

Niet voor ons, maar met ons



▶ **Brainzone**

▶ **Peer Consultatie**

▶ **Present Zijn**



INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	4
Dankwoord aan de Wmo Watchers	5
Hoofdstuk 1 - Inleiding	6
Opdracht	6
Projectbeschrijving	6
Drie deelprojecten	7
Keuze doelgroepen	8
Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2 - Eindverslag Digitaal Prikbord Brainzone	9
1. Doelgroep, doelstelling en methode	9
2. Procesbeschrijving	10
3. Resultaten	14
4. Evaluatie	16
5. Conclusies en aanbevelingen	16
6. Communicatie over het deelproject	18
Hoofdstuk 3 - Eindverslag Peer Consultatie	19
1. Doelstellingen	19
2. Procesbeschrijving	19
3. Evaluatie	25
4. Conclusies	26
5. Communicatie over het deelproject	27
Hoofdstuk 4 - Eindverslag Present Zijn	28
1. Plan van aanpak	28
2. Training	29
3. Beleidsvragen bij de gemeente Utrecht	29
4. Resultaten en signalen	31
5. Evaluatie met Wmo Watchers	32
6. Conclusies en aanbevelingen	32
7. Communicatie over het deelproject	33
Hoofdstuk 5 - Slotbeschouwing	34

SAMENVATTING

In het project Wmo Watchers is geëxperimenteerd met vernieuwende methoden om moeilijk bereikbare doelgroepen te betrekken bij de participatie in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

In de periode januari 2007-juni 2008 zijn drie deelprojecten uitgevoerd:

- **Digitaal Prikbord Brainzone:** jonge mensen met een lichte verstandelijke beperking in de regio Amersfoort communiceren via een digitaal prikbord over zaken die voor hun dagelijks functioneren van belang zijn.
- **Peer Consultatie:** mensen met chronisch psychische problemen zoeken contact met lotgenoten in de regio De Bilt.
- **Present Zijn:** allochtone vrouwen met jonge kinderen in de wijken Overvecht en Kanaleneiland in Utrecht verzamelen in hun directe omgeving, zoals bijvoorbeeld het schoolplein, signalen die van belang kunnen zijn voor het gemeentelijk Wmo beleid.

Het project Wmo Watchers heeft bij drie doelgroepen drie vernieuwende participatiemethoden getest. Daarbij was het deelproject Present Zijn, waarbij allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen in hun dagelijkse omgeving signalen opvingen het meest succesvol en ook zonder veel inspanningen uitbreidbaar en kopieerbaar. Het deelproject Peer Consultatie heeft na een koerswijziging een goede uitwisseling tot stand gebracht tussen leden van de gemeenteraad en de doelgroep mensen met een psychische beperking in die gemeente. Dat is winst, maar tegelijkertijd moet worden vastgesteld dat daarmee de signalen die onder de doelgroep leven nog niet voldoende tot het gemeentelijk Wmo beleid doordringen. De methode is in deze vorm bij deze doelgroep alleen dan aan te bevelen als er een krachtige betrokkenheid is van de gemeente.

Het deelproject Digitaal Prikbord Brainzone heeft bij een beperkt aantal deelnemers uit de doelgroep jonge mensen met een verstandelijke beperking tot effect gehad dat binnen deze doelgroep uitwisseling en kennismaking tot stand is gekomen. Dat is, gelet op de relatief grote inspanningen die zijn verricht rond het opbouwen en instandhouden van het prikbord onvoldoende om deze vorm bij deze doelgroep ook in andere gemeenten aan te bevelen.

Het Project Wmo Watchers is uitgevoerd door CliëntenBelang Utrecht en de WMO Adviesgroep te Weesp. Het project maakt onderdeel uit van het Programma Vernieuwend Cliëntenbeleid van de Provincie Utrecht.

DANKWOORD AAN DE WMO WATCHERS

In de drie deelprojecten die in dit rapport worden beschreven spelen de Wmo Watchers onmiskenbaar de hoofdrol. Wmo Watchers zijn vrijwilligers, afkomstig uit doelgroepen die bijzondere aandacht behoeven. Voor mensen uit deze doelgroepen is meedoen aan de samenleving, individueel en als groep, niet altijd vanzelfsprekend.

In het project Wmo Watchers is het gelukt om mensen te vinden die zich wilden inspannen om actief op zoek te gaan naar signalen uit de samenleving. Als jonge vrouw op het schoolplein, als deelnemer aan het elektronisch prikbord of als verkenner die luistert naar wat mensen met een psychisch probleem bezighoudt.

De Wmo Watchers hebben met enthousiasme en grote inspanning meegewerkt aan dit experiment. Dat was lang niet altijd eenvoudig. Ook voor hen was de Wmo nieuw. Op voorhand was niet duidelijk wat de wet voor de doelgroep waarvan zij deel uitmaken betekent. Samen met de projectmedewerkers zijn zij aan het werk gegaan en hebben laten zien dat het de moeite loont om met vernieuwende methoden op zoek te gaan naar signalen uit de samenleving. Daarvoor zijn wij hen heel veel dank verschuldigd.

CliëntenBelang Utrecht en Wmo Adviesgroep BV te Weesp

INLEIDING

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) stelt mensen in staat om deel te nemen aan de samenleving. Dit kan door voorzieningen beschikbaar te stellen, collectief of individueel, voor mensen met een beperking. Het kan door mensen of maatschappelijke organisaties mede verantwoordelijk te maken voor de organisatie of uitvoering van activiteiten. Het kan door een inclusieve samenleving te creëren.

In alle gevallen is het noodzakelijk om beleid te ontwikkelen samen met de doelgroep. Dan is de kans het grootst dat aanbod en behoefte goed op elkaar aansluiten. Dat de doelgroep zich betrokken voelt bij het wegnemen van belemmeringen voor maatschappelijke participatie. Dat betrokkenen zeggen: dit is ons beleid.

Burgerparticipatie bij beleidsontwikkeling is een belangrijk onderwerp in de Wmo. De wet kent twee artikelen waarin de plichten van de gemeente op dit punt staan beschreven. Een gemeente moet belanghebbenden betrekken bij beleidsontwikkeling. Bij belanghebbenden wordt geduid op de groepen burgers waarop het beleid van de gemeente zich richt. Nadrukkelijk worden hierbij ook moeilijk bereikbare kwetsbare groepen genoemd. Daarnaast moet de gemeente het beleid dat zij willen gaan voeren, vóór vaststelling voorleggen aan representatieve gebruikersorganisaties in de gemeente. Veel gemeenten hebben gekozen voor een Wmo-raad om praktisch inhoud te geven aan genoemde gemeentelijke plichten.

Daarmee is de structuur geregeld, maar de inhoud nog niet. Het project Wmo Watchers gaat over het creëren van inhoud. De doelstelling van de Wmo is om mensen te laten meedoen aan de samenleving. Dit geldt juist ook voor de meest kwetsbare groepen. Groepen die vaak moeilijk bereikbaar zijn. Zij zijn niet georganiseerd in verenigingen, leven geïsoleerd, zijn klein of willen niet gekend worden.

Het project Wmo Watchers gaat over het ontwikkelen van methoden voor het bereiken en betrekken van kwetsbare moeilijk bereikbare doelgroepen. Het gesprek aangaan met deze groepen en op deze wijze aanknopingspunten vinden voor beleid ten behoeve van gemeenten en Wmo-raden.

Opdracht

De provincie Utrecht, sector Maatschappelijke Ontwikkeling en Wonen, verstrekte in oktober 2006 opdracht aan CliëntenBelang Utrecht en de Wmo Adviesgroep tot het uitvoeren van het project Wmo Watchers. Het project past in het kader van het programma Vernieuwend Cliëntenbeleid van de provincie, dat gericht is op het versterken van de positie van cliënten in de zorg- en dienstverlening en de jeugdzorg. Eén van de actiepunten betreft het verwerven van een helder beeld van en inzicht in de vraag naar zorg- en dienstverlening op geografisch relevante niveaus binnen de provincie.

Het programma Vernieuwend Cliëntenbeleid is ontwikkeld in 2004 en staat beschreven in de Kadernotitie 'Cliënt in perspectief'. In 2006 is door het derde kabinet Balkenende de Wmo ingediend. Hierin staat het meedoen van de kwetsbare burger centraal. Eén plus één is drie. CliëntenBelang Utrecht en de Wmo Adviesgroep zagen meerwaarde in het combineren van het al ingezette provinciale en het nieuwe landelijke beleid. Samen ontwikkelden zij het project Wmo Watchers.

De samenwerking tussen de Wmo Adviesgroep en CliëntenBelang Utrecht heeft meerwaarde geboden. CliëntenBelang Utrecht staat garant voor de verankering van het cliëntenperspectief in het project en voor structurele toepassing van de opgedane kennis en ontwikkelde methodieken via het ondersteuningsprogramma Wmo voor lokale belangenbehartigers. De Wmo Adviesgroep is deskundig en ervaren op het gebied van projectmanagement en methodiekontwikkeling.

Projectbeschrijving

Op 1 januari 2007 is Wmo in werking getreden. Gemeenten hebben de opdracht om hun Wmo beleid af te stemmen op de behoefte van kwetsbare groepen in de samenleving. Al voor de inwerkingtreding van de wet is duidelijk dat er onvoldoende instrumenten beschikbaar zijn om de wensen en behoeften van moeilijk bereikbare kwetsbare groepen in beeld te brengen.

Het project 'Wmo Watchers' richt zich op het ontwikkelen van vernieuwende methodieken om te achterhalen wat de wensen en behoeften zijn van uiteenlopende kwetsbare groepen in de samenleving. Het project richt zich op

doelgroepen die moeilijk bereikbaar of benaderbaar zijn. Dit kan verschillende oorzaken hebben, zoals:

- op de problematiek waarmee de doelgroep worstelt rust een maatschappelijk taboe
- de doelgroep herkent zich niet als zodanig
- er is sprake van maatschappelijke uitsluiting.

Vooral rond de moeilijk bereikbare groepen bestaat op gemeentelijk niveau bij cliëntvertegenwoordigers én bij de gemeentelijke organisaties onvoldoende inzicht over de opvatting van de betrokkenen zelf ten aanzien van wensen en behoeften rond zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, de oorzaak van problemen en mogelijke oplossingen. De toegepaste methodieken dragen er toe bij dat deze informatie beschikbaar komt.

Drie deelprojecten:

1. Digitaal prikbord voor jongeren met een lichte verstandelijke beperking

In dit deelproject zal worden onderzocht of het mogelijk is een digitaal prikbord voor de doelgroep in te richten en te onderhouden waar de bezoekers informatie kunnen halen, uitwisselen en doorgeven. Het deelproject is uitgevoerd in de gemeente Amersfoort.

Informatietechnologie wordt steeds vaker ingezet om op laagdrempelige wijze contacten te leggen tussen burgers. Een voorbeeld hiervan is het initiatief 'Buurtenonline'. Op deze website kunnen burens met elkaar in contact komen om allerlei zaken aan de orde te stellen. Hierbij gaat het vaak om het aankaarten van problemen in de buurt, het vinden van een oppas of het aanbieden van tweedehands goederen.

De digitale Wmo Watcher is naar verwachting een laagdrempelig medium waar jong volwassenen met een licht verstandelijke handicap ervaringen, kennis en tips kunnen uitwisselen, problemen kunnen melden en contacten leggen. Naar verwachting zullen jongeren met een licht verstandelijke handicap veel gebruik maken van het digitale prikbord. Het sluit aan bij de jeugdcultuur, is anoniem en eenvoudig bruikbaar.

2. Contacten met mensen met chronisch psychische problemen

Dit deelproject is ervoor bedoeld om signalen te verzamelen van mensen met chronisch psychische problemen. Deze signalen worden vertaald in relevante informatie voor lokaal Wmo beleid. Omdat Wmo Watchers in de gelegenheid moeten zijn om contacten aan te knopen met mensen uit hun doelgroep, is gezocht naar een gemeente waar al een infrastructuur bestaat met contactmogelijkheden voor (ex-)GGz-cliënten. Dit deelproject is uitgevoerd in gemeente De Bilt.

In het deelproject wordt gebruik gemaakt van de methode Peer Consultatie. Dit is een methode die veel wordt gebruikt in het jeugd- en jongerenwerk. Wanneer jongeren problemen hebben, stellen ze de eerste hulpvraag meestal niet aan volwassenen, maar aan leeftijdsgenoten. Jongeren hebben de behoefte om bij elkaar te rade te gaan als het problemen betreft die door volwassenen meestal vanuit een andere invalshoek benaderd worden. Vanuit deze vaststelling zijn er initiatieven ontwikkeld in onderwijs en welzijnswerk om jongeren zelf in te schakelen als hulpverlener.

In dit deelproject wordt gekeken of de methode geschikt is om signalen mensen met chronisch psychische problemen op tafel te krijgen.

3. Allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen

Dit deelproject voorziet in het ontwikkelen van een methode om meer inzicht te krijgen in de opvattingen van allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen. Met name gaat de interesse uit naar vrouwen die al langer in Nederland verblijven, maar nog nauwelijks in de samenleving zijn geïntegreerd. Dit deelproject is uitgevoerd in de gemeente Utrecht. De te ontwikkelen methode is gebaseerd op de presentietheorie. Karakteristiek voor de presentiebenadering is: er zijn voor de ander. Alles draait om de goede en nabije relatie, om zorg, om de waardigheid van de ander. Om de basale act van erkennen, zodat de ander – hoe gek, hoe anders ook – voluit in tel is. De veronderstelling is dat door 'er te zijn' op basis van gelijkwaardigheid signalen over 'hoe het anders kan of moet' vanzelf naar boven komen.

Dit experiment is gericht op het krijgen van signalen van allochtone vrouwen met kinderen in de schoolgaande leeftijd. Hierbij doelen we specifiek op de groep allochtone vrouwen die reeds langer in Nederland verblijft, maar nauwelijks in de samenleving is geïntegreerd. De ervaring leert dat deze groep vrouwen bereikt kan worden op plaatsen waar zij van nature komen, zoals het consultatiebureau, de school of de voor- en naschoolse opvang. Het niet apart organiseren van, maar aansluiten bij al bestaande bezigheden, het 'Present Zijn' is naar verwachting een goede manier om in contact te komen met de doelgroep. Het opbouwen van vertrouwen is hiervoor essentieel. In het project Wmo Watchers worden 4 mensen geworven die op basis van de presentietheorie signalen verzamelen ten behoeve specifiek Wmo-beleid voor participatie van allochtone vrouwen en hun kinderen in de samenleving.

Keuze doelgroepen

Het primaire doel van het project Wmo Watchers is de ontwikkeling van methodieken voor het betrekken van moeilijk bereikbare kwetsbare groepen. In overleg met de provincie Utrecht is gekozen voor drie doelgroepen:

- mensen met chronische psychische problemen;
- jongeren met een licht verstandelijke handicap;
- allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen.

De keuze voor doelgroepen is deels gebaseerd op de in te zetten methodieken. Er is een inschatting gemaakt van de geschiktheid van de methodiek voor een bepaalde doelgroep. Daarnaast is de keuze afgestemd op andere projecten die in het kader van programma's van de provincie Utrecht worden uitgevoerd.

Dit heeft, in vergelijking met de aanvankelijke projectvoorstellen in twee van de drie deelprojecten geleid tot een andere combinatie dan oorspronkelijk bedacht. De methode digitaal prikbord zou eerst gecombineerd worden met de doelgroep mantelzorgers. Uiteindelijk is gekozen voor de doelgroep mensen met een lichte verstandelijke handicap. Leden van deze doelgroep worden als gevolg van de situatie waarin zij verkeren belemmerd in maatschappelijke participatie. De groep valt buiten de ondersteuning van de jeugdzorg en vaak zijn er geen alternatieve ondersteuningsvormen beschikbaar. Zij zijn moeilijk bereikbaar omdat leden van de doelgroep zichzelf niet als zodanig (wil) herkennen. De omvang van de doelgroep neemt snel toe. Drie op de vier nieuwe indicaties voor verstandelijk gehandicaptenzorg heeft betrekking op jongeren. Een groot deel van de indicaties heeft betrekking op gedragsproblemen. Zij ontvangen indicaties voor kort verblijf, begeleiding en dagbesteding met ontwikkelingsgerichte activiteiten. Gemeenten zullen hier in het kader van de Wmo in toenemende mate met de behoeften van deze doelgroep worden geconfronteerd.

