

De basis van de Wmo-piramide in beeld

Maasgouw

**Rekenkameronderzoek in Maasgouw en Roerdalen naar de Wet
maatschappelijke ondersteuning.
(0^{de} en 1^{ste} lijnvoorziening)**

Rekenkamercommissie Maasgouw-Roerdalen
Versie: 27 september 2019



"Mantelzorg? Daar heb ik met alle hulp die ik aan mijn vader bied helemaal geen tijd voor mevrouw!"

INHOUDSOPGAVE:

DEEL 1: BESTUURLIJKE NOTA	0
1. INLEIDING	1
1.1. AANLEIDING	1
1.2. DOEL- EN VRAAGSTELLING	2
1.3. DE AANPAK VAN HET ONDERZOEK	3
1.4. INDELING VAN HET RAPPORT	4
2. MAASGOUW: KERNBEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN	5
2.1. ALGEMEEN	5
2.2. BEANTWOORDING DEELVRAGEN MAASGOUW	6
2.2.1. Beleidsdoelen en normen.	6
2.2.2. Doelgroep.	7
2.2.3. Effect van de voorzieningen.	7
2.2.4. De praktijk van de Wmo in de gemeenschap.	8
2.2.5. Beschrijving maatschappelijke effecten en evalueerbare doelen	8
2.3. AANBEVELINGEN MAASGOUW	9
2.3.1. Ga vooral zo door	9
2.3.2. Meet de maatschappelijke effecten	9
2.3.3. Blijf structureel voorlichting geven over maatschappelijke voorzieningen	10
2.3.4. Verwacht niet nog meer (inzet van) vrijwilligers	10
2.3.5. Overweeg vrijwilligers te waarderen en te belonen	11
2.3.6. Creëer diverse aansprekende ondersteuning voor mantelzorgers	11
3. MAASGOUW: BESTUURLIJK WEDERHOOR EN NAWOORD	12
3.1. BESTUURLIJKE REACTIE VAN HET COLLEGE VAN B&W	12
3.2. NAWOORD VAN DE REKENKAMERCOMMISSIE	19
DEEL 2: NOTA VAN BEVINDINGEN	20
4. BUREAU- EN KWALITATIEF ONDERZOEK	21
4.1. BELEIDSKEUZES VAN DE WMO	21
4.1.1. Landelijke uitgangspunten en normen	21
4.1.2. Lokale invulling van beleid	23
4.1.3. De 0 ^{de} lijn	25
4.1.4. De 1 ^{ste} lijn	26
4.2. SOCIAAL WIJKTEAM	26
4.2.1. Functie en inrichting sociaal wijkteam in Maasgouw	26
4.2.2. Integrale aanpak in Maasgouw	27
4.2.3. Profileren en bereiken doelgroep in Maasgouw	28
4.2.4. Functie en inrichting sociaal wijkteam in Roerdalen	29
4.2.5. Integrale aanpak in Roerdalen	29
4.2.6. Profileren en bereiken doelgroep in Roerdalen	30
4.3. MAATSCHAPPELIJKE EN SOCIALE PARTICIPATIE DOOR INWONERS	30
4.3.1. Vrijwilligers	30
4.3.2. Mantelzorgbeleid en -ondersteuning	32
4.3.3. Zelfredzaamheid, informele zorg en sociale samenhang	34
5. KWANTITATIEF ONDERZOEK	37
5.1. LOKALE MAATSCHAPPELIJKE VOORZIENINGEN EN INSTRUMENTEN	37
5.1.1. Naamsbekendheid	37
5.1.2. Waardering	39
5.2. MAATSCHAPPELIJKE EN SOCIALE PARTICIPATIE DOOR INWONERS	41
5.2.1. Lid van een lokale vereniging	41
5.2.2. Vrijwilligers	41

5.2.3.	<i>Mantelzorgers</i>	42
5.2.4.	<i>Optelsom van participaties</i>	45
5.3.	SOCIALE ONDERSTEUNING	45
5.3.1.	<i>Geén hulp nodig</i>	45
5.3.2.	<i>Hulp vanuit het eigen netwerk</i>	46
5.3.3.	<i>Hulpbehoevenden krijgen steun vanuit het eigen netwerk</i>	47
5.3.4.	<i>Inwoners doen steeds meer voor elkaar en de gemeenschap</i>	47
5.4.	MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING	48
5.4.1.	<i>Persoonlijke ondersteuning door algemene lokale voorzieningen</i>	48
5.4.2.	<i>Hulpbehoevenden worden ondersteund door lokale voorzieningen</i>	50
6.	INFORMATIEVOORZIENING WMO	52
6.1.	BELEIDSDOELEN ROERDALEN	53
6.1.1.	<i>Kadernota 2018 'Samen Doen'</i>	53
6.1.2.	<i>Programmabegroting 2018-2021</i>	53
6.1.3.	<i>Jaarrekening</i>	55
6.2.	BELEIDSDOELEN MAASGOUW	56
6.2.1.	<i>Kadernota 2018</i>	56
6.2.2.	<i>Programmabegroting</i>	56
6.2.3.	<i>Jaarrekening</i>	57
	BIJLAGE 1 GEBRUIKTE BRONNEN	59
	BIJLAGE 2 ENQUETEVRAGEN	64
	BIJLAGE 3 AFNAMEPUNTEN VAN ENQUETES	65
	BIJLAGE 4 VERANTWOORDING STEEKPROEF EN RESPONS	67
	BIJLAGE 5 OPMERKINGEN OVER BESTE LOKALE VOORZIENINGEN	70
	BIJLAGE 6 OPMERKINGEN OVER SLECHT GEWAARDEERDE LOKALE VOORZIENINGEN	78
	BIJLAGE 7 OPMERKINGEN OVER SOCIALE SAMENHANG	84
	BIJLAGE 8 LIJST MET BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.	92

DEEL 1: BESTUURLIJKE NOTA

1. INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt kort de aanleiding van het onderzoek geschetst. Vervolgens wordt in gegaan op de doelstelling, de onderzoeksvragen en de aanpak van het onderzoek. Afgesloten wordt met een indeling van het rapport.

