenwerkt met vrijwilligersorganisaties, zal een deel van de vergaderingen in de avond vallen.

7.2 Procesmatige zaken

- **Transparantie**

In de WMO zullen verschillende partijen met elkaar te maken krijgen, met verschillende uitgangspunten en meer en minder gewend om met elkaar te werken. Dit is geen pleidooi om het tempo of de te stellen eisen te veranderen, maar wel voor transparantie in werkwijze en goede werkafspraken.

Ter illustratie: Holland Rijnland en Blaauwberg hebben over het algemeen meer ervaring met projectmatig werken en opdrachten gefinancierd met subsidie. Toen de FHLO naar de afhandeling van de BTW vroeg, hoefde ze zich daar geen zorgen over te maken, dat zou allemaal afgehandeld worden. Pas na een tweede keer vragen drong door dat, ook al is de FHLO zelf niet BTW-plichtig, zij wel inzicht moet krijgen in de werking daarvan als daar om gevraagd wordt.

- **Middenveld**

Vrijwilligers moeten steeds meer professionaliseren tot ze op niveau van professionals kunnen meepraten. Ze voegen zich dus naar het niveau van de overheid, terwijl het speelveld meer een middenveld zou moeten zijn. De beweging moet van twee kanten komen en de eisen die gesteld worden, mogen geen oneigenlijke eisen zijn.

- **Formeel opdrachtgeverschap en gentleman's agreement**

De FHLO heeft veel aandacht besteed aan goed opdrachtgeverschap. Zij heeft heldere afspraken gemaakt over de financiële afhandeling en de subsidieverlener op de hoogte gehouden. Daarnaast heeft zij de opdrachtnemer van alle nodige informatie voorzien.

Maar een Gentleman's agreement is ook een afspraak en de FHLO zal ook die samenwerkingsvorm tegenkomen als zij vaker als opdrachtgever zal fungeren.

8 Aanbevelingen voor gemeente en burgerinitiatieven

Tot slot een overzicht van de aanbevelingen gedestilleerd uit het gehele project en opgesplitst in aanbevelingen voor burgerinitiatieven en gemeenten.

8.1 Aanbevelingen voor door de FHLO bij het starten van een buurtpunt

- Klein beginnen.
- Zorg voor vrijwilligers in de buurt, schakel Radius in.
- Zorg voor actuele informatie, werk samen met de omliggende aanbieders.
- Volg de pilot van De Burenhulpcentrale in Leiden Zuid West op de voet .
- Vraag om een centraal punt, een achtervang bij de gemeente waar de vraag altijd neergelegd kan worden.
- Vraag om professionele ondersteuning .
- Zorg voor een spin in het web.
- Begin met die partijen die enthousiast zijn en een concrete bijdrage kunnen leveren.

8.2 Aanbevelingen voor de gemeente met het oog op buurtinitiatieven door burgers

- Start een centraal loket dat niet alleen een plek is voor de vraag van individuele burgers, maar ook een achtervang en platform voor vrijwilligersorganisaties en professionele instellingen.
- Kijk als gemeente wat er al aanwezig is aan georganiseerde groepen burgers en sluit daar op aan.
- Omarm bestaande activiteiten.
- Als een vrijwilligersinitiatief niet voldoet aan de gestelde eisen, wijs het dan niet af, maar organiseer wat nodig is.
- Maak duidelijke afspraken met vrijwilligersorganisaties over wie waar verantwoordelijk voor is.
- Denk meer aan ondersteunende dan aan uitvoerende taken voor de gemeente:
 - een coördinator die alles bindt en informatie actueel houdt
 - een centraal punt – het WMO loket- als backoffice
 - scholing waar gewenst

8.3 Algemene aanbevelingen voor vrijwilligersorganisaties met het oog op de WMO

- Profileer je als één van de partijen die invulling willen en kunnen geven aan de WMO: laat je horen, maak gebruik van kansen –zoals de FHLO heeft gedaan met dit project-.
- Wees pro-actief en dwing af dat de communicatie over bijeenkomsten, vergaderdata en –stukken ook naar vrijwilligers toe goed verloopt.
- Vraag om een spel op het middenveld: vrijwilligersorganisaties en professionele instellingen en gemeenten moeten elkaar tegemoet komen.