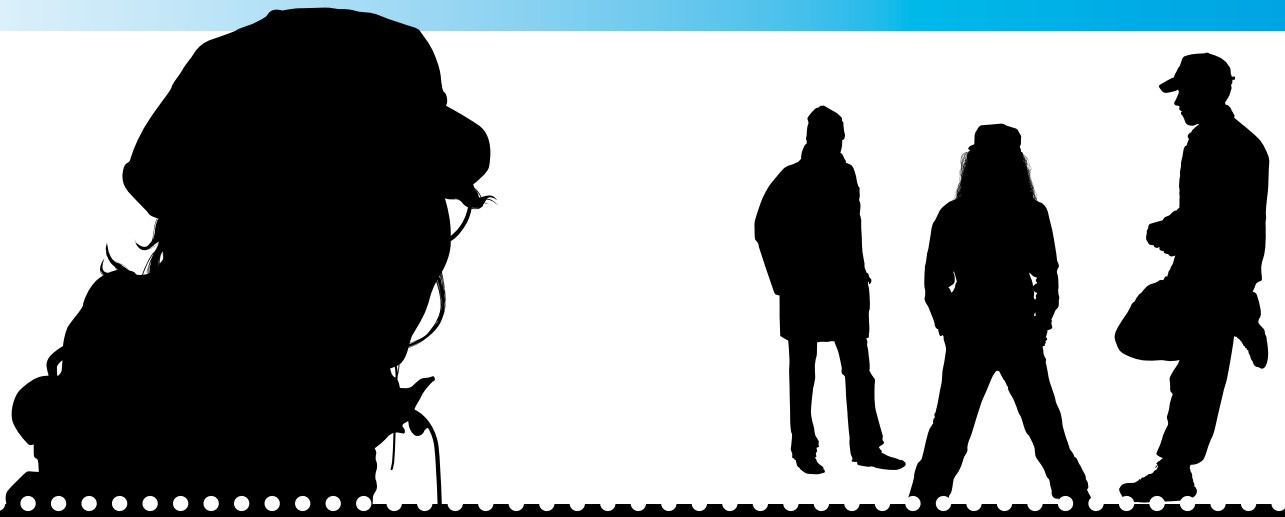
Het deelproject waarin de methode van "Peer Consultatie" wordt toegepast is anders dan in het oorspronkelijke voorstel niet ingezet bij buurtgenoten in probleemwijken maar bij mensen met een psychische beperking.

Leeswijzer

In de drie volgende hoofdstukken van dit eindrapport vindt u een beschrijving van de doelstellingen en resultaten per deelproject. Het vijfde en laatste hoofdstuk is een afrondende beschouwing over de uitkomsten van het project. Wij gaan in op de bruikbaarheid van de ontwikkelde methodieken voor het bereiken van kwetsbare groepen en de meerwaarde die de methodieken hebben voor Wmo beleid en het betrekken van mensen.

Voor in het rapport is een managementsamenvatting opgenomen.





Brainzone

Eindverslag deelproject Digitaal Prikbord Brainzone: jonge mensen met een licht verstandelijke beperking communiceren via een digitaal prikbord.

1. Doelgroep, doelstelling en methode

Doelstelling

Het project Wmo Watchers wil met de ontwikkeling van een digitaal prikbord bereiken dat:

- jong volwassenen (18 - 25 jaar) met een licht verstandelijke handicap via het prikbord duidelijk maken wat hun problemen en wensen zijn op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie;
- dat zij elkaar weten te vinden en onderling steun bieden.

Doelgroep

Jong volwassenen (18 - 25 jaar) met een licht verstandelijke handicap in de gemeente Amersfoort. Over de omvang van de doelgroep bestaat geen zekerheid. In samenwerking met Mee Utrecht zijn in aanvang ongeveer 200 jongeren geselecteerd die aan deze criteria voldeden.

Omschrijving Methode Digitaal Prikbord

Informatietechnologie wordt steeds vaker ingezet om op laagdrempelige wijze contacten te leggen tussen burgers. Een voorbeeld hiervan is het initiatief 'Buurtenonline'. Op deze website kunnen burens met elkaar in contact komen om allerlei zaken aan de orde te stellen. Hierbij gaat het vaak om het aanpakken van problemen in de buurt, het vinden van een oppas of het aanbieden van tweedehands goederen. In dit experiment is het de bedoeling om een nader te selecteren digitaal medium in te zetten voor een specifieke doelgroep, namelijk jong volwassenen (18 - 25 jaar) met een licht verstandelijke handicap. Leden van deze doelgroep worden als gevolg van de situatie waarin zij verkeren belemmerd in maatschappelijke participatie. Gemeenten zullen in het kader van de Wmo in toenemende mate met de behoeften van deze doelgroep worden geconfronteerd. De groep mensen met een verstandelijke handicap is (nog) niet altijd sterk vertegenwoordigd op lokaal niveau in Wmo Adviesraden. Door inzet van de digitale Wmo Watcher kan dit hiaat in de vertegenwoordiging deels worden ingevuld.

Looptijd en werkgebied

Het project kende aanvankelijk een looptijd van een jaar (2007) en was gericht op jonge mensen met een licht verstandelijke beperking in de gemeente Amersfoort. In het najaar van 2007 is in overleg met de opdrachtgever (de

provincie Utrecht) besloten het project Brainzone met maximaal een half jaar te verlengen, dat wil zeggen tot 1 juli 2008 en het doelgebied uit te breiden tot het oostelijk deel van de provincie Utrecht. De redenen daarvoor waren vooral:

- De aanloop (maken van de website, organiseren content, formeren begeleidingsstructuur) heeft meer tijd gevraagd dan aanvankelijk was voorzien. Brainzone is in mei 2007 als digitaal prikbord actief geworden.
- Gelet op het beperkt aantal deelnemers die ondanks intensieve wervingsactiviteiten tot dan toe werd bereikt is besloten het primaire doelgebied van Brainzone uit te breiden tot een groter gebied dan uitsluitend de gemeente Amersfoort. De nieuwe regio werd het oostelijk deel van de provincie Utrecht.

2. Procesbeschrijving

Bij de aanpak van het project is aan de navolgende aspecten aandacht besteed:

1. formuleren profiel doelgroep;
2. ontwerpen en inrichten digitaal prikbord, inclusief naamgeving (www.brainzone.nl) en hosting via de website van CliëntenBelang Utrecht;
3. realiseren veilige omgeving voor de deelnemers;
4. verzorgen en begeleiden inhoud website en verkeer tussen deelnemers;
5. werving deelnemers;
6. begeleidingsstructuur rondom het project.

Om te bepalen hoe de methode digitaal prikbord vorm moest krijgen en hoe het prikbord is in te bedden in de bestaande situatie zijn gesprekken gevoerd met verschillende betrokkenen. Tot deze betrokkenen behoren zorgaanbieders en ondersteuners (o.a. MEE en Amerpoort), belangenbehartigingsorganisaties (de voormalige Regionale Federatie van Ouderverenigingen, RFvO en Onderling Sterk), de gemeente Amersfoort en natuurlijk de doelgroep zelf (via Onderling Sterk). Op basis van deze gesprekken is de invulling van het digitale prikbord uitgewerkt. Daarnaast hebben jongeren uit de doelgroep meegedacht over de invulling van het digitale prikbord.

2.1. Profiel doelgroep

Mede gelet op de eisen en wensen van de opdrachtgever en de keuzes die in de projectbeschrijving waren voorgesteld behelst het profiel van de deelnemers de volgende elementen:

Profiel deelnemers Brainzone

- Jongeren van 18-25 jaar;
- Met een licht verstandelijke beperking;
- Woonachtig of werkzaam in Amersfoort (aanvankelijk) of de regio Oostelijk deel provincie Utrecht (later);
- Die toegang hebben tot en omgaan kunnen met het internet en in het bezit zijn van een e-mailadres.

2.2. Ontwerp en inrichting digitaal prikbord

De Wmo Adviesgroep en CliëntenBelang Utrecht hebben gezamenlijk de opbouw van het digitaal prikbord verzorgd. De website van het digitaal prikbord is in technische zin ondergebracht bij CliëntenBelang Utrecht. Het ontwerp voor de website en de technische inpassing in de systemen van CliëntenBelang Utrecht is verzorgd door een medewerker/stagiair die tijdelijk aan CliëntenBelang Utrecht verbonden is geweest.

Onderdelen Digitaal Prikbord Brainzone

Het digitale prikbord Brainzone heeft de volgende onderdelen//functies.

- a. Een **chatfunctie** waarop de doelgroep met elkaar kan chatten.. De onderwerpen die op dit deel van de website aan bod komen kunnen zeer divers zijn, afhankelijk van de behoeften van de doelgroep. Deelnemers kunnen ervaringen met elkaar delen en elkaar vragen stellen. Het is de bedoeling dat zij zoveel mogelijk elkaars vragen beantwoorden. Na de behandeling van een onderwerp stelt de moderator de vraag of er nog zaken zijn die verbetering behoeven.
- b. Een functie met **stellingen** waarop de doelgroep kan reageren. Tweewekelijks wordt een stelling op het prikbord geplaatst die betrekking heeft op maatschappelijke participatie. Hierbij kan gedacht worden aan stellingen als: 'In elke sportschool in Amersfoort vind ik het leuk om te sporten' of 'Er is genoeg te doen in Amersfoort om je vrije tijd te besteden'. Dergelijke tweewekelijkse stellingen maken de doelgroep nieuwsgierig en geven hen hou-

- vast. Het maakt het makkelijker om ervaringen te beschrijven. Eens in de twee weken ontvangen deelnemers een mail waarin de nieuwe stelling bekend wordt gemaakt. Stellingen zijn en worden geformuleerd in samenwerking met de betrokken organisaties. Na verloop van tijd is overgeschakeld op 'polls', omdat het voor de doelgroep makkelijker blijkt om op die manier hun mening te geven. Er zijn meerdere keuzen die zij kunnen aanklikken.
- c. Een **column**, geschreven voor of door de doelgroep. De doelgroep wordt opgeroepen om een column te schrijven over een ervaring die zij hebben meegemaakt en waarbij zij problemen hebben ondervonden. Een format hiervoor wordt aangeboden op de website. Eens in de twee weken (afhankelijk van het aanbod) wordt een nieuwe column geplaatst.
 - d. In de loop van het jaar is aan de website een nieuwe functie toegevoegd, namelijk **filmpjes** die door en met de deelnemers zijn gemaakt waarin zij hun oproepen en/of ervaringen verbeelden. Aanvankelijk zijn de filmpjes gemaakt met hulp van ATV (Amerpoort Televisie, een interne audiovisuele dienst van Amerpoort), later ook door de deelnemers zelf met digitale camera's en/of telefoons met een camerafunctie;
 - e. Een **verwijfsfunctie** naar relevante organisaties en informatie.
 - f. Functie met informatie over Brainzone

2.3. Begeleidingsstructuur rondom het project

Veilige omgeving

Er is bij het digitaal prikbord sprake van een kwetsbare doelgroep. Het is daarom van groot belang dat het digitaal prikbord wordt aangeboden in een veilige omgeving. Daarin is op verschillende manieren voorzien:

- De website is een 'gesloten' omgeving. Na opgave ontvangen deelnemers een inlogcode voor de website. Zelf kiezen zij een wachtwoord. De deelnemers kunnen vanaf dan hun vragen en opmerkingen plaatsen op het prikbord.
- Daarnaast worden deelnemers geïnformeerd over 'spelregels' op de website. Daarin is onder andere opgenomen dat deelnemers:
 - hun eigen (achter)naam niet moeten gebruiken op het prikbord;
 - geen privé-gegevens moeten achterlaten;
 - niet mogen vloeken of pesten op het prikbord;
 - geen kwetsende of onfatsoenlijke teksten of afbeeldingen mogen plaatsen.
- Eén of meerdere moderators (bij voorkeur uit de doelgroep, in dat geval met begeleiding vanuit projectleiding/redactiegroep) volgen wat op de website wordt geplaatst, geven daar indien noodzakelijk sturing aan en verwijderen zonodig ongewenste berichten.

Duidelijkheid

Om de deelnemers te beschermen is het tevens van belang dat deelnemers goed worden geïnformeerd over het doel van het digitaal prikbord. In de wervingsbrief en op de website wordt vermeld dat de ervaringen en meningen die deelnemers melden op de website worden gebruikt om bestaande knelpunten onder de aandacht te brengen bij de gemeente, zodat verbetering mogelijk is. Daarnaast kent Brainzone spelregels (zie hierboven).

Functies verbonden aan de projectstructuur

Projectleider

Door de energie en inzet die Brainzone vergt is het noodzakelijk dat iemand de leiding neemt in het onderhouden van Brainzone, zowel ten aanzien van de inhoud (content) als ten aanzien van het werven en vasthouden van deelnemers. Aandachtspunten voor de projectleider waren onder meer:

- het permanent contact houden met de doelgroep, zorginstellingen en gemeenten om voortgang van het project te bewaken en resultaten terug te koppelen;
- het voortdurend verversen van de inhoud (stellingen, tekst, filmpjes);
- activiteiten gericht op het behouden van deelnemers en het werven van nieuwe deelnemers.

Een inschatting is dat het actief houden van Brainzone een projectleider ongeveer 4 uur per week kost. Onze aanvankelijke inschatting dat Brainzone na een opstartfase zichzelf in stand zou houden is niet uitgekomen. De inhoud van de website (content) en het werven van nieuwe deelnemers vergt voortdurende aandacht.

Moderator

Naast de projectleider werkt Brainzone met een moderator. Dat is iemand die in ons geval uit de doelgroep afkomstig is en onder begeleiding en verantwoordelijkheid van het projectteam het dagelijkse verkeer op de website volgt en waar nodig ingrijpt als de persoonlijke levenssfeer van de deelnemers in het geding dreigt te komen. Gelet op de kwetsbare achtergrond van de deelnemers is het actief volgen van de ontwikkelingen op de website noodzakelijk.

Voor de moderator is de volgende profielschets opgesteld:

Profiel moderator

- Kent de doelgroep goed;
- Is schakel tussen deelnemers prikbord;
- Vormt ook de verbinding met de redactiegroep ;
- Is vaardig op het internet;
- Is in staat om rustig en met respect met deelnemers te communiceren;
- En zondig in overleg met projectleiding en/of redactiegroep besluiten te nemen;
- Hij/zij moet in staat zijn om ongewenste berichten te identificeren en te verwijderen;
- Hij/zij moet aan het eind van een chat een relevante vraag kunnen stellen over verbeterpunten die volgens deelnemers noodzakelijk zijn;
- Als de moderator iemand is uit de doelgroep zal de Wmo Adviesgroep of CliëntenBelang zorgen voor coaching.

Brainzoneteam

Brainzone werkt met een Brainzoneteam, dat bestaat uit een aantal actieve en enthousiaste deelnemers. Zij denken mee over de website, stellingen die op Brainzone worden geplaatst en over de locaties waar de jongeren te bereiken zijn. Ook zetten zij zich in voor de werving van andere jongeren. Het Brainzoneteam is gedurende de projectperiode in totaal 4 keer bijeen geweest.

Redactiecommissie

Naast het hierboven al genoemde Brainzoneteam, is er rond het project ook een redactiecommissie gevormd. Hierin zitten vertegenwoordigers van de gemeente Amersfoort, Samen Sterk, Mee Utrecht, de zorginstellingen en het projectteam. Deze redactiecommissie volgt de ontwikkelingen van het project, denkt mee over de inhoud van de website en vormt ook het scharnier naar de betrokken organisaties. De redactiecommissie is gedurende de looptijd van het project 4 keer bijeen geweest.

2.4. Werving deelnemers Brainzone

Benaderen doelgroep

De doelgroep is in eerste instantie benaderd met een mailing vanuit de adresbestanden (en ook onder verantwoordelijkheid van) MEE Utrecht. In de bestanden van MEE waren voor de regio Amersfoort 207 personen uit de doelgroep aanwezig. Dat waren jongeren met een verstandelijke beperking die de laatste twee jaar contact met MEE hadden gehad. Daarnaast is via een uitgebreide mailing aan onder meer (zorg)instellingen, maatschappelijke organisaties en de gemeente Amersfoort geattendeerd op het bestaan van Brainzone en opgeroepen daarvoor in aanmerking komende jongeren aan te sporen zich aan te melden. Ten behoeve van deze werving is een wervingsbrief opgesteld in samenwerking met MEE, de RFvO en Onderling Sterk. Ook Amerpoort, Kwadrant en andere zorginstellingen hebben exemplaren van de wervingsbrieven ontvangen om deze aan hun cliënten te versturen. Vanuit MEE Utrecht is ook meegedacht over de signalen/ knelpunten die zij vanuit hun werkzaamheden bij de doelgroep zien. Deze signalen (zie kader) zijn ook op het digitale prikbord aan de orde gesteld.