1.1. AANLEIDING

Met ingang van 1 januari 2015 is een aantal uitvoerende taken binnen het sociaal domein (waaronder de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning, kort Wmo-2015) overgedragen van het rijk naar de gemeenten.

Het is een belangrijke uitdaging voor gemeenten om burgers te begeleiden zodat zij in staat zijn om, meer dan in het verleden, op basis van eigen kracht en/of het eigen sociale netwerk problemen te voorkomen en op te lossen. Op deze wijze wordt voorkomen dat het beroep op voorzieningen en publieke middelen onnodig toeneemt.

Aan de decentralisatie ligt het uitgangspunt ten grondslag dat het gemeentelijke schaalniveau het meest passend is om maatwerk te bieden. Indien er ondersteuning nodig is, wordt een cliënt eerst naar algemeen toegankelijke voorzieningen geleid voordat een beroep kan worden gedaan op meer specialistische en daardoor vaak duurdere voorzieningen.



Hiernaast wordt de Wmo-piramide vereenvoudigd weergegeven.

Aan de basis bevindt zich de zogenoemde 0^{de} lijn. Dit houdt in het bevorderen van de sociale samenhang, de veiligheid, de leefbaarheid en de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten, het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld en het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers. In het middendeel volgt de 1^e lijn. Dit houdt in de toegang tot lichte ondersteuning en algemene voorzieningen.

De top van de driehoek wordt gevormd door de 2^{de} lijn en dit zijn de zogenoemde maatwerkvoorzieningen.

Figuur 1. Vereenvoudigde weergave van de Wmo-piramide uit beleidsplan 'Klaar voor de start'

Zowel de gemeente Maasgouw als Roerdalen hebben in mei 2014 een gezamenlijk beleidsplan "Klaar voor de start 2015-2016" vastgesteld. Dit beleidsplan voor de regio Midden-Limburg Oost (MLO) is in samenwerking met de gemeenten Roermond, Echt-Susteren, Maasgouw en Roerdalen opgesteld. Op 15 december 2016 hebben de beide raden van Maasgouw en Roerdalen besloten de looptijd van dit beleidsplan tot 1 januari 2020 te verlengen. Overigens hebben ook de raden van Roermond en Echt-Susteren besloten om de looptijd te verlengen.

De komende tijd gaan de vier gemeenten gezamenlijk een nieuw beleidskader MLO ontwikkelen voor het sociaal domein, voor zowel Wmo, jeugdzorg en de participatiewet.

De voorbereidingen hiervoor zijn al gestart met een brede evaluatie. Deze brede evaluatie heeft geleid tot kwalitatieve informatie (denk aan sessies met de cliëntenraden, gesprekken en dergelijke) en kwantitatieve informatie (denk aan cliëntervaringsonderzoeken: Waar staat je gemeente). Het bleek echter niet mogelijk om de maatschappelijke effecten daadwerkelijk te toetsen en op te nemen in een overkoepelende rapportage.

Een ander aandachtspunt is om het nieuwe beleidsdocument: 'sociaal domein breed' te beschrijven, dus ontschotting tussen Zorg, Jeugdhulp en Werk en een integrale aanpak.

De gang van zaken in het Sociale Domein (SD) is in Maasgouw en Roerdalen een actueel thema in de raad. Zo ontving de rekenkamercommissie in het voorjaar van 2018 in gesprekken met raadsleden het signaal dat de raad de ontwikkelingen in het sociaal domein op de voet wil volgen en daarbij de hulp van de rekenkamercommissie welkom acht.

De raad wil vooral informatie van burgers, c.q. cliënten van de Wmo. Over de cliënten in de top van de Wmo piramide, de maatwerkvoorzieningen is het meeste bekend. Daarom vindt de rekenkamercommissie het opportuun om vooral de hiaten in kennis met betrekking tot de 0^{de} lijn en de 1^{ste} lijn te verzamelen.