8.4 Algemene aanbevelingen voor gemeenten met het oog op de WMO

- Vertaal participatie niet alleen als meedenken en meepraten, maar vooral als meebeslissen en meedoen. Dit geldt niet alleen voor de uitvoering aan het einde van een besluitvormingsproces: burgers kunnen en willen van het begin af aan mede het beleid bepalen dat hen zelf aangaat.
- Stel je als gemeente open voor verrassingen en mogelijkheden: een vrijwilligersorganisatie is niet alleen een goede partner wanneer een bepaald initiatief schakelt met het beleid van de gemeente. Er zijn autonome partijen die in de WMO en in civil society steeds meer zelf zullen bepalen wat er moet gebeuren en met eigen initiatieven zullen komen.
- De gemeente is de eerst verantwoordelijke voor de WMO. Laat als gemeente zien wat je van plan bent met de verschillende prestatievelden en betrek daar vrijwilligersorganisaties ook bij zodat zij weten wat van hen verwacht wordt.

- Zie vrijwilligers niet als sluitpost, maar als integraal onderdeel. Dat geldt zowel het soort werk, als de financiën: bepaal als gemeente samen met de vrijwilligers wat door vrijwilligers uitgevoerd kan worden en begroot dat als onderdeel van de totale zorg- en welzijnbegroting, niet als activiteit naast de professionele instellingen.
- Stimuleer burgerparticipatie door budget ter beschikking te stellen. Het talent om dat budget nuttig te besteden en die verantwoordelijkheid te dragen, komt er dan wel op af.

8.5 Tot slot

'Waar we precies beginnen, is niet zo belangrijk, als het beginpunt maar concreet genoeg is om iets los te maken en iets zichtbaars tot stand te brengen', staat in de integrale projectbeschrijving. Het project is concreet geweest in die zin dat het de WMO en civil society vertaald heeft naar mogelijke activiteiten. Het project heeft ook op verschillende plekken in Leiden en de regio de mogelijkheden van huurderorganisaties onder de aandacht gebracht.

De FHLO zal zich op grond van de resultaten beraden op een vervolgtraject en wanneer dit van toepassing blijkt te zijn, bepaalde partijen oproepen voor samenwerking. Tijdens het project is veel terughoudendheid gesignaleerd, maar ook enthousiasme. Er lijkt voedingsbodem voor een vervolg.

Bijlage: leden klankbordgroep

Naam	Instelling
Corrie van Heijningen	Huurderbelangenvereniging de Eendracht, bewonerscommissie
Jos Koot	Bewonerscommissie Slaaghwijk
Iman van der Bijl	Huurderbelangenvereniging de Eendracht, bewonerscommissie
Niek Gootjes	Stichting Thuiszorg Groot Rijnland
Mariët Hylkema	Stichting MEE

Bijlage: respondenten

Naam	Instelling
Astrid Anderiesse	Woningbouwstichting De Vooruitgang
Yvonne Baas	Huurderbelangenvereniging Bollenstreek, Stichting Regionaal huurderoverleg
Henk van Dijk	Trias Woondiensten
Hiske Gerbrandy	Lorentzhof, Libertasgroep
Dhr. Den Haring	Huurdervereniging Sassenheim
Mw. den Hartogh-Sandstra	Gemeente Alkemade
José van Heuven,	Gemeente Lisse
Corrie van Heijningen	Huurderbelangenvereniging de Eendracht, Bewonerscommissie
Mariet Hylkema	Stichting MEE
Jos Koot	Bewonerscommissie Slaaghwijk
Willem Kroesemeijer,	Huurderbelangenvereniging de Eendracht, FHLO
Mw Keyzer	Ons Doel
Coby de Koning	Dienstencentrum Jacobus te Alkemade
Magda Louwerse	Lorentzhof , Libertasgroep
Jan van Marsbergen	Huurderbelangenvereniging Bollenstreek, Stichting Regionaal huurderoverleg
Aleid van der Meer	Infolijn Alkemade, Dienstencentrum Jacobus te Alkemade
Leo van der Meer	Huurderbelangenvereniging Alkemade, FHLO
Willem Mendelts	Gemeente Leiden, Wijk Ontwikkelings Plan
Mw. Van der Meijde	Werkzaam voor de Zonnebloem en andere vrijwilligersorganisaties in Leiden
Nico Niessen	Quintis
Olga Oostvriesland	Quintis
Piet Plokker	Stichting regionaal huurderoverleg, Stichting Huurderbelangen KRV
Hilda Prud'homme	Wijkvereniging Leefbaar Leiden Zuid West
Frits van Oosten	Rijn en Vliet/ Libertasgroep
Sylvia van Rijn	Sleutels van Zijl en Vliet
Frank van Rooijen	Stichting Radius
Mw. Spijker	Ons Doel
Bert van Sprundel,	Stichting Radius
Pauline Uylenbroek	Sleutels van Zijl en Vliet
Gerda van Weerlee	Van der Willigenhof
Mieke Weterings	FHLO