Signalen vanuit MEE Utrecht over onderwerpen die bij de doelgroep aan de orde zouden kunnen worden gesteld:

- Er zijn te weinig passende woonmogelijkheden voor deze doelgroep.
- Hoe kun je met je Wajong woonruimte huren (wanneer je ambulante begeleiding aankunt) en waar kun je begeleid gaan wonen als je in Amersfoort wil wonen en gewoon een eigen ruimte wilt hebben. Deze plekken zijn zeer beperkt en kennen wachttijden van jaren.
- Deze groep hecht sterk aan het zelfstandig wonen maar worstelt met het vragen van hulp. Ze merken dat het ze in hun eentje niet lukt maar denken hun zelfstandigheid kwijt te raken als ze begeleiding over de vloer hebben.
- Juist licht verst. beperkte jongeren willen net als andere jongeren gewoon meedoen in de samenleving ook daar wordt matig in voorzien. Denk aan uitgaansmogelijkheden.
- Verder snappen ze vaak niets van de belastingtoeslagen, belastingteruggaaf en hoe hun salaris/uitkering is opgebouwd. >>

- *Waar en hoe kun je leuk met dieren en kinderen werken (beide populaire beroepen).*
- *LVG cliënten hebben behoefte aan (liefdes) relaties. De vraag kan variëren van behoefte aan liefdesrelatie tot seksuele partner tot gewone vriendschap.*

Samenwerking met reclamebureau Flinc in Amersfoort

In de zomer van het projectjaar 2007 bleek dat ondanks forse inspanningen het aantal actieve deelnemers van de website beperkt bleef tot 10-15 personen. Op dat moment is contact gezocht met bureau Flinc in Amersfoort. Dit bureau was enthousiast over het idee van Brainzone en wilde graag vanuit hun maatschappelijke verantwoordelijkheid een bijdrage leveren. In een gesprek met het bureau kwamen twee belangrijke suggesties naar voren:

- Ten aanzien van de inhoud van Brainzone: richt je actiever op de wensen en belevingswereld van de doelgroep. Het gaat om jongeren die aangesproken willen worden op thema's die voor alle jongeren van belang zijn: relaties, uitgaan, sporten, vervoer etc. Probeer vanuit deze belangstellingswereld de vertaling te maken naar Wmo relevante onderwerpen maar doe het niet andersom. Dus niet te veel columns van beleidsmakers, maar laat jongeren zelf aan het woord; Maak de actieve deelnemers ambassadeur van Brainzone door in hun omgeving aandacht te vragen.
- Ten aanzien van de vorm van Brainzone: maak het hipper, zorg voor veel minder tekst en maak het visueler. Naar aanleiding hiervan is besloten op het prikbord ook filmpjes toe te laten volgens het concept van you-tube: jongeren kunnen zonder veel drempels zelf filmpjes inzenden over onderwerpen die hen interesseren; ook is contact gezocht met ATV, de instellingsomroep van Amerpoort, om met en door de jongeren filmpjes op te nemen.
- Ten aanzien van de werving: probeer met modern vormgegeven uitingen de aandacht te vragen voor Brainzone en doe dat op plaatsen waar veel jongeren (ook van buiten de doelgroep) komen. Flinc heeft ter uitwerking van deze laatste optie belangeloos een drietal fraai vormgegeven zogenaamde free-cards ontworpen. (zie bijlage voor een afdruk van de kaarten) Deze kaarten zijn in de zomer in 1500-voud verspreid in cafés, instellingen, loketten en onder de deelnemers (via het Brainzone team). Daarnaast is van een van de kaarten een poster op A2 formaat gemaakt die op vele plaatsen in de stad en regio is opgehangen.

Overige wervingsactiviteiten

Ondanks alle inspanningen bleek in het najaar van 2007 dat het aantal deelnemers relatief beperkt bleef. Ongeveer twintig jongeren uit de doelgroep bezochten met enige regelmaat Brainzone.

- Aanvullend op de andere wervingsactiviteiten is met een artikel in het Huis aan huis blad in de Stad Amersfoort (Amersfoort Nu en Stad Amersfoort) en de lokale radiozender opnieuw de aandacht voor Brainzone gevraagd. Ook via de websites en nieuwsbrieven van CliëntenBelang Utrecht, de Wmo Adviesgroep, Bbvz, de gemeente Amersfoort, de zorginstellingen (Kwadrant, Amerpoort, Reinaerde en MEE) is met regelmaat geattendeerd op Brainzone. Ook de Federatie van Ouderverenigingen en Onderling Sterk hebben zich ingezet voor de werving.
- Er is een mailing verzonden naar (andere) woonvormen voor mensen met een verstandelijke beperking, hulpverlenende instanties, belangenbehartigers, jongerenorganisaties, sociale werkplaatsen en media in Amersfoort. Hierin werd hen gevraagd aandacht te besteden aan Brainzone. Dit heeft er onder andere toe geleid dat er aandacht voor Brainzone is geweest op Omroep Amersfoort, de website amersfoorts.nl en in de stadskranten Amersfoort NU en Stad Amersfoort.
- In september 2007 en februari 2008 hebben bijeenkomsten plaatsgevonden met het 'Brainzone-team' bestaande uit geïnteresseerde deelnemers van Brainzone. Met hen is besproken of zij tevreden zijn over Brainzone en wat volgens hen beter zou kunnen. Zij hebben meegedacht over de stellingen op de website en over de locaties waar de doelgroep te bereiken is. Daarnaast hebben zij zich beschikbaar gesteld voor het maken van filmpjes op de website.
- Naar aanleiding van de toezegging van de Provincie Utrecht dat de looptijd van het project met een half jaar verlengd kon worden is rond de jaarwisseling 2008 besloten breder te gaan werven in het oostelijke deel van de provincie Utrecht. Naar aanleiding hiervan heeft een mailing plaatsgevonden naar ambtenaren, zorg- en welzijnsinstellingen, onderwijsinstellingen, steunpunten mantelzorg en andere betrokken organisaties in de gemeenten Zeist, Soest, Leusden en Utrechtse Heuvelrug. Na de mailing is contact gezocht met de aangeschreven instellingen om na te gaan wat hun eventuele bijdrage kan zijn. In deze gemeenten zijn ook extra freecards en posters verspreid.
- In het voorjaar van 2008 is over Brainzone een presentatie verzorgd voor de Wmo ambtenaren die participeren in de regio Eemland. Aan hen is het project toegelicht en is informatiemateriaal verspreid. Ook is een notitie voorgelegd waarin gemeenten en zorginstellingen in de regio wordt gevraagd of zij bereid zijn na afloop van het project Brainzone voort te zetten. In de notitie is toegelicht wat daarvoor in financiële en inhoudelijke zin nodig is.

3. Resultaten

Op Brainzone zijn het afgelopen jaar vele onderwerpen aan de orde geweest. Hieronder volgt een impressie:

Uitspraak van de week...

- Er is genoeg te doen in Amersfoort om je vrije tijd te besteden.*
 - Er is wel genoeg te doen in Amersfoort. Maar waar?*
 - Er zijn genoeg activiteiten zijn voor mensen zonder een verstandelijke beperking maar niet voor de mensen met een verstandelijke beperking, terwijl ik het ook leuk vindt om dingen met anderen te doen.*
 - Er zou eigenlijk een club moeten zijn waar je anderen kunt ontmoeten.*
 - Ik zat bij een eetclub, maar het is een gedoe om daar 's avonds te komen. Er mag overdag meer georganiseerd worden. Het zou leuk zijn als er op bv op zaterdagmiddag iets te doen is.*
 - Als je leuke activiteiten weet, wil je daar dan iets over schrijven?*
- Ik heb voldoende geld om de dingen te betalen die ik nodig heb.*
 - Van mij mag het wel meer mag zijn, want ik ben een winkelfan.*
 - Soms vind ik het wel moeilijk dat ik niet veel te besteden heb als anderen dat allemaal wel makkelijk kunnen betalen. Maar heb er mee leren omgaan.*
 - Ik vind dat ik meer dan genoeg geld heb. Volgens mij komt dat omdat ik zuinig leef en bijna alleen de dingen koop die ik echt nodig heb.*
- Als ik een probleem heb kan ik bij iemand terecht en zijn er mensen die mij helpen.*
 - Deze stelling is op mij van toepassing. Want ik heb altijd iemand die mij wil helpen. Maar dat zegt nog niet dat ik niet probeer zoveel mogelijk alles zelf te doen en te leren.*
 - Dit geldt ook voor mij. Het hangt af van welk probleem ik heb of ik eerst probeer het zelf op te lossen of het aan mijn begeleider vraag of aan mijn moeder. Bij hen kan ik alles kwijt en ze zullen me altijd helpen als ik aangeef dat er iets is.*
- Ik voel mij overal welkom in Amersfoort.*
 - Ik vind deze stelling moeilijk. Wil je hem uitleggen?*
 - Ik kom vooral in winkels in Amersfoort. Daar wordt ik altijd goed geholpen.*
- Ik weet wat de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is.*
 - Geen reacties op deze stelling.*
- Ik heb veel vrienden.*
 - Ik vind dat ik genoeg vrienden heb die mij in mijn werk en privé zaken goed helpen.*
- Sporten is leuk!*
 - Ik vind sporten leuk omdat het lichaamsbeweging is, het is ook goed voor je conditie.*
 - Ik houd vooral van mooie fietstochten maken. Of het warm of koud is maakt me niet uit.*
 - Ik vind sporten leuk, omdat je er dan even bij bent. Ik vind vooral fitness leuk.*
 - Ik sport bij de Pelikaan.*
- Ik merk dat mensen goed om kunnen gaan met mijn beperking.*
 - Als ik vertel dat ik een licht verstandelijke beperking heb vinden mensen dat raar en moeilijk om mee om te gaan.*
 - Ik vind het soms moeilijk om mensen te begrijpen. Zoals mijn huisarts en mijn leraren op school.*
 - Op mijn werk leggen ze mij dingen extra uit. Ik moet dan zelf aangeven dat ik het niet snap. Dat is soms lastig. Ik snap niet dat mensen niet begrijpen dat ze geen moeilijke woorden moeten gebruiken.*
 - Ik heb ook een verstandelijke beperking, maar noem dat zelf gewoon verstandelijke handicap. Ik vind het soms moeilijk om dingen goed te begrijpen. Bijvoorbeeld de post, vooral met u-vormen erin. Ik vraag dan om je en jij te gebruiken. Sommige doen dat, maar sommigen zijn daar te beroerd voor.*
 - Ik werk en mijn collega neemt me zoals ik ben. Hij zoekt werk voor me dat ik kan. Ik heb er 3 jaar over gedaan om goed een order klaar te maken. Dit kwam ook doordat collega's er geen tijd voor namen om op mijn niveau uitleg te geven.*

9. Ik vind de buurt waar ik woon veilig en prettig.
- Ik woon in een rustige buurt, vlak bij een winkelcentrum. Alleen 's nachts in het weekend is het soms -wel eens onrustig.
 - Ik woon in een rustige en gezellige wijk, met veel kleine kinderen.
 - Mijn wijk is heel groen en daardoor erg lekker in de zomer. Het is ook mooi in de lente en herfst.
-
10. Ik vind het moeilijk om een vriend(in) te vinden
- Het is niet makkelijk om iemand te vinden waar het ook mee klinkt. Ik ben al vier jaar single.
-
11. Wat zijn jouw goede voornemen van dit jaar?
-
12. Ik kan alle folders van de gemeente goed lezen.
-
13. Wat is jouw hobby?
- Filmpje van hobby van één van de deelnemers.
-
14. Heb jij leuk werk of een fijne school?
- Filmpje over werk van twee van de deelnemers.
-
15. Poll: Van wat voor muziek hou jij? (geplaatst door deelnemer)
- Uitwisseling over favoriete genres, zangers en bands.
-
16. Poll: mensen met een beperking mogen gewoon in een woonwijk wonen.
- Poll geplaatst door moderator met opties: 'ja, natuurlijk mag dat!', 'nee, dat zou toch raar zijn', 'geen mening'. 6 deelnemers hebben gekozen voor optie 1. Een aantal keren is de eigen situatie beschreven.
-
17. Poll: begrijpen jouw klasgenoten of collega's jou goed?
- Een aantal deelnemers geeft aan dat hun klasgenoten en collega's hen goed begrijpen. Er wordt samen(!) ook gelachen om de beperkingen.
-

Dit vindt...

- Tekstjes van verschillende personen waaronder medewerker Onderling Sterk, projectleider Brainzone, medewerker Regionale Federatie van Ouderverenigingen, raadslid GroenLinks, wethouder en een deelnemer van Brainzone.
 - Berichten worden gelezen, maar er wordt weinig op gereageerd. Deelnemers vinden het lastig om hier zelf input te leveren.
 - Poll: 'Vinden jullie het lastig om naar anderen te luisteren?'
 - Poll: 'Wat vinden jullie van Sova?' (vakantiemogelijkheid)
 - Poll: 'Ben jij ook bang voor de tandarts?'
-

Dit wil ik kwijt...

- Ik heb moeite met schrijven en om dingen goed in me op te nemen. Ik baal hier erg van. (Reacties van anderen volgen om deze deelnemer een hart onder de riem te steken).
- Voorstellen. Ik ben moeilijk lerend en ik heb ook heel erg moeite schrijven. Mensen schatten mij vaak te hoog in, want ik ga met jongens en meisje om die een veel hoger nivo hebben. Dan loop ik wel eens op mijn tenen.
- Ik zoek een vriendin van mijn eigen nivo. (Vervolgberichten om met elkaar in contact te komen.)
- Deelnemers geven, in reactie op de vraag wat zij van Brainzone vinden, dat het een leuke site is. En dat zij hopen dat er mooie plaatjes of foto's bijkomen.

- Berichten over een sterfgeval in de familie. (Andere deelnemers reageren, vertellen hun ervaringen en betuigen hun steun)
- Voorstellen. Ik wil werken in de kinderopvang. Dat is lastig omdat ik mbo niveau twee heb gedaan. Maar ik wil dit heel graag, dus ik blijf knokken! Wij werken net zo hard als normale mensen alleen iets langzamer. Is dat nou zo erg?
- Wil er iemand met mij zwemmen?
- Zijn er mensen op deze site die net als ik een WAO-jong uitkering hebben, omdat ze arbeidsongeschikt zijn?
- Verschillende privéberichten om met anderen te delen.
- Eén van de deelnemers vertelt dat hij het leuk vindt om verhalen te schrijven en vraagt of anderen dit ook leuk vinden om te doen.
- Berichten over vakanties en vakantiemogelijkheden voor mensen met een beperking.
- Verschillende privéberichten om met anderen te delen.

4. Evaluatie

In mei/juni 2008 zijn evaluatiegesprekken gevoerd met:

- de moderator;
- een vertegenwoordiger van MEE Utrecht;
- een vertegenwoordiger van de gemeente Amersfoort; (volgt begin juni);
- het Brainzoneteam, een vertegenwoordiging van actieve deelnemers (begin juni afsluitende bijeenkomst);
- een vertegenwoordiger van Onderling Sterk;
- een vertegenwoordiger van de voormalige Federatie van Ouderverenigingen, thans VG-Belang.

De evaluatie is thans (medio mei 2008) afgerond. Enkele algemene conclusies uit de evaluatiegesprekken zijn:

- Alle betrokken positief zijn over vorm en inhoud van Brainzone;
- Zij zijn tegelijkertijd teleurgesteld over het feit dat er te weinig deelnemers zijn;
- Over de signalen die vanuit Brainzone zijn gekomen wordt opgemerkt dat deze op zich heel herkenbaar zijn en ook karakteristiek voor de doelgroep, maar dat de "opbrengst" in termen van nieuwe, beleidsrelevante informatie beperkt is. De medewerker van VG Belang was hierover positiever: zij is van mening dat de signalen wel degelijk voor de gemeente relevante informatie opleveren. Welke informatie?;
- Vrijwel alle betrokkenen bij de evaluatie spreken uit dat Brainzone succesvol is geweest in het leggen van digitale en feitelijke contacten en het stimuleren van uitwisseling tussen de deelnemers onderling. Dat wordt, zo blijkt ook uit het verkeer op de site, door alle deelnemers als positief ervaren;
- Alle betrokkenen geven ook aan dat, als Brainzone kan worden voortgezet, dit waarschijnlijk zal zijn met een ander doel dan waar het aanvankelijk voor bedoeld was. Meer en intensiever gericht op communicatie binnen de doelgroep en minder als "doorgeefluik" van informatie naar de gemeente.