1.2. DOEL- EN VRAAGSTELLING

De centrale onderzoeksvraag valt uiteen in twee delen:

- **Hoe ervaren burgers van Maasgouw en Roerdalen de voorgenomen maatschappelijke effecten in het sociale domein?**
- **Wat is er al bekend over het bereiken van de gestelde maatschappelijke effecten en hoe kan dit beter inzichtelijk worden gemaakt?**

Deze centrale vraag leidt tot de volgende onderwerpen met bijbehorende deelvragen:

1. Beleidsdoelen en normen
 - Wat zijn de gewenste maatschappelijke effecten en beleidsdoelen van het Wmo-beleid in Maasgouw en Roerdalen?
 - Hoe verhoudt zich de gemeentelijke uitvoering van de Wmo in Maasgouw en Roerdalen tot landelijke wetgeving, doelen en normen?
2. Doelgroep
 - Wat is er bekend van de doelgroep van het beleid?
 - Hoe groot is deze met betrekking tot de 0^{de} en 1^{ste} lijn en wat zijn de kenmerken (denk aan de leefsituatie, mogelijke beperkingen, hulpbehoefendheid en dergelijke)?
3. Effect van de voorzieningen
 - Welke voorzieningen zijn er voor burgers, cliënten en mantelzorgers?
 - Hoe beleven zij deze voorzieningen?
 - Leiden deze voorzieningen tot de gewenste maatschappelijke effecten?
4. De praktijk van de Wmo in de gemeenschap
 - Worden de gestelde beleidsdoelen en maatschappelijke effecten behaald in de beleving van burgers en medewerkers van de gemeente?
 - Hoe worden de beleidsdoelen en normen gemonitord, gerapporteerd en bewaakt?
 - Wat kan uit de rapportages opgemaakt worden over het behalen van de beleidsdoelen?
 - Hoe worden de gemeenteraden daarover geïnformeerd?
5. Beschrijving maatschappelijke effecten en evalueerbare doelen
 - Op welke wijze kunnen de gewenste maatschappelijke effecten vertaald worden naar evalueerbare doelen?

Er heeft een tweetal wijzigingen plaatsgevonden naar aanleiding van de onderzoeksopzet zoals die in oktober 2018 naar de raad is gestuurd.

Ten eerste is besloten om in dit onderzoek de raadsleden niet te bevragen over het bereiken van de maatschappelijke effecten. Dit om raadsleden de mogelijkheid te geven onpartijdig en neutraal de resultaten van dit onderzoek tot zich te nemen.

Ten tweede is de onderzoeksvraag over een vergelijking met andere gemeenten geschrapt. Dit omdat dit bij nader inzien weinig toegevoegde waarde blijkt te hebben. Immers het gaat om de lokale situatie. Bovendien behelst het onderzoek al twee gemeenten.

1.3. DE AANPAK VAN HET ONDERZOEK

Na verkennende gesprekken met betrokken medewerkers vanuit beide gemeenten is het onderzoek geopend met kennisgeving aan de raad en het college.

Bij het begin van het onderzoek is er mondeling overleg geweest met het regionale beleidsteam over de resultaten van brede evaluatie. Daarnaast heeft er een bureau-analyse plaatsgevonden op basis van de beschikbare documenten.

In dit onderzoek wordt het proces van de inkoop van de dienstverlening, de toegang en de uitvoering van het Wmo-beleid niet onderzocht. Dit proces heeft ook grotendeels betrekking op de 2^{de} lijn.

Het onderzoek brengt in beeld hoe burgers en betrokken medewerkers de geschetste maatschappelijke effecten in Maasgouw en Roerdalen ervaren. Hoe hebben zich de maatschappelijke effecten vanaf 1 januari 2015 tot nu toe ontwikkeld en zijn de gewenste effecten ook daadwerkelijk bereikt. Hiervoor is een kwantitatief onderzoek gehouden in de vorm van een compacte schriftelijke enquête (zie bijlage 2) over de Wmo-basisvoorzieningen en instrumenten.

Het was voor alle volwassen burgers van Maasgouw en Roerdalen mogelijk om in de periode 1 december 2018 tot 21 januari 2019 de enquête in te vullen. Op verschillende manieren is getracht burgers te bereiken. Een deel van de enquêtes is ter plekke afgenomen bij verschillende bijeenkomsten, denk aan de Eetpunten, verenigingsbijeenkomsten etcetera. Een ander deel van de respondenten waren willekeurige passanten op straat of bezoekers van de plaatselijke supermarkten. Hierbij is gewerkt met quota-steekproeven naar de verschillende kernen. Het aantal uitnodigingen om de enquête in te vullen is niet exact bijgehouden. In de praktijk weigerden weinig mensen om de enquête in te vullen en wordt de respons geschat op 70 à 90%. Voor een compleet overzicht wordt verwezen naar Bijlage 3: Afnamepunten van enquêtes.

Ook zijn er oproepen geweest in de lokale bladen om digitaal deel te nemen aan de enquête. Tevens is er in Roerdalen in een televisie-uitzending van de lokale omroep OR6 een oproep gedaan tot deelname.

In Maasgouw zijn de enquêtes eveneens uitgezet bij ca. 400 deelnemers aan het digitale burgerpanel. Dit heeft 188 reacties (47%) opgeleverd. In Roerdalen was dit helaas niet mogelijk omdat de uitvoering van het burgerpanel is uitbesteed aan een extern bureau waardoor extra kosten gemaakt moesten worden. Bovendien paste de enquête niet in de lopende onderzoeken. Een poging om een eigen mailing te doen via het adressenbestand van het Roerdalens burgerpanel is gestrand omdat e-mailadressen gezien werden als privacygevoelige informatie die niet met de rekenkamercommissie gedeeld mag worden.

In totaal hebben alle acties gezamenlijk geresulteerd in 821 geldige ingevulde enquêteformulieren: 381 in Maasgouw (waarvan 188 door het digitale burgerpanel) en 440 in Roerdalen.

Daarnaast is er een kwalitatief onderzoek gehouden door 21 interviews te houden met betrokken medewerkers zoals mensen werkzaam bij het sociaal wijkteam, bij de MER-SD en met betrokken wethouders. De geïnterviewden zijn in samenspraak met de organisatie geselecteerd omdat zij de meeste expertise hebben over de 0^{de} en 1^{ste} lijn in de Wmo. Zie bijlage 1 voor de naam en functie van de geïnterviewden.

Tenslotte zijn alle bevindingen geanalyseerd en verwerkt in dit onderzoeksrapport. Daarna is de procedure voor ambtelijk hoor- en wederhoor gevolgd. In beide gemeenten heeft de rekenkamercommissie in het kader van ambtelijk wederhoor ook een mondeling overleg gevoerd met betrokken medewerkers. Hierna is het definitieve rapport opgemaakt waarin de rekenkamercommissie conclusies en aanbevelingen heeft geformuleerd.

1.4. INDELING VAN HET RAPPORT

Het rapport bestaat uit twee delen. In het eerste deel, de bestuurlijke nota, wordt de aanleiding, de vraagstelling en de aanpak van het onderzoek gevolgd door de beantwoording van de onderzoeksvragen. De conclusies worden aansluitend aan de beschrijving van een onderwerp weergegeven in een kader. Het eerste deel van het rapport wordt afgesloten met de aanbevelingen.

Het tweede deel is de nota van bevindingen. In het derde hoofdstuk worden de bevindingen gegeven van de bureau-analyse en het kwalitatieve onderzoek. Het vierde hoofdstuk geeft de bevindingen van het kwantitatieve onderzoek weer.

Hoofdstuk 5 beschrijft de bestaande informatiestroom over de prestaties op het vlak van de uitvoering van de Wmo voor de gemeenteraad en het college van Burgemeester & Wethouders (B&W) in Maasgouw en Roerdalen.

In bijlage 1 geeft de rekenkamercommissie inzicht in de gebruikte bronnen voor dit onderzoek, zoals de namen van geïnterviewden, gebruikte documenten, Bijlage 2 bevat de opzet van het enquêteformulier en in bijlage 3 staan de afnamepunten van de enquêtes. In bijlage 4 wordt ingegaan op de verantwoording van het onderzoek. In bijlagen 5, 6 en 7 worden de individueel gemaakte opmerkingen door respondenten uit de schriftelijke enquêtes letterlijk geciteerd. Ten slotte wordt in bijlage 8 een lijst van begrippen en de gebruikte afkortingen weergegeven.

2. MAASGOUW: KERNBEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk wordt in de eerste paragraaf de centrale onderzoeksvraag beantwoord voor Maasgouw. In de tweede paragraaf worden de deelvragen beantwoord en het hoofdstuk wordt afgesloten met een aantal aanbevelingen.

2.1. ALGEMEEN

De centrale onderzoeksvraag bestaat uit twee delen.

“Hoe kunnen de maatschappelijke effecten beter inzichtelijk gemaakt worden?”

In het beleidsplan: *“Klaar voor de start”* zijn veel effecten benoemd waarbij sommige effecten elkaar overlappen. Bijvoorbeeld: *“Meer sociale structuren en netwerken”* en *“Toegenomen sociale samenhang en participatie”*. Dit leidt tot ruis en inhoudelijke discussies. Het is beter om de maatschappelijke effecten te schikken naar een beperkt aantal thema's. De drie belangrijkste centrale thema's in de 0^{de} en 1^{ste} lijn zijn:

- Participatie van burgers, dit thema bestaat uit het verenigingsleven, de vrijwilligers en de mantelzorgers.
- Maatschappelijke ondersteuning, dit thema omvat het netwerk van gemeente, organisaties en burgers dat er op gericht is burgers die hulp nodig hebben te ondersteunen. Het sociaal wijkteam is een belangrijk element in dit thema, maar dit kunnen ook andere algemene lokale voorzieningen zijn zoals bijvoorbeeld gemeenschapshuizen, de mantelzorgwaardering, het steunpunt vrijwilligers, hulp bij burgerinitiatieven en de Eetpunten voor senioren.
- Sociale ondersteuning, dit is het eigen netwerk waarmee burgers zichzelf ondersteunen.

Bij deze drie thema's is er ook nog sprake van enige overlap. Echter de insteek is verschillend. Bij de participatie van burgers en bij sociale ondersteuning is het vertrekpunt de burgers. Terwijl bij maatschappelijke ondersteuning het eerste vertrekpunt meestal de gemeente is, al dan niet samen met burgers. In bijgaande nota van bevindingen is deze driedeling gehanteerd om op leesbare wijze verslag te kunnen doen.

Verder is ook uit dit onderzoek en uit de eerder gehouden regionale evaluatie van 4 april 2018 gebleken dat het moeilijk is om de maatschappelijke effecten rechtstreeks te meten. Wel is het mogelijk om een aantal, vaak indirecte, indicatoren te definiëren die als maatstok dienen om de ontwikkeling van een maatschappelijk effect meetbaar of zichtbaar te maken. De indicatoren geven dan een antwoord op de vraag of de burger in de ogen van diezelfde burgers, gemeentelijke medewerkers en bestuurders dicht bij het maatschappelijke doel gekomen is.