5. Conclusies en aanbevelingen

- Het Digitaal Prikbord Brainzone heeft per medio mei 2008 ruim 30 min of meer actieve bezoekers uit de doelgroep getrokken Deze zijn voor het grootste deel afkomstig uit de gemeente Amersfoort en omgeving. Daarnaast is er een grotere groep die eenmalig het prikbord heeft bezocht maar daar geen vervolg aan heeft gegeven.
- In het project is duidelijk geworden dat het werven en vasthouden van deelnemers uit deze doelgroep geen sinecure is. De hoop dat na een actieve start Brainzone als een vliegwiel zou kunnen werken waarbij de deelnemers zelf door actieve betrokkenheid "content" zouden genereren is slechts in beperkte mate uitgekomen. Brainzone vergt een constante inspanning van het projectteam en overige betrokkenen om deelnemers te blijven betrekken.
- Wij hebben geconstateerd dat het (nog) niet mogelijk is zonder de actieve inspanning en betrokkenheid van professionals een prikbord als Brainzone in de lucht te houden. Reageren op stellingen, tekst en filmpjes bleek voor de doelgroep eenvoudiger dan zelf initiatieven nemen of suggesties aanreiken. Bij de reacties op de filmpjes valt op dat dat men vaker en makkelijker reageert op het feit anderen op een filmpje te zien (ik zag je op het internet....) dan op de inhoud die in het filmpje aan de orde wordt gesteld.

- De gekozen methode, waarbij vanuit de kwetsbaarheid van de doelgroep bescherming nodig is en de toegang tot Brainzone is geregeld via een inlogprocedure waarbij ook inloggegevens moeten worden onthouden is een belemmering geweest voor een vrije en kwantitatief grote(re) uitwisseling op het prikbord. Binnen het projectteam en in de redactiecommissie is hierover uitvoerig van gedachten gewisseld. Een directe toegang tot Brainzone zou ongetwijfeld een groter bereik hebben opgeleverd. Daarvoor is na ampele overweging niet gekozen. In de eerste plaats niet omdat de deelnemers dan niet in een beschermde omgeving zouden verkeren, maar ook omdat een ongelimiteerde toegang tot het prikbord geen recht zou doen aan de lokale/regionale oriëntatie. Het prikbord is immers bedoeld om lokale/regionale signalen uit de doelgroep ten behoeve van beleid en uitvoering van de Wmo te genereren. In de evaluatiegesprekken kwam de gewaarborgde veiligheid ook als belangrijk pluspunt uit de bus.
- Brainzone is binnen het beperkte deelnemersveld succesvol geweest in het tot stand brengen van een nieuwe vorm van uitwisseling en het leggen van contacten binnen de doelgroep. De deelnemers ervaren hun bijdrage als zinvol en vinden het leuk om bijvoorbeeld als ambassadeur vanuit het Brainzone team een verantwoordelijkheid/functie te hebben. Zij hebben nieuwe (digitale en werkelijke) contacten opgedaan en nieuwe vaardigheden ontwikkeld.
- Brainzone heeft in beperkte mate signalen opgeleverd die door de gemeente (n) als nieuw of beleidsrelevant kunnen worden aangemerkt. Uit de evaluatie blijkt dat ook andere betrokken professionals de signalen herkennen maar dat het weinig toevoegt aan wat zij vanuit het beroep al weten. In de evaluatiegesprekken kwam wel naar voren dat dit kan samenhangen met een actieve inzet van de gemeente. Naarmate de vragen die, bijvoorbeeld via polls, concreter zijn zal de informatie ook bruikbaar zijn.
- Hoewel de betrokkenheid vanuit alle deelnemende organisaties groot is, is deze betrokkenheid toch vooral passief. Er was en is grote interesse voor het project, maar vooral in de vorm van belangstelling voor wat er gebeurt. Het actief, bijvoorbeeld door het aanreiken van stellingen of vragen, stimuleren van inhoud of potentiële deelnemers is van die zijde niet voldoende van de grond gekomen.
- Het interesseren en stimuleren van de doelgroep om actief gebruik te maken van het prikbord vergt zoals gezegd permanente inspanning. In het project is gebleken dat de afstand van het projectteam tot de doelgroep daarvoor relatief groot was. In feite is het nodig om telkens opnieuw op het prikbord te attenderen en tot deelname te stimuleren. Bij een voortzetting van Brainzone in de huidige en/of eventueel een aangepaste vorm is het daarom noodzakelijk dat de professionele organisaties die dagelijks met de doelgroep werken (zorginstellingen, sociale werkplaatsen en/of dagbestedingactiviteiten) nadrukkelijker aanwezig zijn. Het maken van eenvoudige teksten, illustraties of filmpjes, de vaardigheid om met een computer om te gaan, het zoeken van contacten met anderen uit de doelgroep kan op deze wijze onderdeel worden van de dagelijkse activiteiten. Daarmee zal de doelstelling van Brainzone wellicht veranderen: van instrument om gemeenten in het kader van de Wmo van relevante informatie te voorzien wordt het veeleer een instrument om leden van de doelgroep te activeren en emanciperen. Natuurlijk kan dat uiteindelijk ook succesvol zijn als informatiebron voor gemeenten en anderen.
- Internet is naar zijn aard niet beperkt tot een regio. De problemen, behoeften en signalen van jonge mensen met een verstandelijke beperking zullen in het algemeen ook niet zo veel verschillen van stad tot stad. Het gaat om hele basale zaken die dicht bij hun persoonlijke levenssfeer liggen: prettig werk of dagbesteding, drempelloze toegang tot uitgaans- en ontspanningsmogelijkheden, mogelijkheden om contacten of relaties aan te gaan en te onderhouden, hulp bij persoonlijke en administratieve problemen etc. Vanuit dit perspectief is er veel voor te zeggen Brainzone in de toekomst niet te beperken tot een stad of regio maar te ontsluiten voor heel Nederland en dan vooral als forum waar leden uit de doelgroep elkaar kunnen ontmoeten. In die variant kunnen gemeenten en/of andere maatschappelijke organisaties vragen of stellingen aan het forum voorleggen. Daarbij geldt: hoe concreter hoe beter. Met een simpel you-tube achtig filmpje dat de beleidsvraag illustreert kan een snelle "poll" onder de deelnemers worden georganiseerd.
- Het heeft relatief veel tijd gekost Brainzone daadwerkelijk op te starten. Daardoor was de tijd dat Brainzone daadwerkelijk in de lucht was aanvankelijk beperkt tot ruim een half jaar, nadien met nog een half jaar verlengd. Uit de evaluatie blijkt dat veel betrokkenen de aanvankelijke periode van een jaar, later aangevuld met nog een half jaar te kort vinden. Met name vanuit de zorginstellingen wordt erop gewezen dat bijvoorbeeld ervaringen met het eigen TV-project van Amerpoort erop wijzen dat het betrekken en interesseren van de doelgroep voor een dergelijk initiatief een kwestie is van lange adem en voortdurende herhaling.

- Samenvattend concluderen wij dat de de gekozen methode, een digitaal prikbord voor jonge mensen met een verstandelijke beperking in een lokale/regionale setting, om meerdere redenen te hoog gegrepen is:
 - Een belangrijk deel van de doelgroep is niet via het internet te bereiken;
 - Het werven van deelnemers, hen betrokken houden en het vernieuwen van de inhoud van het digitaal prikbord komt niet vanuit de doelgroep zelf en vergt dus een (te) grote inspanning van de omgeving;
 - Voor gemeenten, zorginstellingen en Wmo raden geldt dat zij een experiment als Brainzone met belangstelling volgen maar niet op voorhand bereid of in staat waren een actieve of activerende rol te spelen.
- Ten aanzien van de mogelijkheid om een prikbord als Brainzone succesvol in andere gemeente te introduceren is in het project duidelijk geworden dat:
 - Internet van nature geen lokale of regionale beperking kent;
 - Er (te) veel energie gestopt moet worden in opbouw, beheerstructuur, werving van deelnemers en inhoud van het prikbord;
 - Zelfs in een relatief grote gemeente als Amersfoort het grote inspanningen vergt om een redelijk aantal deelnemers bij het prikbord te (blijven) betrekken. Dat levert in relatie tot de inspanning betrekkelijk weinig informatie op die vanuit het perspectief van de gemeente een bijdrage aan de beleidsontwikkeling van de Wmo en de participatie van de doelgroep kan leveren.

6. Communicatie over het deelproject

Over het project is gecommuniceerd via de websites en nieuwsbrieven van:

- CliëntenBelang Utrecht;
- Wmo Adviesgroep;
- Zorgbelang Nederland;
- Gemeente Amersfoort;
- Blaaubroek Buro voor Vraaggestuurde Zorg.

Over het project zijn presentaties, posterpresentaties en workshops verzorgd op de volgende bijeenkomsten:

- provinciale conferentie Zorgbelang Brabant, november 2007;
- provinciale Conferentie Zorgbelang Utrecht, mei 2008;
- provinciale conferentie Zorgbelang Noord Holland, mei 2008;
- bijeenkomst voor de voorzitters van de WMO raden van de 31 grootste gemeenten van Nederland op 13 juni in Utrecht.

Over het project in informatie verspreid via www.amersfoort.nl, de huis aan huisbladen Amersfoort Nu en Stad Amersfoort en Omroep Amersfoort.

Over het project is een posterpresentatie beschikbaar (zie bijlage bij dit eindrapport) en een DVD (beschikbaar vanaf ongeveer 1 augustus 2008)



► Peer Consultatie

Eindverslag deelproject Peer Consultatie: mensen met chronische psychische problemen onderhouden contacten met lotgenoten.

1. Doelstellingen

1. Dit project is bedoeld om signalen te verzamelen van mensen met chronisch psychische problemen. Deze signalen worden vertaald in relevante informatie voor lokaal Wmo beleid. Omdat Wmo Watchers in de gelegenheid moeten zijn om contacten aan te knopen met mensen uit hun doelgroep, is gezocht naar een gemeente waar al een infrastructuur bestaat met contactmogelijkheden voor (ex-)GGz-cliënten. Het project is uitgevoerd in gemeente De Bilt.
2. In het project wordt gekeken of de methode Peer Consultatie¹ geschikt is om signalen mensen met chronisch psychische problemen op tafel te krijgen. De methode moet er toe bijdragen dat een moeilijk bereikbare groep mensen onderling informatie uitwisselt en elkaar steunt.
3. Bij gebleken geschiktheid van de methode worden criteria en randvoorwaarden geformuleerd om de methode bij deze doelgroep op andere plaatsen te introduceren.

2. Procesbeschrijving

Het project is begin 2007 gestart met een oriëntatie op de gemeenten binnen de provincie Utrecht waar uitvoering potentieel succesvol zou kunnen zijn. Uiteindelijk is gekozen voor de gemeente De Bilt. In deze gemeente was al een goede infrastructuur aanwezig in de vorm van een Trefpunt (café) voor GGz-cliënten. Hier ontmoeten GGz-cliënten en anderen elkaar wekelijks en wisselen op een laagdrempelige wijze ervaringen en informatie uit. Vanuit het Trefpunt zijn Wmo Watchers geworven en ondersteund. De coördinator/professional van het Trefpunt is bereid gevonden om als intermediair tussen de Wmo Watchers en de projectleiding te fungeren.

¹ Dit is een methode die veel wordt gebruikt in het jeugd- en jongerenwerk. Wanneer jongeren problemen hebben, stellen ze de eerste hulpvraag meestal niet aan volwassenen, maar aan leeftijdsgenoten. Jongeren hebben de behoefte om bij elkaar te rade te gaan als het problemen betreft die door volwassenen meestal vanuit een andere invalshoek benaderd worden. Vanuit deze vaststelling zijn er initiatieven ontwikkeld in onderwijs en welzijnswerk om jongeren zelf in te schakelen als hulpverlener.

Vanuit de structuur en het netwerk van het wekelijkse ontmoetingscafé is bij de doelgroep het project onder de aandacht gevraagd en zijn uiteindelijk ook de watchers geworven en getraind. Daarbij waren enkele zaken van belang:

- het kunnen bieden van een heldere structuur van waaruit de watchers kunnen opereren;
- een heldere opdracht;
- een goede communicatielijn;
- een vertrouwde contactpersoon;
- erkenning van en respect voor het feit dat betrokkenen uit de doelgroep kwetsbaar zijn en soms om redenen die verband houden met hun persoonlijke omstandigheden hun rol als Wmo Watcher niet kunnen uitoefenen.

2.1. Werving

De werving is verzorgd door de coördinator die de ontmoetingsbijeentkomsten organiseert. Zij wist aanvankelijk zes mensen te interesseren om aan het project mee te doen, waarvan vier afkomstig uit de doelgroep. Sommigen kennen elkaar al. Daarnaast benaderde de coördinator verwanten die nauw betrokken zijn of waren met een GGz cliënt (zoon, dochter buurman, of vrouw). Daarvan geven twee ouders zich op, ouders van een kind, belast met een GGz aandoening. Eén van hen heeft zijn zoon verloren en de ander zit naast de problematiek die zij zelf ervaart met de zorg voor een dochter met een GGz aandoening. De gevarieerdheid van de aandoeningen variëren van autisme, tot depressie, schizofrenie, borderline en verslaving. In aanvank waren er dus zes potentiële Wmo Watchers voor dit project.

In deze eerste fase wordt met de (potentiële) Wmo Watchers uitgebreid gesproken over hun taak. Het is belangrijk hen veiligheid en duidelijkheid te bieden. In deze gesprekken kwamen ook hun eigen ervaringen uitgebreid aan de orde.

Signalen van de (potentiële) Wmo Watchers over hun eigen rol

- *Je bent geen hulpverlener. Het geeft houvast dat je geen vragen hoeft te stellen als 'kun je wel goed slapen en wat doe je zoal overdag';*
- *Je hoeft niet langs de huizen te gaan en aan te bellen bij mensen waarvan je van denkt dat daar wat aan de hand is;*
- *Je mag je eigen tijd en energie in de gaten houden;*
- *We moeten elkaar durven zeggen als het genoeg is;*
- *Je hoeft niet persé veel over je zelf te vertellen.*

Signalen van de (potentiële) Wmo Watchers over hun eigen ervaringen:

- *Tekort ervaren aan informatie door hulpverleners voor en na mijn ziekte;*
- *De behandeling was erg gericht op oplossingen, ik miste begrip van hulpverlening en omgeving;*
- *Er zijn plekken nodig waar je gelijkgestemden treft zoals vriendendienst, accent, trefpunt;*
- *In de zogenaamde gewone wereld doe ik me anders voor (masker, zeg naar me werk te gaan, zeg dat ik een gezin met kinderen heb wat niet zo is), bang voor oordeel, maar ook dat de "gewone wereld" beter of meer zou zijn;*
- *Op de plek waar ze je kunnen informeren is het goed als daar een ervaringsdeskundige is die de weg weet;*
- *Meerdere mensen brengen naar voren: ik wil al helemaal niet meer meedoen, want ik word toch niet begrepen.*
- *Er is een verlangen naar begrepen te worden in en met beperking;*
- *Als je opgenomen moet worden en niemand kijk meer naar je om, levert dat praktische problemen op. Waar laat je je huisdier of wie doet je was, geeft je planten water en houdt de post bij?*
- *Als ik ziek ben, wie kan er een boodschap doen;*
- *Ik ben ziek en krijg een recept voorgeschreven wat opgehaald moet worden in een andere plaats, hoe regel ik dat dan;*
- *Door de ziekte mis een zogenaamd gewoon leven van huisje boompje beestje, hoe vind je een relatie, waar vind je gelijkgestemden zodat je meer je zelf mag zijn en niet hoeft aan te passen.*

Te zwaar

Vervolgens trekken drie mensen zich terug. Eigenlijk allemaal met het zelfde verhaal: ik heb genoeg aan mezelf en wil/kan niet de verhalen van anderen er nog eens bij hebben. Het is een materie die niet als een luchtig signaal opgepakt kan worden, je hoort schrijnende verhalen van anderen waarover je gaat nadenken. Het roept ook angst op om het aan anderen mogelijk te moeten vertellen bijvoorbeeld in een klankbord- of focusgroep. In het voorjaar van 2007 wordt duidelijk dat het project met drie Wmo Watchers zal verdergaan.