Een voorbeeld van een indirecte indicator is bijvoorbeeld de mate waarin burgers deelnemen aan het maatschappelijke en sociale leven. (participatie). Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat begin 2019 driekwart van de volwassen burgers sociaal-maatschappelijk actief is, hetzij als lid van een lokale vereniging, als vrijwilliger of als mantelzorger voor een naaste. Een kwart van de bevolking heeft geen enkele rol in deze participatie.

“Hoe ervaren burgers van Maasgouw de maatschappelijke effecten in het sociale domein?”

Het effect dat het meest aanspreekt en in essentie de kern van de Wmo-opgave is:

“Dat burgers elkaar helpen en in toenemende mate gebruik maken van het eigen sociale netwerk.”

Dit effect vormt tevens ook de achilleshiel van de Wmo, omdat burgers dit in zijn algemeenheid niet zo ervaren. Uit het kwantitatieve onderzoek onder een representatief deel van de bevolking

blijkt dat deze stelling niet door een meerderheid wordt onderschreven. Burgers zijn hierover verdeeld. Een klein deel onderschrijft de stelling, een derde deel is neutraal en een klein deel is het niet met de stelling eens. Ook uit burgers geregeld dat het niet altijd mogelijk is om gebruik te maken van het eigen netwerk.

Overigens geeft ruim de helft van de burgers aan zichzelf wel ondersteund te voelen door familie, burens, vrienden of vrijwilligers.

Dit beeld wordt bevestigd bij de regionale evaluatie en ook bij dit kwalitatieve onderzoek. Er komt naar voren dat er een toenemend bewustzijn is dat burgers voor elkaar zorgen. Dit is hier niet objectief gemeten, maar het is wel voelbaar. Er zijn ook burgerinitiatieven om elkaar te ondersteunen (denk aan Wensbus, Eetpunten, e.d.). Hierdoor lijkt er ook sprake te zijn van een groei van de sociale samenhang en wordt de toegankelijkheid tot voorzieningen vergroot. Ook andere maatschappelijke effecten komen hierdoor meer binnen bereik.

De gewenste maatschappelijke effecten met betrekking tot ondersteuning mantelzorgers en versterking van de informele zorg vanuit de gemeente komen dichterbij maar zijn nog niet geheel bereikt. Weliswaar is een meerderheid van de mantelzorgers tevreden over de mantelzorgwaardering, toch is het ook zo dat lang niet alle mantelzorgers worden bereikt.

Vrijwilligerszorg is goed (regionaal) geregeld. Echter een hardnekkig probleem is om voldoende gespecialiseerde 'zorgvrijwilligers' te werven, te ondersteunen en in te zetten. Het steunpunt Vrijwilligers functioneert goed. Bijna de helft van de burgers is vrijwilliger. Tevens is de gemeente aan het onderzoeken welke opties er zijn om vrijwilligers (nog) beter te ondersteunen en te waarderen.

2.2. BEANTWOORDING DEELVRAGEN MAASGOUW

2.2.1. Beleidsdoelen en normen.

Wat zijn de maatschappelijke effecten en beleidsdoelen van het Wmo-beleid in Maasgouw en hoe verhouden deze zich tot landelijke wetgeving, doelen en normen?

In het beleidsplan "Klaar voor de start" zijn meer dan 30 te bevorderen maatschappelijke effecten benoemd. In dit onderzoek zijn er 11 geselecteerd omdat deze het meest relevant zijn in relatie tot de 0^{de} en 1^{ste} lijn. Dit zijn:

- *Burgers helpen elkaar en maken in toenemende mate gebruik van het eigen sociale netwerk.*
- *Toegenomen sociale samenhang en participatie.*
- *Toename van het aantal burgerinitiatieven met betrekking tot het sociale domein.*
- *Openbare ruimten en accommodaties in de wijk zijn voor alle burgers toegankelijk en leiden tot meer ontmoetingsmogelijkheden.*
- *Meer sociale structuren en netwerken.*
- *Het aantal mantelzorgers dat zich gewaardeerd en ondersteund voelt neemt toe.*
- *Meer mantelzorgers worden bereikt met het ondersteuningsaanbod.*
- *De druk op mantelzorgers wordt verlicht.*
- *Versterking van de informele zorg.*
- *Toename participatie van burgers in de lokale samenleving.*
- *Toename zelfredzaamheid van mensen met een beperking.*

De gemaakte beleidskeuzes uit de 1^{ste} lijn zoals onder andere het ontwikkelen van een sociaal wijkteam zijn overwegend gerealiseerd. Uit de rapportage is weinig informatie te vinden over de beleidskeuzes die een lokale aangelegenheid vormen zoals burgerkracht verder mobiliseren of investeren in (zorg)vrijwilligers en versterking van informele zorg. In de inventarisatie wordt niet aangegeven in hoeverre deze zijn gerealiseerd.

De conclusie is dat het lokale beleid en het vastgestelde kader voldoet aan landelijke uitgangspunten en wetgeving. Het beleid wordt regionaal afgestemd. Lokale verschillen tussen Maasgouw en Roerdalen zijn er bij de uitvoering van het vrijwilligersbeleid, mantelzorgbeleid en met betrekking tot het sociaal wijkteam.

2.2.2. Doelgroep.

Wat is er bekend van de doelgroep van 0^{de} en 1^{ste} lijn?

De doelgroep van de 0^{de} lijn is iederéén. Demografische cijfers over het aantal burgers zijn per dorp beschikbaar, echter gegevens naar leefsituatie, mate van hulpbehoevendheid en dergelijke zijn niet beschikbaar.

De doelgroep van de 1^{ste} lijn zijn de burgers die een lichte vorm van ondersteuning nodig hebben, maar (nog) geen verwijzing of indicatie behoeven.

Het aanbod aan voorzieningen tussen de 0^{de} lijn en 1^{ste} lijn verloopt geleidelijk.

Opvalt dat voorzieningen en instrumenten in eerste instantie vaak gericht lijken te zijn op jongeren, ouderen en risicogroepen. Ook bij andere leeftijdscategorieën kan er sprake zijn van een behoefte waarin nu minder wordt voorzien terwijl de doelgroep iedereen is.

2.2.3. Effect van de voorzieningen.

Welke voorzieningen en instrumenten zijn er voor burgers, cliënten en mantelzorgers in Maasgouw en hoe beleven zij deze voorzieningen?

Voorzieningen en instrumenten dienen hier gelezen te worden als containerbegrip om duidelijk te maken wat er zoal aangeboden wordt in de 0^{de} en 1^{ste} lijn. Dit betreft de volgende concrete lokale voorzieningen: de gemeenschapshuizen, de mantelzorgwaardering, het Steunpunt Vrijwilligers, de kernenregisseur, de Eetpunten voor senioren, de Huiskamer Plus, Het Keukentafelgesprek en het sociaal wijkteam.

De Eetpunten voor senioren en de gemeenschapshuizen genieten de grootste naamsbekendheid. De mantelzorgwaardering en het steunpunt vrijwilligers zijn ook redelijk goed in beeld bij de burgers. Daarentegen hebben de burgers nog weinig beeld van het sociaal wijkteam, de Huiskamer Plus en de kernenregisseur. Deze voorzieningen zijn (nog) bij het grootste deel van de burgers onbekend. Mogelijk verklaart deze onbekendheid voor een deel dat deze voorzieningen minder positief gewaardeerd worden. Opvallend is dat de gemeenschapshuizen en de Eetpunten voor senioren het meest positief worden gewaardeerd.

Een kwart van alle burgers voelt zich in Maasgouw persoonlijk ondersteund door de lokale maatschappelijke voorzieningen, bijna de helft geeft een oordeel 'neutraal'. Een kwart voelt zich in het geheel niet ondersteund door de maatschappelijke voorzieningen.

Onder hulpbehoevenden is het aandeel dat zich ondersteund voelt iets hoger, namelijk ruim een derde deel.

Daarnaast vindt een derde deel van de burgers in algemene zin dat hulpbehoevenden zich lang en beter kunnen redden door de maatschappelijke voorzieningen en instrumenten. Hierbij zijn meer jongeren en ouderen ervan overtuigd dat deze voorzieningen helpen.

De medewerkers van het sociaal wijkteam zijn zeer gemotiveerd om integraal te werken. Dit begint ook zijn vruchten af te werpen met goede resultaten voor de hulpvragen. Overigens is het beeld van de burgers in Maasgouw over het sociaal wijkteam en het Keukentafelgesprek minder positief. Een minderheid van de burgers heeft hier een positief beeld over. Dit betreft geen evaluatie van de daadwerkelijke cliënten maar een algemeen beeld van de burgers. Zoals gezegd dient de bekendheid van het sociaal wijkteam nog te groeien en draagt dit mogelijk bij aan een positiever beeld onder burgers.

2.2.4. De praktijk van de Wmo in de gemeenschap.

Worden de maatschappelijke effecten behaald in de beleving van burgers en medewerkers van de gemeente Maasgouw?

Driekwart van de volwassen burgers is sociaal-maatschappelijk actief, hetzij als lid van een lokale vereniging, als vrijwilliger of als mantelzorger voor een naaste. Slechts een kwart van de bevolking heeft geen enkele rol in de participatie.

Het Steunpunt Vrijwilligers loopt goed, maar is tevens kwetsbaar omdat het deels gedragen wordt door vrijwilligers en die kunnen wegvallen. Dit risico is te overzien aangezien gewerkt wordt met professionele ondersteuning. Er gebeurt ontzettend veel door vrijwilligers en de verantwoording voor de waardering kan niet alleen bij de vrijwilligersorganisaties zelf worden gelegd. Immers vrijwilligers doen vaak werk voor de hele gemeenschap.

De Vrijwilligerszorg tracht vraag en aanbod van 'zorgvrijwilligers' in het sociale domein bij elkaar te brengen in beide gemeenten. Bij deze vrijwilligerszorg wordt regionaal samengewerkt. Hardnekkig probleem is om voldoende gespecialiseerde 'zorgvrijwilligers' te werven en in te zetten.

In Maasgouw wordt mantelzorgbeleid ingezet. Een kwart van de burgers is mantelzorger en slechts een klein deel hiervan is bekend bij de gemeente. Een meerderheid van de mantelzorgers is op de hoogte van de mantelzorgwaardering en waardeert dit als positief. Hiermee zijn de maatschappelijke effecten met betrekking tot ondersteuning mantelzorgers en versterking informele zorg vanuit de gemeente dichterbij gekomen, maar nog niet bereikt.

De meerderheid van de mensen voelt zich ondersteund door mantelzorgers en vrijwilligers uit het eigen netwerk. Dat wil zeggen: zij ondervinden hulp van familie, burens, vrienden en vrijwilligers.