2.2. Scholing

Gaandeweg wordt steeds duidelijker dat de Wmo Watchers weinig behoefte hebben aan een scholing over Wmo in de meer traditionele zin, met een cursus, literatuurstudie en/of praktijklessen. De scholing vindt vaak impliciet plaats tijdens de wekelijkse bijeenkomsten voorafgaand, tijdens of na afloop van het ontmoetingscafé. Daarbij draagt de coördinator mondeling en schriftelijk informatie over de Wmo (cliëntenparticipatie, prestatievelden, nieuwe verantwoordelijkheden van de gemeenten etc.) en vooral ook over de rol en mogelijkheden van de Wmo Watchers.

Werken in tweetallen

Er is gekozen om in een wisselende bezetting van twee watchers te werken en niet afzonderlijk. De Watchers ervaren het als moeilijk om in deze maatschappij uit te komen voor je GGz beperking. Als je samen in een duo optrekt kun je je aan elkaar optrekken, maar ook de problemen met elkaar delen. Bovendien speelt een rol dat sommige aspirant 'Watchers' moeilijk contacten leggen, en daarbij een ander nodig hebben. Wel kan zo iemand een functie vervullen omdat hij of zij veel vragen kan bedenken.

Eerst leren om je te presenteren

De coördinator heeft ervoor gekozen om met de potentiële Wmo Watchers eerst te spreken over eigen ervaringsverhalen. Vooral om zelf vrijer te durven praten. En daardoor ook makkelijker verhalen van anderen te kunnen horen of herkennen. Daarnaast is het een oefening om het eigen verhaal te overstijgen. Daarna kwam aan de orde de vraag wat er van de deelnemers verwacht wordt, wat de Wmo eigenlijk inhoudt, hoe je signalen op kunt vangen. Het groepje spreekt af dat men naar aanleiding van de prestatievelden in de Wmo, en in het bijzonder die de GGz raken, vragen gaat verzamelen en gaat oefenen om die te stellen aan anderen.

Werkconferenties

Eind maart zijn de Wmo Watchers gezamenlijk naar een werkconferentie van de provincie over de Wmo geweest. Ook hebben zij deelgenomen aan een werkconferentie over het vrijwilligersbeleid van de Bilt. Hier kwam ook de Wmo ter sprake. Dit alles leidde tot meer vragen en meer uitleg en discussie. Daarbij werd vaak een koppeling gelegd naar hun eigen verhaal of voorbeelden uit de ervaringen van de bezoekers van de ontmoetingsmomenten.

Ervaringsdeskundigheid

Naast informatie over de Wmo is in het ook van belang dat de watchers zich ontwikkelen in hun ervaringsdeskundigheid. Naast de uitwisseling van hun eigen verhalen en daar de belangrijke herstelmomenten in leren herkennen, wordt hen gevraagd mee om mee te gaan naar presentaties en conferenties, waarbij ze ook iets vertellen over het Trefpunt, het Wmo Watchers project en hun eigen rol daarin. Hierdoor leren ze zich presenteren als ervaringsdeskundige². Dit houdt onder andere in dat zij leren hun eigen verhaal te plaatsen ten opzichte van de verhalen van anderen en daar een scheiding in te kunnen maken.

De scholing was er uiteindelijk op gericht de Wmo Watchers toe te rusten om interviews te houden met mensen die bekend zijn met een chronisch psychisch probleem en hierover te rapporteren. De coördinator fungeerde daarbij als schakel, in die zin dat zij intensief heeft geholpen met de voorbereiding van de interviews en uiteindelijk ook een belangrijke rol heeft gespeeld bij het vertalen van de uitkomsten/resultaten van de interviews naar informatie die relevant zou kunnen zijn voor de beleidsontwikkeling binnen de gemeente, zowel voor wat betreft het beleid van de gemeente zelf als de Wmo Raad. Met de Wmo Raad van de gemeente de Bilt is door de coördinator in de persoon van de ambtelijk secretaris intensief contact onderhouden over de voortgang van het project.

2.3. De interviews

Vorbereiding

De aanvankelijke opzet was dat de Wmo Watchers één op één gesprekken zouden gaan voeren met mensen uit de doelgroep. Al snel is ervoor gekozen niet één maar twee watchers gezamenlijk deze interviews te laten afnemen. De kandidaten voor deze gesprekken zijn geworven door de coördinator, uit de bezoekers van het Trefpunt en de individuele contacten die door haar lokaal worden onderhouden met mensen die behoefte hebben aan zorg/ondersteuning en daarvoor zelf niet de juiste weg weten te vinden. De Wmo Watchers hebben zelf geen kandidaten aangedragen. Hun netwerk was meestal erg klein voordat zij betrokken raakten bij het Trefpunt en bestaat nu voor een groot deel uit Trefpunt-mensen.

² Ervaringsdeskundige definitie Wilma Boevink

De Wmo Watchers hebben gezamenlijk een planning gemaakt met aandacht voor de vragen wie, waar en wanneer zou worden geïnterviewd. De Wmo Watchers hebben met de coördinator een vragenlijst opgesteld waarin zij zelf vaststelden welke zaken belangrijk zijn die in het interview aan de orde zouden moeten komen. Leidraad vormde de verschillende levensgebieden zoals die in de rehabilitatiemethodiek onderscheiden worden: wonen, werken, tijdsbesteding, sociale contacten, zingeving. Op basis daarvan hebben de Watchers zelf een vragenlijst gemaakt (zie bijlage). Met deze vragenlijst is onderling geoefend. Dat verliep soms moeilijk want hoe stel je je vragen en wanneer en hoe kan je doorvragen. Maar het was ook lastig voor de Watchers om de feedback te horen. Liever wilden ze echt aan de slag.

Het interviewen

De interviews worden bij voorkeur bij iemand thuis gehouden omdat de vragen veel kunnen oproepen en een openbare ruimte geen recht doet aan de privacy die nodig is. Maar geïnterviewden wilden soms geen vreemden in hun huis toelaten, omdat ze dat onveilig vinden, zich schamen, niet weten hoe ze gasten moeten ontvangen, geen vrouwelijk bezoek willen binnen laten. Daarom zijn er naast de interviews aan huis twee gesprekken in de Griffel gehouden en zijn drie interviews op straat gehouden met mensen die wel een eigen huis hebben, maar die veelvuldig op straat lopen. Ze zullen niet snel iemand toelaten in hun huis, maar doordat de interviewer hen al kent en af en toe een praatje met hen maakt laten ze toe dat een contact en een vraaggesprek ontstaat.

Impressie: het eerste interview

Het eerste interview was in april. Het was een soort oefeninterview, waarbij de coördinator ervan uitging dat de geïnterviewde goed zou meewerken en geen heel schokkende ervaringen zou gaan vertellen. Het eerste koppel heeft dit gesprek als heel spannend ervaren. Ze worden gastvrij ontvangen. Het gesprek ging heel makkelijk, ze praatte uit zich zelf over alle onderwerpen. Maar omdat de mevrouw over alles wel tevreden bleek, was het ook moeilijk om verdiepende vragen te stellen. Ze had eigenlijk geen vragen in het kader van de Wmo. (Het is de vraag of een meer ervaren interviewer niet een laagje dieper was gekomen) Door het samen op pad zijn werd het ook duidelijk dat de Wmo Watchers met een taak bezig waren die serieus genomen werd. Maar het was ook duidelijk dat het interviewen in de praktijk nog niet zo gemakkelijk was. De interviewers kregen meer zicht op de drempels en valkuilen die ze daarin tegenkwamen en werden daardoor ook onzeker. Daarom is een oefeninterview ingelast met de coördinator, waarin ze konden experimenteren met vragen stellen, vragen aanpassen aan de situatie en meer doorvragen.

Over de geïnterviewden

Het betreft allemaal mensen met een GGz achtergrond, alle geïnterviewden hebben chronische psychiatrische klachten, ziektebeelden variëren van depressie, bipolaire stoornis, schizofrenie, verslaving, persoonlijkheidsstoornis. Sommigen hebben weinig hulpvragen en anderen heel veel. Alle geïnterviewden wonen in gemeente de Bilt, ze zijn alleenstaand en voeren hun eigen huishouding. Niemand heeft betaald werk, de meesten hebben ook geen vrijwilligerswerk of iets dergelijks. Je zou het kunnen beschrijven als dat zij doorgaans nergens structureel verwacht worden. Bijna iedereen heeft contact met de hulpverlening (met name bij Altrecht) of heeft dat tot voor kort gehad.

2.4. Contact met omgeving

Gemeente en Wmo Raad

In de aanvangsfase van het project is ook contact gezocht met een aantal direct betrokkenen (Wmo raad De Bilt, de gemeente De Bilt en CliëntenBelang Utrecht) over de wijze waarop de inbedding van de Wmo Watchers kan worden gerealiseerd en welke activiteiten in de tweede fase van het project daarbij horen.

Betrokkenheid instellingen in de regio

De coördinator heeft sleutelfiguren uit vijf verschillende organisaties/instanties benaderd over de vragen die zij hebben aan mensen met psychiatrische klachten. Hierna is een brief met het verzoek om vragen die de instellingen gesteld willen zien aan mensen uit de psychiatrie aan het projectteam te mailen. De bedoeling was dat de Wmo watchers de reacties konden meenemen in hun interviews. Dit heeft weinig opgeleverd. Na een herinnering kwam er van één organisatie een antwoord met vragen, een andere organisatie laat weten geen tijd te hebben om vragen van buitenaf te beantwoorden in verband met onrust binnen de eigen organisatie. Van de drie andere volgt geen enkele reactie.

2.5. Coaching

De coaching van de Wmo Watchers is erg intensief gebleken. Naast de interviews hebben 9 groepsbijeenkomsten plaatsgevonden, waarin de ervaringen en resultaten besproken werden.

Daarnaast waren er korte contacten binnen en buiten de ontmoetingsmomenten, vooral om even te laten weten hoe een en ander verliep.

Impressie: observatie van de coördinator

Een belangrijk onderdeel was de taakverdeling te bespreken. Waarom is het handig dat een persoon de straat interviews alleen doet, wie past het beste bij de te interviewen persoon, en wie maakt het verslag. Alles vraagt om uitleg, niets of weinig is in deze vanzelfsprekend.

Er is ook aandacht besteed aan het omgaan met de privacy gevoelige informatie. Wat doen de interviewers met de informatie die ze krijgen in de interviews, hoe ga je om met verslagen, niet alles kan zomaar over de mail waar soms ook andere personen toegang tot hebben.

Ook waren de afgesproken bijeenkomsten nooit uren waarin aaneengesloten geconcentreerd kan worden doorge- werkt aan het geagendeerde onderwerp. Veelvuldige sigarettenpauzes, eigen dringende problemen die er tussen door kwamen, grapjes en andere dwaalwegen, maakten dat hoogstens de helft van de tijd besteed kon worden aan Wmo Watcher-zaken.

Veel van het gedrag dat plaats vond was materiaal voor het doel van het project. Veel van deze mensen hadden nooit eerder in een cliënten belangen club gewerkt en zouden dat ook niet gauw doen: ze weten niet dat ze bestaan, ze vinden geen aansluiting, ze zijn vooral bezig met hun eigen leven en wat heel dicht bij hen staat. Omdat dit in het verlengde staat van hun betrokkenheid van het Trefpunt zijn ze gaan meedoen met het Wmo Watcher project. De vertrouwde met mij en de intensieve coaching maakt dat in ieder geval een aantal mensen betrokken blijft bij het project. Veel van de geïnterviewden zouden ook niet gauw mee doen aan een dergelijk project, als het door iemand van buiten gevraagd zou worden.

Wat levert het de watchers op. Ze lijken vooral te waarderen dat ze hiermee aandacht krijgen en waardering van mij. De onderlinge gezelligheid speelt een grote rol. En ook wel de trots om iets te doen dat deel uit maakt van een groter geheel, waar ze wat geld voor krijgen, dat van belang wordt geacht. De inhoud van het project lijkt er niet veel toe te doen.

2.6. Voortgang

Rond de zomer van 2007 hebben de Wmo Watchers 8 interviews gedaan. Van alle interviews moeten verslagen worden gemaakt door de interviewers, die tevens mondeling aan de coördinator worden teruggekoppeld. Ze worden daarbij gecoached en krijgen feedback over hoe ze het gedaan hebben. Zij krijgen ook adviezen hoe de interviewers verslagen bij te stellen, bijvoorbeeld omdat de verslaglegging summier is of omdat er te veel interpretatie in het verslag staat en te weinig wat de geïnterviewde zelf heeft verteld. In de praktijk blijkt dan dat de verslaglegging voor deze Wmo Watchers te hoog gegrepen is. Van de helft van de gesprekken worden geen schriftelijke verslagen gemaakt en de mondelinge terugkoppeling aan de coördinator is erg fragmentarisch.

Impressies uit de verslagen van de geïnterviewden:

Mevrouw A

Is tevreden over alle levensgebieden, geen vragen voor de Wmo.

Meneer B

Serius genomen worden is een belangrijk thema. Zelfs voor vrijwilligerswerk worden er veel eisen gesteld. Je wordt niet gelijk aangenomen. Juist vrijwilligerswerk moet afgestemd worden op niet alleen de 'snelle mensen'. Het is moeilijk om passend werk te krijgen, waar rekening wordt gehouden met je beperkingen, wat past en waarin je gewaardeerd wordt voor wat je doet.

Sociale contacten: Geen vrienden kunnen maken en je daar schuldig over voelen. Nu door de diagnose dit meer geaccepteerd, maar wel op zoek naar gelijk gestemde mensen. Hulp bij het omgaan met techniek, die vaak ook nodig is om anderen te bereiken, telefoon, internet. Steun nodig bij aanschaf van apparatuur, er is te veel het is moeilijk om te kiezen. Hulp nodig bij kleding wassen, om overzicht te krijgen en te houden. Niet op de hoogte zijn van wat er is, onvoldoende informatie te krijgen. Ook familie heeft behoefte aan steun en erkenning, omdat ze jarenlang het gevoel hebben om alleen gelaten te zijn met de problemen van hun kind. >>

Hij noemt ook de negatieve beeldvorming: "wee de wolf die in een kwade reuk staat". Hij wordt beticht door de burens van dingen die hij niet gedaan heeft, er wordt over hem gepraat. Er wordt gezegd dat hij de buurvrouw lastig heeft gevallen. Hij wil begrip en erkenning van zijn problematiek.

Mevrouw C

Heeft ook een fysieke handicap, afhankelijk van aangepast vervoer. De regiotaxi is vaak te laat, er is te weinig info bij hulpverleners wat de vervoersmogelijkheden zijn. Ook zij heeft een laag inkomen waardoor er nauwelijks ruimte is voor iets extra's, een uitje, ergens een kop koffie drinken.

Heeft hulp nodig bij huishouding maar ook bij andere dagelijkse dingen (winkelen, boodschappen). Ze is nu tevreden over haar hulp maar de toekomst is onzeker, kan ze deze hulp houden.

Huis is gehorig, wijk is onrustig, soms vandalisme, Heeft rust nodig. Verhuurder moet goed luisteren naar klachten van bewoners. Ze zou in een rustige minder gehorige woning moeten wonen.

Ze heeft behoefte aan een plek waar je vragen kan stellen, waar mensen zijn die met je meedenken. En die ook helpen met allerlei praktische dingen, zoals met de telefoon om gaan, een computer aanschaffen en daarmee om leren gaan.

Mevrouw D

Ze woont in een flat, de bewoners zijn los van elkaar, er is geen verbinding. Ze nemen geen tijd om kennis te maken. Medebewoners klagen veel over haar niet aangepaste manier van wonen. Het huis is vol met kranten en oude spullen, ze durft daarom ook geen mensen thuis te ontvangen. Naar aanleiding van klachten van de burens is politie langs geweest. Ze krijgt nu thuiszorg en opruimhulp van Altrecht. Maar ze is er niet tevreden over, het sluit niet aan bij haar eigen wensen en ideeën. Ze vindt zelf ook dat ze te veel spullen heeft, en er niet meer door heen kan zien, maar de hulpverleners doen ook veel, ze weten het ook niet hoe het opgeruimd moet worden. Ze komen soms weer 6 weken niet.

Meneer E

Zijn korte gesprekje op straat, heeft geen rust, durft meestal niet naar binnen te gaan in de Griffel, omdat hij bang is dat het eten e drinken niet goed is. Er is een winkel waar hij het eten vertrouwt. Zijn familie zorgt voor hem, daar eet hij meestal.

Zou willen verhuizen, naar de stad maar is afhankelijk van de zorg van familie. Zij willen dat hij hier blijft, de stad is gevaarlijk voor hem. Hij kan niet goed aangeven wat hij anders wil.

Meneer F

Hij vindt het prettig om over zijn kinderen te praten. Nu is hij opgenomen, maar hij komt wel hier in de Bilt op bezoek, hij is in de weekenden hier. Hij vindt het leuk om korte praatjes te maken, hij maakt zich veel zorgen om de kinderen, hij wil een goede vader zijn, zijn kinderen moeten later wel een opleiding kunnen volgen.

Mevrouw G

Haar behandeling is allang afgesloten, maar er is nog steeds een groot gat tussen haar dagelijkse leven en meedoen in de samenleving. Er komen buiten de professionele hulpverleners (huisarts, thuiszorg) weinig mensen over de vloer.

Aanmelding voor opnieuw behandeling verloopt moeizaam.

Heeft veel kwaliteiten, o.a. op het gebied van kunst maken, maar niet genoeg energie en durf om dat vervolgens naar buiten te brengen. Heeft daarin steun nodig, het is onduidelijk op wie of wat je daarvoor een beroep kan doen.

Wil meer tussen de mensen komen, maar durft dat niet. Wil daarvoor steun, een bekende waar je naast kan zitten, die het snapt.

Dik geworden door de medicatie, wil graag afvallen, betere conditie krijgen, Nu heeft ze moeite om te fietsen maar ook met het openbaar vervoer te gaan.

Belangrijk is dat de winkels goed bereikbaar zijn, Ze gaat een keer per week boodschappen doen en dat kost haar al moeite,

Ze heeft al jarenlang een bijstandsuitkering en dat maakt cursussen om haar kunstenaarschap verder te ontwikkelen onbereikbaar, te duur.

In en kort na de zomer wordt het lastig. Door onder meer vakantie en tijdelijke afwezigheid van een watcher komen nieuwe interviews moeizaam tot stand en wordt over reeds gehouden gesprekken moeizaam gerapporteerd. Het aanvankelijke elan bij de Wmo Watchers lijkt af te nemen. De planning van nieuwe interviews loopt soms moeizaam omdat interviews zowel door de kandidaten als de Wmo Watchers afhankelijk van energie en algemene conditie worden afgezegd. De watchers ervaren het plannen van en rapporteren over de interviews als een last.

2.7. Nieuwe aanpak

In overleg met het projectteam (en met de opdrachtgever) wordt besloten om in het laatste kwartaal van 2007 voor een andere aanpak te kiezen. Omdat het verzamelen van informatie onder lotgenoten te weinig oplevert, is in deze laatste periode geprobeerd om de rollen om te draaien: buitenstaanders worden uitgenodigd bij het Trefpunt, de laagdrempelige ontmoeting in café de Griffel voor "kwetsbare/vergeten mensen". Een 'vindplaats' van mensen die in onze samenleving nog al eens over het hoofd worden gezien en een makkelijke manier om deze burger te horen/spreken. Een plek waar het niet alleen over de beperking, de ziekte of het ongemak gaat maar over mensen die soms aan een stapeling van tegenslagen het hoofd moeten bieden.

Allereerst worden beleidsambtenaren van de gemeente De Bilt, betrokken bij de Wmo uitgenodigd. Op de uitnodiging hebben de ambtenaren geen gehoor gegeven.

Vervolgens is de projectleider van het project Wmo Watchers uitgenodigd. Zijn bezoek is door de deelnemers van het Trefpunt en de Wmo Watchers als een zinvolle uitwisseling ervaren. Het idee dat het mogelijk moet zijn om in gesprek te raken met mensen met veel GGZ ervaring is hiermee bevestigd.

Vervolgens is er een uitnodiging uitgegaan naar gemeenteraadsleden die de Wmo in hun portefeuille hebben. Aan hen is het verzoek gedaan om één of twee gesprekken te hebben met de Wmo Watchers, om zodoende via een soort 'maatje' tot uitwisseling te komen.

Het effect zou kunnen zijn dat raadsleden mensen spreken, verhalen horen en kennis opdoen die hen van pas komt als ze beslissingen moeten nemen. Zes van de tien raadsleden hebben gereageerd. Twee raadsleden waren erg kritisch omdat ze bang waren voor vermenging van persoonlijk verhalen met hun taak om overstijgende beslissingen te moeten nemen. Vier raadsleden zijn in gesprek gegaan en alle vier hadden nadien de behoefte de gesprekken op een of andere wijze te vervolgen. Eén van hen heeft dat inmiddels ook gedaan. Drie raadsleden gaan vaker het Trefpunt bezoeken.

De vier gesprekken waren zeer geslaagd in de zin dat het informatief was voor beide partijen. De thema's waarover gepraat werd, liepen uiteen. Bij de een stonden de ervaringen met het zorgloket op de voorgrond, bij een ander ging het meer over passend werk en over sociale contacten.

De Wmo Watchers zouden aanvankelijk in hun ééntje met een raadslid spreken, maar dat voelde toch als te spannend. Daardoor is ervoor gekozen om in deze situatie opnieuw in duo's op te trekken. De meeste gesprekken verliepen naar wens. Een enkele keer werd de opstelling van een gemeenteraadslid als enigszins paternalistisch ervaren.

Concluderend kan worden gesteld dat door introductie van een directe relatie tussen de Wmo Watchers en gemeenteraadsleden een zinvolle uitwisseling is tot stand gebracht. De contacten die zijn opgedaan zijn ook na afloop van het project voortgezet. Belangrijk is een informele uitwisseling. Het is in veel gevallen niet aan te bevelen dat een gemeenteraadslid of andere "deskundige" uitgebreide inleidingen verzorgd. Basaal contact, goed luisteren en een laagdrempelige toegang zijn belangrijker. Het maatjes-idee bleek een boeiende en in De Bilt werkzame optie te zijn. Het kan ertoe leiden dat doelgroep en beleidsmakers elkaar leren kennen en aldus naar elkaar toe kunnen groeien. De ervaringen in het laatste kwartaal van 2007 zijn te kort om harde conclusies aan te verbinden maar stemmen betrokkenen niettemin hoopvol.

3. Evaluatie

Het is in dit project niet goed gelukt om een actieve betrokkenheid van de gemeente De Bilt bij het project te realiseren. Op initiatieven, zowel aan het begin van het traject als in het najaar is niet of afhoudend gereageerd. Datzelfde geldt voor de zorginstellingen in de regio waarmee in het begin van het project contact is gezocht. Dit heeft ertoe geleid dat er geen echte uitwisseling of communicatie met de gemeente op ambtelijk en/of bestuurlijk niveau is geweest over de doelstellingen van het project en de mogelijkheden om met deze andere vorm van participatie signalen en behoeften vanuit de doelgroep beter zichtbaar te maken.

Achteraf bezien was het verstandiger geweest bij het uitblijven van betrokkenheid daarvoor ook op bestuurlijk niveau in de gemeente aandacht te vragen. Dat is niet gebeurd. De Wmo Watchers zijn, nadat zij waren opgeleid, overeenkomstig hun opdracht op pad gegaan om actief in contact te komen met lotgenoten. Dat is, met alle beperkingen die hierboven beschreven zijn, gelukt. Anderzijds hadden gerichte vragen die van belang zijn voor het lokale beleid voor deze doelgroep de missie van de watchers concreter kunnen maken, en daardoor ook eenvoudiger.

De koerswijziging die in het najaar van 2007 is ingezet waarbij de watchers actief contact zochten met gemeenteraadsleden is wel succesvol gebleken. Dit heeft tot zinvolle en duurzame contacten geleid.

Uit de afrondende gesprekken met de Wmo Watchers komen de volgende opmerkingen naar voren:

- Het is goed dat we met elkaar gesproken hebben, maar ik denk dat de gemeente zich er toch niets van aantrekt.
- Het zou goed zijn als meer ambtenaren of mensen die mogen beslissen ons hier bij het Trefpunt zou komen spreken.
- Wat ik goed vind is dat we ook andere mensen van het Trefpunt informatie hebben kunnen geven.
- Wat ik vervelend vond dat het moeilijk afspreken is om met elkaar te spreken.
- Het was ook moeilijk om me aan me afspraken te houden.
- Ik heb het heel spannend gevonden om te oefenen met een rollenspel, en met andere mensen te gaan praten. Ik was bang het fout te doen.
- Ik vond het leuk dat we wat geld hebben gekregen voor dit werk.
- De wethouder zo eens moeten komen.
- Het was soms te veel, ook als we met de coördinator meegingen naar een gemeente activiteit.
- We zijn ook bij een bijeenkomst geweest van de provincie. Mooi gebouw. Daar was ik anders nooit gekomen.

4. Conclusies

1. De in dit project aanvankelijk gekozen methode van Peer Consultatie waarbij mensen uit de doelgroep actief op zoek gaan naar lotgenoten, hen interviewen en van deze interviews verslag doen waardoor de ervaringen, opvattingen en wensen tot informatie kan leiden waar beleidsmakers hun voordeel kunnen doen bleek te hoog gegrepen.³

Oorzaken daarvoor zijn:

- de gekozen vorm (training, interviews, rapportage, feedback) bleek inhoudelijk en in tijd te belastend voor de Wmo Watchers;
- de continuïteit (persoonlijke beschikbaarheid van de Wmo Watchers) die nodig is om werkender weg te leren was bij de Wmo Watchers kwetsbaar
- de begeleiding die nodig was om de watchers te werven, trainen en coachen was onevenredig groot en heeft desondanks – in termen van concrete “beleidsrelevante” informatie te weinig opgeleverd;
- de aard van de doelgroep brengt met zich mee dat mensen vaak op alle levensterreinen (werk, gezondheid, relaties, financiële positie) problemen hebben zich staande te houden. De bereidheid om hierover te spreken, ook met lotgenoten, is niet vanzelfsprekend.

2. Het is niet gelukt op ambtelijk en bestuurlijk niveau bij de gemeente De Bilt een actieve betrokkenheid voor het project te realiseren. Daardoor is geen goede uitwisseling van signalen en input voor het werk van de watchers tot stand gekomen.

3. De in het najaar 2007 ingezette koerswijziging, waarbij Wmo Watchers contact hebben gezocht met beleidsmakers (gemeenteraadsleden) en op die manier hun problematiek onder de aandacht hebben gebracht biedt, wij formuleren het voorzichtig, hoopvolle signalen voor de toekomst. Wij hopen dat de contacten die dit in De Bilt heeft opgeleverd ook in de toekomst waardevol zijn.

4. De Wmo Watchers zelf hebben het project als zinvol ervaren.

5. Het deelproject Wmo Watchers, Peer Consultatie voor mensen met een psychisch probleem leent zich naar ons oordeel in deze vorm niet voor bredere implementatie elders. Daarvoor zijn de resultaten, zeker voor wat betreft de oorspronkelijk gekozen methode, te beperkt en is de begeleiding en ondersteuning die nodig was te intensief.

6. De vorm die in het laatste kwartaal is gekozen (maatjescontact met gemeenteraadsleden of andere beleidsmakers) leent zich naar ons oordeel wel voor een bredere toepassing.

³ Het gaat bij deze conclusie om de combinatie van de methode en de doelgroep. In het afsluitende hoofdstuk van dit rapport zullen wij ingaan op de vraag of deze methode van Peer Consultatie bij andere doelgroepen wel succesvol zou kunnen zijn en wat daarvoor nodig is.

5. Communicatie over het deelproject

Aan het project Wmo Watchers, deelproject Peer Consultatie is op de volgende manieren aandacht besteed:

- websites van lokale versterking ggz, cliëntenBelang Utrecht, Wmo Adviesgroep;
- bijeenkomst CliëntenBelang Utrecht en stimuleringsprogramma Lokale Versterking Ggz, (waarover ook brochure: Hallo, wij zijn er ook nog is uitgebracht);
- in juni 2007 is zijn de Wmo Watchers uitgenodigd bij Emmaus om iets te vertellen over de Wmo en hun ervaringen als Wmo Watcher;
- weblog van een gemeenteraadslid van de gemeente De Bilt;
- één van de Wmo Watchers is lid van de Wmo raad geworden in De Bilt;
- in een posterpresentatie is in het voorjaar aandacht besteed aan het project op bijeenkomsten van CliëntenBelang Utrecht, Zorgbelang Noord Holland, en een bijeenkomst van de voorzitters van de Wmo raden in de 31 grootste gemeenten.



Present Zijn

Eindverslag deelproject Present Zijn: allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen luisteren op het schoolplein.

Het deelproject allochtone Wmo Watchers bestaat uit vrouwen van een bepaalde etnische doelgroep. Moeders met een Marokkaanse/Turkse achtergrond, met schoolgaande kinderen. De leden van de groep leggen vragen die aan hen voorgelegd worden, voor aan mensen uit hun netwerk. Bijvoorbeeld andere moeders die zij spreken op het schoolplein. De antwoorden worden verzameld en teruggekoppeld. Deze Wmo Watchers leveren een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van beleid in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning en Voor-voeg-schoolse educatie (Vve).

1. Plan van aanpak

1.1. Werving

In het voorjaar 2007 zijn Wmo Watchers geworven voor het deelproject allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen. Veel instellingen hebben moeite om met deze groep moeders in contact te komen. Het toverwoord is vertrouwen. In de relatie die de beroepskracht legt met de vrouwen moet dit centraal staan. Dus de eerste stap in het bereiken van de allochtone vrouwen is om als professional deze grondhouding aan te nemen. Vervolgens zoekt de beroepskracht contact met de allochtone vrouwen via scholen, intermediairs (actieve vrijwilligers), sleutelfiguren binnen een gemeenschap, of zelforganisaties zoals culturele- en religieuze verenigingen. Een andere weg om contacten te leggen is op zoek te gaan naar actieve mensen die een belangrijke positie bekleeden binnen de gemeenschap en daar een vertrouwensfunctie vervullen. Zo ontstond een netwerk van aansprekpunten.

Werving in de praktijk

In dit project is ervoor gekozen om twee groepjes te vormen van Turks sprekende en Marokkaans sprekende vrouwen. In totaal werd ingezet op het vinden van 3 Turks sprekende en 3 Marokkaans (Berbers) sprekende vrouwen uit twee wijken van Utrecht.

Er zijn twee groepen gemaakt omdat:

1. je niet kunt spreken van dé allochtone vrouw, er zijn onderling veel verschillen;

2. diversiteit noodzakelijk is om inzicht te krijgen in verschillende opvattingen;
3. de kwaliteit van de verkregen informatie daardoor hoger kan worden;
4. door meer dan 1 persoon per nationaliteit aan te trekken de continuïteit beter kan worden gewaarborgd;
5. voor de onderlinge communicatie en uitwisseling tussen de vrouwen een groepje ook prettiger is.

In Utrecht werd een aantal professionals en vrijwilligers benaderd dat een brugfunctie vervullen voor verschillende instellingen zoals wijkwelzijnsorganisaties. Ook sleutelfiguren uit de allochtone gemeenschap zijn benaderd en hen is het project toegelicht. Ook is bij potentiële Wmo Watchers gecheckt of kandidaten ervaring hadden met soortgelijke projecten.

Er is een profiel opgesteld, aan de hand waarvan de deelnemers voor dit project zijn geworven. De projectmedewerker kon gebruik maken van een uitgebreid netwerk in de gemeente Utrecht.

Alle deelnemers wonen in Utrecht en doen daar al enige vorm van vrijwilligerswerk.

2. Training

Gestart is met een training aan de zes vrouwen. Die training is belangrijk om te leren hoe je informatie uit de achterban verzamelt en hoe je de antwoorden op vragen teruggeeft aan de projectleider van dit deel-project.

Deelnemers van dit project zijn vrijwilligers aan wie de nodige kennis is overgedragen.

Begin april, na afronding van de werving zijn afspraken gemaakt met de deelnemers over de korte training. Voor zowel de Turkse als de Marokkaanse vrouwen is een training georganiseerd van elk drie bijeenkomsten. De training werd gegeven in een voor hen bekende, en vertrouwde locatie, namelijk in buurthuizen waar sommige van de deelnemers ook al kwamen voor andere vormen van vrijwilligerswerk.

Aan de deelnemers is een vergoeding betaald van 25 per bijeenkomst voor onkosten en kinderopvang.

Het gericht werven en op maat trainen van de deelnemers zijn belangrijke onderdelen van dit project. Maar naast de collectieve begeleiding zijn de deelnemers ook persoonlijk gecoached door de projectleider.