Dit geldt voor jongeren en 75-plussers het meeste. Mensen in de leeftijd van 56 - 75 jaar voelen zich het minst ondersteund door mensen in het eigen netwerk en zijn relatief ook het meest actief als vrijwilliger of mantelzorgers.

Van de 75-plussers is een derde deel hulpbehoevend. Dit aandeel is in feite waarschijnlijk hoger omdat ouderen zichzelf liever niet als hulpbehoevend zien.

In Maasgouw is een derde deel van de burgers van mening dat hulpbehoevenden zich langer en beter kunnen redden door de hulp van familie, burens, vrienden en vrijwilligers.

2.2.5. Beschrijving maatschappelijke effecten en evalueerbare doelen

Op welke wijze kunnen de gewenste maatschappelijke effecten vertaald worden naar evalueerbare doelen?

De gewenste maatschappelijke effecten kunnen beter gesplitst worden in centrale thema's zodat de overlap kleiner wordt. Op deze wijze kan een maatschappelijk effect vertaald worden naar evalueerbare doelen. Om evalueerbare doelen te kunnen maken is het nodig dat er meer zicht komt op de doelgroep en op de geleverde prestaties van de nu aangeboden voorzieningen en instrumenten.

Een illustratie hiervan. Uit de enquête, die we kunnen zien als een nulmeting, weten we dat in 2019 een kwart van de bevolking mantelzorger is. De gemeente kan zich bijvoorbeeld ten doel stellen om in een aantal stapjes minimaal 10/15/20% van de mantelzorgers te bereiken. Daarnaast is het ook van belang om te achterhalen waarom een (groot) deel van de mantelzorgers geen gebruik wil maken van de mantelzorgwaardering.

Een andere illustratie. Om een uitspraak te kunnen doen over de prestaties van het sociaal wijkteam is het nodig om prestaties te definiëren en te registreren. Denk bijvoorbeeld aan het aantal cliënten per week, het type cliënt, de soort voorziening die aangeboden is. Indien vervolgens

bekend is welke prestaties het sociaal wijkteam levert kan er een concreet en meetbaar doel worden afgesproken voor de prestaties van het sociaal wijkteam. Bovendien ontstaat er dan een basis om het aantal cliënten dat het sociaal wijkteam bereikt te vergroten.

2.3. AANBEVELINGEN MAASGOUW

2.3.1. Ga vooral zo door

Gericht op burgers, Raad, College van B&W en ambtelijke organisatie

Er zijn veel positieve ontwikkelingen te noemen in Maasgouw over de 0^{de} en 1^{ste} lijn van de Wmo in het sociale domein. Namelijk op veel plaatsen wordt enthousiast en gedreven gewerkt door zowel medewerkers van de gemeente als burgers in allerlei hoedanigheden (buren, burgers, ondernemers, vrijwilligers, mantelzorgers, verenigingsleden en dergelijke) om initiatieven van grond te krijgen. Ook is er een toenemend bewustzijn bij burgers dat zij zelf aan zet zijn als het gaat om het organiseren of ontvangen van hulp, zowel voor zichzelf als voor mensen in hun omgeving. Hieronder worden enkele positieve ontwikkelingen genoemd:

- Gemeenschapshuizen en activiteiten die daar veelal door vrijwilligers worden georganiseerd genieten een grote waardering bij de burgers.
- De Eetpunten voor senioren op diverse locaties, zowel in gemeenschapshuizen als bij ondernemers.
- De Wensbus die de bereikbaarheid van sociale voorzieningen vergroot.
- Het verenigingsleven is goed ontwikkeld, de helft van de burgers is lid van een lokale vereniging en levert hiermee een belangrijke bijdrage aan de sociale samenhang in en tussen de dorpen.
- Het steunpunt Vrijwilligers functioneert goed.
- De helft van alle burgers is actief als vrijwilliger, hetzij op het maatschappelijke vlak dan wel in verenigingsverband.
- Circa een vierde deel van alle burgers is actief als mantelzorger.

Het is van belang om oog te blijven houden voor deze positieve ontwikkelingen en deze blijvend te ondersteunen.

2.3.2. Meet de maatschappelijke effecten

Gericht op College van B&W en ambtelijke organisatie

Uit dit onderzoek en ook uit regionale evaluatie is gebleken dat de maatschappelijke effecten niet eenvoudig meetbaar zijn. In de huidige situatie is er een groot aantal gewenste maatschappelijke effecten, die ieder op zich relevant zijn. Er zijn echter te veel overlappingsen en er is ook sprake van doublures. Dit leidt tot veel ruis en ook inhoudelijke discussie. Het zou beter zijn om de maatschappelijke effecten onder te brengen in een beperkt aantal thema's. Gedacht kan worden aan de thema's zoals deze ook in dit rapport zijn gebruikt:

- Maatschappelijke en sociale participatie van burgers
- Sociale ondersteuning
- Maatschappelijke ondersteuning

Benoem een aantal indicatoren die als maatstok kunnen dienen om de ontwikkeling van een maatschappelijk effect meetbaar of zichtbaar te maken. Zie hiervoor ook de illustraties met betrekking tot mantelzorgbeleid en het sociaal wijkteam die hierboven genoemd zijn bij de beantwoording van deelvraag 5. Omdat er nog geen stuurgegevens verzameld en voorhanden zijn heeft het college van B&W en ook het management in de huidige situatie nauwelijks informatie om stuuracties op te baseren.