2.1. Signalen tijdens de training

In de training van drie bijeenkomsten zijn de signalen geïnventariseerd die leven bij de deelnemers. Er is gestart met het vragen van hun eigen kennis en ervaring, om daaruit mogelijke problemen in kaart te brengen bij de doelgroep van allochtone vrouwen met school gaande kinderen.

Signalen van de Wmo Watchers over hun eigen ervaringen:

- *Er wordt te weinig informatie door hulpverleners gegeven over Wmo en de prestatievelden van de Wmo;*
- *Te weinig voorlichting over het onderwijssysteem en vooral over VO onderwijs;*
- *Er is een tekort aan opvoedingondersteuning, en ondersteuning bij culturele conflicten en puberproblematiek;*
- *Er zijn te weinig mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding. De jeugd moet meer gestimuleerd worden om te gaan sporten;*
- *Er is te weinig informatie over financiële ondersteuning en hoe je gebruik kan maken van financiële regelingen;*
- *De sociale uitkering is niet voldoende en de bestedingsruimte van de bijzondere bijstand is te beperkt;*
- *Het ontbreekt aan een interculturele benadering door hulp- en dienstverleners;*
- *Er is te weinig informatie over toeleiding naar de arbeidsmarkt;*
- *Er is geen perspectief en het ontbreekt aan kansen om te beginnen aan een carrière;*
- *Welzijnsvoorzieningen blijven beperkt tot het basisniveau. Er bestaat behoefte aan meer voorzieningen gericht op gevorderde;*
- *Er moeten meer kansen zijn voor vrouwen, vooral voor alleenstaande vrouwen.*

3. Beleidsvragen bij de gemeente Utrecht

De bedoeling van het project Wmo Watchers is om signalen uit specifieke doelgroepen uit de samenleving te verzamelen en aldus bij te dragen aan de beleidsvorming in het kader van de Wmo. Om die reden heeft het projectteam contact gelegd met de medewerkers bij de gemeente Utrecht die zich bezig houden met de beleidsontwikkeling Wmo. Het project Wmo Watchers is toegelicht. Vanuit de Wmo-afdeling van de gemeente zijn andere afdelingen van de gemeente gevraagd of zij beleidsvragen hebben voor de Wmo Watchers.

3.1. Inventarisatie signalen

Deze vraag is voorgelegd aan de afdelingen in de gemeente Utrecht die zich bezig houden met onderwijs, sport, mantelzorg, jeugd, integratie en diversiteit. Ook werd de GG&GD benaderd. Uiteindelijk hebben we beleidsvragen ontvangen van de afdeling onderwijs en van de GG&GD.

De kernvraag van de van de afdeling **Onderwijs** was:

- *Wat is er voor nodig om de meest geïsoleerde groep vrouwen in beweging te krijgen om hun kinderen naar een voorschool te brengen?. In een direct contact tussen de afdeling en de Wmo Watchers zijn ook andere onderwerpen besproken. (zie hieronder)*

De **GG&GD** legde de volgende vragen voor:

- *Met wie praten vrouwen over het zorgen voor een ander? Praten vrouwen hierover met elkaar? Of zijn er andere plekken waar vrouwen daar over praten, bijvoorbeeld bij de huisarts. Aan welke informatie hebben vrouwen behoefte als het gaat over zorgen voor een ander?*
- *Waarom maken Marokkaanse en Turkse mensen zo weinig gebruik van mogelijkheden om de zorg even over te dragen aan anderen? Wat belemmert hen om dit te doen? Is het een veel te grote stap om dit te doen? Lossen ze alles in familie kring op? Als dat zo is, wat kan er voor zorgen dat deze taak wat verlicht wordt?*
- *Wat is de reden van hun beperkte integratie in de Nederlandse samenleving? Welke aspecten zijn verantwoordelijk voor deze beperkte integratie? Is dit taal, bewegingsvrijheid toegestaan door hun echtgenoot, kleine familiekring, andere redenen?*
- *Op een schaal van 1 tot 10: hoe ervaren vrouwen hun gezondheid? Welke gezondheidsklachten ervaren de vrouwen? Wie helpt de vrouw als ze een gezondheidsprobleem heeft? Hebben vrouwen inzicht in de wijze waarop de gezondheidszorg is georganiseerd? Met wie heeft een vrouw contact?*
- *Wat is hun houding t.a.v. de Nederlandse samenleving? Vinden ze deze bedreigend, of zijn ze er nieuwsgierig naar?*
- *Hoe redt deze groep van slecht geïntegreerde vrouwen zich in de samenleving. Hoe komen ze aan hun informatie, boodschappen? Wie helpt hen? Wat zouden deze vrouwen graag willen leren? Wat zouden deze vrouwen graag willen leren over Nederland?*
- *Heeft de vrouw taallessen gevolgd? Hoe is haar beheersing van de Nederlandse taal? Kan ze een gesprekje voeren met een docent op school als er iets aan de hand is met haar kinderen? Heeft ze contact met andere moeders en in welke taal? Hebben vrouwen inzicht in de wijze waarop het schoolsysteem werkt?*
- *Wat hebben vrouwen nodig om te integreren? Zou de school daarbij een rol kunnen spelen in de vorm van taallessen? Zouden ze meer informatie wensen over de gezondheidszorg? Zouden ze meer informatie willen over de manier waarop de school werkt?*
 - *over wat de kinderen leren op school*
 - *hoe zij als ouder haar kinderen kan stimuleren en ondersteunen om te leren*
 - *hoe haar kinderen gezond kunnen opgroeien*
 - *hoe ze haar kind kan ondersteunen bij het opgroeien in twee culturen*
- *Wat is de rol van haar man in de opvoeding van hun kinderen?*

Het aantal vragen was veel te groot voor de Wmo Watchers om mee aan het werk te gaan. Daarom hebben zowel de Turks sprekende groep Wmo Watcher's als de Marokkaans sprekende groep elk drie vragen geselecteerd.

De vragen luiden:

- *Wat is er voor nodig om de meest geïsoleerde groep vrouwen in beweging te krijgen om hun kinderen naar een voorschool te brengen? (De vraag van de afdeling onderwijs dus)*
- *Wat hebben vrouwen nodig om te integreren? Zou school daarbij een rol kunnen spelen in de vorm van taallessen? Zouden ze meer informatie wensen over de gezondheidszorg? Zouden ze meer informatie willen over de manier waarop de school werkt? Bijvoorbeeld:*
 1. *over wat de kinderen leren op school;*
 2. *hoe zij als ouder haar kinderen kan stimuleren en ondersteunen om te leren;*

3. hoe haar kinderen gezond kunnen opgroeien en hoe ze haar kind kan ondersteunen bij het opgroeien in twee culturen.
- *Waarom maken Marokkaanse en Turkse mensen zo weinig gebruik van mogelijkheden om de zorg even over te dragen aan anderen? Wat belemmert hen om dit te doen? Is het een veel te grote stap om dit te doen? Lossen ze alles in familie kring op? Als dat zo is, wat kan er voor zorgen dat deze taak wat verlicht wordt?*

4. Resultaten en signalen

De vragen van de afdeling **onderwijs** hebben geleid tot gesprekken met de Wmo Watchers. Het resultaat daarvan is in een emailbericht vanuit de afdeling onderwijs van de gemeente Utrecht als volgt verwoord:

.....

Beste ...,

Wij hebben inmiddels de signalen van de Wmo Watchers in ons werkoverleg besproken.

Het werd heel goed ontvangen en er zijn twee dingen afgesproken:

- *We gaan de Wmo Watchers helpen een afspraak met de Wethouder te maken en hun signalen/problemen helder te formuleren zodat de wethouder zich hier goed een beeld over kan vormen. De Wethouder Onderwijs/Jeugd, mevrouw Rinda den Beste, is tevens wijkwethouder Overvecht. We kunnen dus een afspraak maken in haar wijk-spreekuur.*
- *Omdat 'ouders' en dus ook 'voorlichting aan ouders' niet alleen bij Onderwijs ligt, maar ook bij Welzijn en bij Jeugd, gaan we de directeur van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling het signaal doorgeven dat hier duidelijker beleid op gevormd moet worden. De directeur kan de afdelingen met elkaar een aan het werk zetten. Dit is wel iets dat echt over langere termijn gaat, daar is op z'n vroegst over een jaar wat van te merken voor de mensen uit de wijk daar wat van gaan merken.*

Dus de dames hebben zeker wat losgemaakt met dit gesprek!

Ik vond het ook een hele inspirerende bijeenkomst en was erg onder de indruk van hun betrokkenheid en inzet. (...)

.....

4.1. Signalen van de Wmo Watchers t.a.v. onderwijs en prestatieveld Wmo jeugd en opvoeding:

Voorschoolse educatie:

- Ouders hebben het gevoel dat ze **geen contact met de leidsters** hebben. Vertellen ook dat de leidsters hen het idee geven dat dat niet de bedoeling is. De moeders hebben wel behoefte aan gesprekjes over de ontwikkeling van hun kind. Ook om te oefenen in het voeren van dit soort gesprekjes straks op de basisschool;
- De moeders geven aan **behoefte** te hebben **aan opvoedingsondersteuning**. Hun kinderen komen thuis met dingen die botsen met hun eigen cultuur. Ze willen hier graag over praten om te leren hoe ze hier mee om moeten gaan;
- Informatievoorziening over de mogelijkheden van peuterspeelzaal en voorschool is minimaal. Foldertjes zijn niet voldoende, ook niet in de eigen taal (er zijn genoeg mensen die nauwelijks Nederlands spreken, maar ook niet kunnen lezen in hun eigen taal). Is er een mogelijkheid om **mondeling voorlichting** hierover te geven **in de eigen taal?**;
- Als de stap is gezet om naar de voorschool te gaan voor een aanmelding komt het vaak voor dat het kind op een **wachtlijst** wordt geplaatst. Moeders weten niet hoe ze hier mee om moeten gaan, durven er dan niet meer naar te vragen en moeten soms heel lang wachten voordat het kind geplaatst wordt. Ze hebben hierdoor ook het idee dat de wachtlijsten overal zijn én lang zijn;
- Ouders geven zelf aan dat er veel kindjes zijn die té veel aandacht vragen/krijgen en vragen zich af of deze kindjes hier wel thuis horen (**probleemkinderen**);
- De Wmo Watchers: om de keuze voor **VVE niet al te vrijblijvend** te laten; geef de ouder het adres van de dichtbijzijnde voorschool met het advies het kind daar aan te melden (na informatie over de voorschool). Als ouders echt niet willen geven ze dat uit zichzelf wel aan;
- Ouders geven aan dat in de **achterstandswijken de gekleurde kindjes** opgroeien in een volledig gekleurde omgeving. Soms hebben ze pas echt contact met autochtone kinderen als ze naar het VO gaan (en soms dan zelfs nog niet...).

PO/VO

- In het PO is de leerlingbespreking tussen leerkrachten en ouders niet optimaal. Ouders hebben het idee (omdat ze horen dat alles goed gaat) dat hun kind een goede leerling is en door kan stromen naar vmbo-tl / havo. Bij de cito-score in groep 8 krijgen ze dan te horen dat het (veel) lager is ... Daardoor is er veel teleurstelling;
- Ook de algemene informatie-overdracht van school naar thuis zou beter kunnen. Ouders hebben geen idee waar hun kind mee bezig is op school (PO en VO);
- In het VO blijkt toch ook regelmatig voor te komen dat kinderen echt te laag zijn ingestroomd, ze gaan zich vervelen maar kunnen ook niet makkelijk doorstromen naar een hoger niveau. Omdat ze ook geen of weinig moeite hoeven te doen voor hun huiswerk gaan ze zich ook buiten school vervelen en op straat rondhangen;
- Informatie die door de school aan leerlingen mee wordt gegeven voor thuis komt niet altijd goed aan. Zeker in het VO houden leerlingen het bewust achter voor hun ouders.

4.2. Signalen naar aanleiding van vragen GG en GD

Naar aanleiding van de vragen van de GG en GD zijn de Wmo Watchers, nadat zij de vragen onderling besproken hebben en tot enkele kernvragen hebben herleid, in hun eigen omgeving gaan luisteren. Naar aanleiding van de vragen zijn de watchers in totaal drie maal als groep bijeen geweest en heeft met de GG en GD terugkoppeling plaatsgevonden. Daarnaast hebben enkele watchers deelgenomen aan een bijeenkomst die de gemeente Utrecht in samenwerking met de GG en GD Utrecht op 14 november 2007 heeft georganiseerd. Deze bijeenkomst stond in het teken van de positie van jonge mantelzorgers. In de brochure Wmo klanken, verslag van zeven bijeenkomsten in het kader van de Wmo, van de gemeente Utrecht is een uitgebreide impressie van dit gesprek opgenomen.

5. Evaluatie met Wmo Watchers

Het project is intussen afgesloten. Mogelijk zal na een half jaar nog een terugkomdag georganiseerd worden om te kijken wat er met de opgedane kennis is gedaan.

Onze Wmo Watchers hebben zich intussen aangemeld voor een scholing om in Utrecht de functie van intermediair te gaan vervullen. De vrijwilligers komen zelf uit de doelgroep en zijn bekend met de culturele normen en waarden van de doelgroep. De cursus en training heeft hen veel inzicht in de Wmo verschaft. Daarnaast zijn zij nu op de hoogte van de sociale kaart met name op het terrein van zorg, welzijn en wonen.

In de evaluatie hebben de deelnemers de volgende uitspraken gedaan over het project:

Over de sterke kanten van het project:

- het bevordert de maatschappelijke betrokkenheid van allochtone vrouwen met school gaande kinderen en bewoners/vrijwilligers;
- het sluit aan bij de Wmo.

Over wat het project bijzonder maakte:

- de inzet van vrijwilligers uit de eigen doelgroep;
- scholing en training op maat;
- coaching/begeleiding;
- goede onkostenvergoeding regeling;
- ruimte voor beleidsbeïnvloeding;
- de overdraagbaarheid van het project voor andere doelgroepen/gemeenten;
- het sluit aan bij meerdere prestatievelden van de Wmo en ook bij beleidsterreinen die niet onder Wmo vallen.

Over de zwakke kanten van dit project:

- tijdelijkheid van het project (1 jaar);
- nazorg (wat nu?).

6. Conclusies en aanbevelingen

- Het deelproject waarbij allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen zijn geworven, getraind en ingezet om als Wmo Watcher signalen over voor hen relevante onderwerpen te verzamelen en aan de beleidsafdelingen van de gemeente te communiceren is succesvol gebleken.
- Het project heeft geleid tot signalen die ook door de gemeente als relevant zijn ervaren.

- De in dit deelproject gehanteerde methode (het werven, trainen en begeleiden van jonge vrouwen uit de doelgroep die in hun directe omgeving signalen ontvangen en doorgeven) is werkzaam en naar onze mening overdraagbaar.
- Daarvoor gelden wel enkele randvoorwaarden:
 - Er moet een goede begeleiding zijn, bij voorkeur door iemand die de taal en cultuur van de doelgroep kent;
 - Voor de Wmo Watchers moet op basis van vertrouwen een veilige omgeving worden gecreëerd, waarin zij zich vrij voelen signalen te bespreken en daarover te rapporteren;
 - Het is ook nodig (althans in dit project) dat de Wmo Watchers zich onafhankelijk, ook ten opzichte van andere belangenorganisaties uit de doelgroep kunnen manifesteren;
 - De signalen van de Wmo Watchers zijn niet per definitie representatief voor de gehele doelgroep, daarvoor is de gekozen methode ook niet geschikt. Het is van belang dit aspect voorafgaand aan het starten van een eventuele vervolgronde nadrukkelijk ook met de gemeente onder ogen te zien;
 - De begeleiding van een groep Wmo Watchers is intensief. Niet alleen als groep, maar individueel is regelmatig een beroep gedaan op de projectmedewerkers. (benodigde tijd naar onze inschatting ongeveer vier uur per week);
 - Het werven, trainen en begeleiden van een groep Wmo Watchers vergt ook een lange periode. In de voor het project beschikbare tijd, (één jaar) is (te) veel tijd gemoeid gegaan met werven, trainen en toerusten. Daardoor dreigde tegen de tijd dat de Wmo Watchers echt operationeel konden zijn overbelasting. Succesvolle implementatie op gemeentelijk niveau moet ook de tijd gegund worden. Een cyclische periode van twee tot drie jaar zal naar verwachting meer resultaten bieden;
 - Het is van belang dat tussen gemeente en Wmo Watchers zo veel mogelijk op voorhand de wederzijdse verwachtingen worden uitgesproken. Daarbij zal blijken dat er een verschil is tussen de beleidsrelevante vragen van de gemeente en Wmo gerelateerde onderwerpen die de watchers zelf van belang vinden.

Overige aandachtspunten

Het netwerk van contacten van de projectmedewerkers heeft in hoge mate bijdragen aan de snelle werving van potentiële Wmo Watchers. In andere gemeenten zullen professionals gevonden moeten worden die over dergelijke brede netwerken beschikken om de werving onder deze moeilijk bereikbare doelgroepen tot een succes te maken.

7. Communicatie over het deelproject

Over het project is gecommuniceerd via de websites en nieuwsbrieven van:

- CliëntenBelang Utrecht;
- Wmo Adviesgroep;
- Forum;
- Zorgbelang Nederland;
- Adviesbureau Senia.

Over het project zijn presentaties, posterpresentaties en workshops verzorgd op de volgende bijeenkomsten:

- provinciale conferentie Zorgbelang Brabant, november 2007;
- provinciale Conferentie Zorgbelang Utrecht, mei 2008;
- provinciale conferentie Zorgbelang Noord Holland, mei 2008;;
- deelname discussie/voorlichtingsbijeenkomst Wmo, wat betekent dat voor u, gericht op alloctonen met onder meer medewerking van Alleato, Saluti Utrecht CliëntenBelang Utrecht en Stichting de Boeg. (oktober 2007);
- de landelijke manifestatie Vrouwensalon 2007 in Utrecht (december 2007);
- bijeenkomst voor de voorzitters van de Wmo raden van de 31 grootste gemeenten van Nederland op 13 juni in Utrecht.

De Wmo Watchers hebben voorts deelgenomen aan kringgesprekken in het kader van het project Wmo klanken, bijzondere groepen-bijzondere mensen van de gemeente Utrecht. (brochure Wmo klanken, januari 2008)

Van het project is een posterpresentatie beschikbaar (zie bijlage bij dit eindrapport) en DVD (beschikbaar vanaf ongeveer 1 augustus 2008)

SLOTBESCHOUWING

In het project Wmo Watchers, dat in de periode januari 2007 tot juni 2008 is uitgevoerd, is geëxperimenteerd met drie methoden om specifieke doelgroepen te betrekken bij het lokale Wmo beleid. Het project is uitgevoerd door de Wmo Adviesgroep te Weesp en CliëntenBelang Utrecht in opdracht van de Provincie Utrecht in het kader van het programma Vernieuwend cliëntenbeleid.

Op 1 januari 2007 is Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in werking getreden. Gemeenten hebben de opdracht om hun Wmo beleid af te stemmen op de behoefte van kwetsbare groepen in de samenleving. Al voor de inwerkingtreding van de wet is duidelijk dat er onvoldoende instrumenten beschikbaar zijn om de wensen en behoeften van moeilijk bereikbare kwetsbare groepen in beeld te brengen.

Het project 'Wmo Watchers' richt zich op het ontwikkelen van vernieuwende methodieken om te achterhalen wat de wensen en behoeften zijn van uiteenlopende kwetsbare groepen in de samenleving. Het project richt zich op doelgroepen die moeilijk bereikbaar of benaderbaar zijn. Dit kan verschillende oorzaken hebben, zoals:

- op de problematiek waarmee de doelgroep worstelt rust een maatschappelijk taboe;
- de doelgroep herkent zich niet als zodanig;
- er is sprake van maatschappelijke uitsluiting.

Vooral rond de moeilijk bereikbare groepen bestaat op gemeentelijk niveau bij cliëntvertegenwoordigers én bij de gemeentelijke organisaties onvoldoende inzicht over de opvatting van de betrokkenen zelf ten aanzien van wensen en behoeften rond zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, de oorzaak van problemen en mogelijke oplossingen. De toegepaste methodieken dragen er toe bij dat deze informatie beschikbaar komt.

In het project is met drie methoden bij drie verschillende doelgroepen in drie verschillende regio's van de provincie Utrecht geëxperimenteerd. De combinatie tussen methode en doelgroep is in overleg met de opdrachtgever, de provincie Utrecht, tot stand gekomen.

Overzicht: methoden, doelgroepen en regio's

<i>Methode</i>	<i>Doelgroep</i>	<i>Regio</i>
<i>Digitaal Prikbord Brainzone</i>	Jonge mensen met een verstandelijke beperking	Amersfoort en omstreken
<i>Peer Consultatie</i>	Mensen met een psychische beperking	De Bilt
<i>Present Zijn</i>	Allochtone vrouwen	Utrecht (Overvecht en Kanaleneiland)

Bij alle deelprojecten is gekozen voor een twee fasen aanpak:

- een eerste fase waarin Wmo Watchers zijn geworven, en voorzover nodig getraind;
- een tweede fase waarin de Wmo Watchers hun doel, het verzamelen van signalen uit de doelgroep, hebben geprobeerd te verwezenlijken.

Werving Wmo Watchers

Het werven van Wmo Watchers bleek in het deelproject Present zijn relatief eenvoudig, in het deelproject Peer Consultatie lastiger en in het deelproject Digitaal Prikbord Brainzone het meest complex. Bij het digitaal prikbord was van belang dat eerst het prikbord ontwikkeld en gerealiseerd moest zijn voor de doelgroep kon worden benaderd met het verzoek deel te nemen. Hieronder een overzicht van de aspecten die daarbij een positieve of negatieve rol hebben gespeeld.

Overzicht: werving Wmo Watchers

<i>Methode</i>	<i>Positief</i>	<i>Negatief</i>
Digitaal Prikbord Brainzone (jonge mensen met een verstandelijke beperking)	<ul style="list-style-type: none"> • Attitude gemeente en betrokken professionals • Belangstelling voor digitale uitwisseling • Aantrekkelijke uitstraling 	<ul style="list-style-type: none"> • Slechts een deel van de doelgroep is voldoende taal- en internetvaardig • Werven en vasthouden van deelnemers continue proces • Grote inspanning nodig in structuur, beveiliging en inhoud voordat je echt van start kunt • Lokale doelstelling terwijl internet niet is beperkt in stads- of regiogrenzen • Vanwege kwetsbare karakter doelgroep een beveiligde (en dus niet-openbare) site
Present Zijn (allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen)	<ul style="list-style-type: none"> • Coördinator die doelgroepen kent en de taal spreekt; • Belangstelling gemeentelijke diensten; • Watcher taak kan opstap naar bredere eigen ontwikkeling zijn 	<ul style="list-style-type: none"> • geen
Peer Consultatie (mensen met een psychische beperking)	<ul style="list-style-type: none"> • Werving vanuit al bestaande structuur (periodieke bijeenkomsten) • Projectcoördinator die doelgroep op het lokale niveau goed kent 	<ul style="list-style-type: none"> • Contact met lotgenoten is voor doelgroep niet vanzelfsprekend • Onzekere belastbaarheid van Wmo Watchers door in tijd wisselende gezondheid • Onzekerheid over opdracht en twijfel over opbrengst

Het trainen van de Wmo Watchers

In de projecten Present Zijn en Peer Consultatie is na de werving al snel een start gemaakt met de training. Daarbij is naast kennisoverdracht over de doelstellingen van het project en over de Wet Maatschappelijke ondersteuning veel aandacht besteed aan het vaststellen van de eigen doelstellingen en capaciteiten van de deelnemers. In de training is veel aandacht besteed aan algemene vaardigheden (gesprekstechniek, luisteren, rapporteren etc). In het project Digitaal Prikbord Brainzone is in de eerste fase gewerkt aan het trainen en begeleiden van een jongere, afkomstig uit de doelgroep zelf. Hij is met steun van het projectteam als moderator van het prikbord gaan werken. Zijn rol bestond vooral uit het volgen en waar mogelijk stimuleren van het berichtenverkeer en waar nodig en in overleg met de projectleiding sturen of zelfs ingrijpen. De moderator en deelnemers konden beschikken over een set huisregels voor deelname aan het prikbord.

Overzicht: belangrijkste resultaten

Methode	Aantal Wmo Watchers/ deelnemers	Belangrijkste resultaten
Digitaal Prikbord Brainzone (jonge mensen met licht verstandelijke beperking)	30	<ul style="list-style-type: none"> • Uitwisseling binnen doelgroep • over praktische zaken als uitgaan, relaties, werk of dagbesteding, geldzaken • Overzichten met signalen die relevant zijn voor Wmo beleid gemeente • Door beperkt aantal deelnemers niet representatief en ook niet afwijkend van beschikbare informatie • In deze vorm niet makkelijk te kopiëren
Present Zijn (allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen)	6, twee teams van drie vrouwen van respectievelijk Turkse en Marokkaanse afkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Snel inzetbaar • Concrete communicatie met gemeentelijke diensten gerealiseerd • Concrete, beleidsrelevante signalen afgegeven • Eenvoudig uit te breiden of kopiëren
Present Zijn (mensen met psychische beperking)	4, later 3 Wmo Watchers die in gemeente actief zijn	<ul style="list-style-type: none"> • Wmo Watchers geworven en getraind • Methode (gesprekken met terugrapportage) is vergt veel begeleiding en blijkt zwaar voor doelgroep • Interesse gewekt en duurzame relatie gerealiseerd met gemeente raadsleden • In oorspronkelijke vorm niet makkelijk te kopiëren

De methoden

Het project Wmo Watchers was een experiment, waarbij met vernieuwende methoden is gezien of deze kunnen leiden tot het beter betrekken van doelgroepen bij de beleidsontwikkeling en cliënten- of burgerparticipatie in het kader van de Wmo. Daarbij is vanuit de opdrachtgever ook nadrukkelijk de vraag gesteld om gedurende de looptijd te bezien in hoeverre de resultaten van het hanteren van de verschillende methodes ook kopieerbaar zijn naar een andere omgeving en/of een andere doelgroepen.

Hoewel het niet eenvoudig is om algemene uitspraken te doen over de vraag of de in dit project gehanteerde methodes toepasbaar zijn voor andere doelgroepen, willen wij daar toch een poging toe doen. Daarbij maken we een koppeling met de aspecten die naar onze mening van belang zijn geweest voor het welslagen van het project.

- Voor het **Digitale Prikbord Brainzone** bleek taal- en internetvaardigheid een belangrijke beperking bij de doelgroep jonge mensen met een verstandelijke beperking. Daarnaast de afbakening tot een leeftijdscategorie (18-25 jaar) en de afbakening tot een gemeente (later regio). Ook was er de verwachting (of hoop) dat na een intensieve ondersteuning in de aanloopfase het prikbord een vliegwiel zou kunnen zijn dat door de deelnemers zelf draaiend kon worden gehouden. Dit is niet uitgekomen. Tenslotte is duidelijk geworden dat de uitwisseling op het prikbord sterk afhankelijk was van de mate van herkenbaarheid (concreetheid) en aansluiting bij de belevingswereld van de doelgroep. Met andere woorden: hoe concreter en dichter bij huis, hoe groter de belangstelling.

Er wordt in zeer vele aspecten van het maatschappelijk veld succesvol gebruik gemaakt van elektronische prikborden. Als instrument dat een bijdrage aan de gemeentelijke beleidsontwikkeling kan leveren zou het succesvol kunnen zijn als:

- de thema's op het prikbord zeer concreet zijn;
- in inhoud en vormgeving aansluiten bij de wensen en opvattingen van de doelgroep;
- snel zichtbaar wordt wat de resultaten zijn;
- er een goede marketingstrategie is om de doelgroep te interesseren;
- het prikbord ook aansprekende ambassadeurs/opinieleiders heeft die het debat levendig houden.

Binnen het brede spectrum van doelgroepen die voor gemeenten en/of Wmo raden relevant zijn om bij het beleid of de uitvoering van de Wmo te betrekken kan een digitaal prikbord als aanvullend participatie-instrument voor verschillende doelgroepen te overwegen zijn. Bijvoorbeeld: jongeren, mensen met een psychische beperking (ook vanwege de relatieve anonimiteit), bewoners van bepaalde wijken die het prikbord kunnen gebruiken als een forum voor meningsvorming en uitwisseling, mensen met een lichamelijke beperking.

b. De methode **Present Zijn** is in dit project toegepast bij allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen. De methode is door zijn relatieve eenvoud snel en breed inzetbaar. Belangrijk is wel dat het aanvullend is op meer formele vormen van participatie, zoals het deelnemen aan de werkzaamheden in een Wmo raad. Met Present Zijn kunnen snel signalen uit de samenleving worden opgepikt, waarbij vanuit de aard van de gekozen methodiek geen al te hoge eisen aan de representativiteit van die signalen kunnen worden gesteld. Duidelijkheid over de opdracht, een intermediair die over voldoende vertrouwen beschikt en het borgen van de onafhankelijkheid van de Wmo Watchers, ook ten opzichte van de eigen doelgroep, zijn wel belangrijke randvoorwaarden. Onder deze condities zijn de Wmo Watchers in vrijwel alle doelgroepen in te zetten. Daarbij zal de toegevoegde waarde groter zijn in gevallen waarin met reeds aanwezige participatievormen en methoden de signalen uit een doelgroep (of over een concreet beleidsvraagstuk) nog niet voldoende doorklinken.

c. De methode **Peer Consultatie** is in het project Wmo Watchers toegepast bij mensen met een chronische psychische beperking. Het bilateraal consulteren, door vanuit een lotgenotencontact intensief te luisteren en op basis daarvan signalen opstellen, bleek niet eenvoudig. De Wmo Watchers zelf bleken kwetsbaar in hun inzetbaarheid en het is maar tot op beperkte hoogte gelukt met anderen contacten te leggen en beleidsrelevante signalen te onderkennen. In het project is vooral van onderaf gewerkt: wat zien wij als Wmo Watchers zelf aan problemen die voor de participatie van de doelgroep relevant zijn en herkennen/ bevestigen anderen uit de doelgroep die ook. Mogelijk zouden er meer resultaten zijn geboekt als de Wmo Watchers ook gevoed zouden zijn met concrete vragen vanuit de gemeente. In samenhang daarmee moet ook de –gaandeweg toenemende– scepsis over het effect van de inspanningen worden gezien. Het uitblijven van concrete resultaten stimuleert niet tot grotere inspanningen.

Peer Consultatie is als methode inzetbaar in situaties waarin je geen spanningen hoeft te veronderstellen in de communicatie tussen de interviewer en geïnterviewde. Dat is bij mensen met een psychische beperking niet vanzelfsprekend.

De methode Peer Consultatie lijkt beter inzetbaar als de Wmo Watchers met een zeer concrete opdracht op pad worden gestuurd. Dat zou bijvoorbeeld kunnen als in een kortlopend project concrete beleidsvoornemens van een gemeente bij een bepaalde doelgroep moeten worden getoetst.

Afronding

Het project Wmo Watchers heeft bij drie doelgroepen drie vernieuwende participatiemethoden getest. Daarbij was het project Present Zijn, waarbij allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen in hun dagelijkse omgeving signalen opvingen het meest succesvol en ook zonder veel inspanningen uitbreidbaar en kopieerbaar. Het project Peer Consultatie heeft na een koerswijziging een goede uitwisseling tot stand gebracht tussen leden van de gemeenteraad en de doelgroep mensen met een psychische beperking in die gemeente. Dat is winst, maar tegelijkertijd moet worden vastgesteld dat daarmee de signalen die onder de doelgroep leven nog niet voldoende tot het gemeentelijk Wmo beleid doordringen. De methode is in deze vorm bij deze doelgroep alleen dan aan te bevelen als er een krachtige betrokkenheid is van de gemeente. Het project Digitaal Prikbord Brainzone heeft bij een beperkt aantal deelnemers uit de doelgroep jonge mensen

met een verstandelijke beperking tot effect gehad dat binnen deze doelgroep uitwisseling en kennismaking tot stand is gekomen. Dat is, gelet op de relatief grote inspanningen die zijn verricht rond het opbouwen en instandhouden van het prikbord onvoldoende om deze vorm bij deze doelgroep ook in andere gemeenten aan te bevelen.

COLOFON

Wmo Watchers. Niet voor ons, maar met ons

Onderzoek: Wmo Adviesgroep, CliëntenBelang Utrecht

Opdrachtgever: Provincie Utrecht

Ontwerp: Vormix, Maarsen

Drukwerk: Stimio Consultancy, Drukwerk & Design, Tiel

Weesp/Utrecht, juli 2008