De ontwikkeling van een set indicatoren geeft een antwoord op de vraag of de burger in de ogen van diezelfde burgers, bestuurders en medewerkers van de gemeente dichterbij het maatschappelijke doel gekomen is. Vraag dit periodiek na bij de burgers en rapporteer hier periodiek over, bijvoorbeeld per thema of per programma. Deze meting onder een representatief deel van de burgers kan als nulmeting worden meegenomen om dit over twee jaar nog eens te meten.

Benoem indicatoren om indirect de maatschappelijke effecten van het Wmo-beleid te kunnen meten.

2.3.3. Blijf structureel voorlichting geven over maatschappelijke voorzieningen

Gericht op College van B&W en ambtelijke organisatie

Zowel uit het kwantitatieve als uit kwalitatieve onderzoek blijkt dat de bekendheid en positionering van lokale maatschappelijke voorzieningen beter zou kunnen. Dit geldt in het bijzonder voor het sociaal wijkteam dat bekend is bij een derde deel van de burgers, terwijl het sociaal wijkteam juist toegankelijk en bereikbaar is voor iedereen.

Binnen de geledingen van het sociaal wijkteam bestaat reeds aandacht voor de profilering. Nu is het nodig om daadwerkelijk allerlei maatschappelijke bijeenkomsten en verenigingen op te zoeken zodat nog meer mensen dan voorheen bekend worden met het sociaal wijkteam en zijn instrumenten.

Ook andere maatschappelijke voorzieningen, zoals de kernenregisseur in Maasgouw en de Huiskamer Plus zijn bij een meerderheid nog onbekend.

De Sociale Kaart blijkt niet naar behoren te functioneren om meer bekendheid te geven aan alle maatschappelijke voorzieningen die er zijn.

Verbeter de Sociale Kaart en blijf structureel communiceren en voorlichten over de maatschappelijke voorzieningen die er zijn. Dit is nodig om in beeld te komen en te blijven bij burgers.

2.3.4. Verwacht niet nog meer (inzet van) vrijwilligers

Gericht op Raad, College van B&W en ambtelijke organisatie

Uit het kwantitatieve onderzoek komt naar voren dat driekwart van de bevolking al maatschappelijk meedoet, hetzij als lid van een vereniging, als vrijwilliger of als mantelzorger. Bovendien is bijna de helft van de burgers al vrijwilliger. Daarnaast is een kwart van de burgers, vaak min of meer gedwongen door de situatie, mantelzorger. Van deze mensen mag niet verwacht worden dat zij naast deze taak ook nog actief zijn als vrijwilliger.

De grenzen van het vrijwilligerschap lijken hiermee in zicht te zijn. Ook uit het kwalitatieve onderzoek komt naar voren dat de activiteiten die voortvloeien uit burgerinitiatieven, verenigingen en andere maatschappelijke organisaties leiden tot een florerend sociaal domein.

Toch zien we dat het moeilijk is om nieuwe vrijwilligers te werven en in te zetten. Dit geldt in het bijzonder voor de 'zorgvrijwilligers'. Het lijkt er dus op dat de maximale inzet van vrijwilligers in de dorpen in zicht is.

Stem het beleid af op de actuele vrijwilligerssituatie. Verwacht niet nog meer inzet van vrijwilligers dan nu al het geval is.

2.3.5. Overweeg vrijwilligers te waarderen en te belonen

Gericht op Raad, College van B&W en ambtelijke organisatie

Ofschoon er zeker aandacht bestaat vanuit de gemeentelijke organisaties en er ook al beloningen zijn, zoals bijvoorbeeld de vrijwilligers award in Maasgouw, lijkt het gewenst om na te denken over beloning en/of waardering voor vrijwilligers. Dit geldt vooral voor de vrijwilligers die actief zijn op het maatschappelijke vlak, maar ook verenigingsvrijwilligers kunnen soms een belangrijke bijdrage leveren aan de gehele gemeenschap.

De heersende zienswijze is dat de verantwoordelijkheid voor beloning en waardering ligt bij de thuisorganisatie die de vrijwilligers inzet. De verantwoordelijkheid voor vrijwilligers ligt echter niet uitsluitend daar. In veel gevallen is het werk dat vrijwilligers doen ook van belang voor de gemeenschap. Bovendien steunt een steeds groter deel van het sociale en maatschappelijke leven op vrijwilligers.

Sommige gemeenten zijn hier al actief mee door bijvoorbeeld een vrijwilligers bedankdag te organiseren. Belangrijk is dat de waardering tot uitdrukking komt op een wijze die aansluit bij de wensen van de vrijwilliger.

Ontwikkel opties om vrijwilligers die maatschappelijk actief zijn meer te waarderen en te bedanken en ga hiertoe over.

2.3.6. Creëer diverse aansprekende ondersteuning voor mantelzorgers

Gericht op College van B&W en ambtelijke organisatie

In Maasgouw is er aandacht voor het mantelzorgbeleid en de uitvoering. Echter er wordt met de mantelzorgwaardering een kleine minderheid van de mantelzorgers bereikt. Dit geldt ook bij de dag van de Mantelzorg waarbij sprake is van teruglopende bezoekers.

Maak het voor mantelzorgers zo eenvoudig mogelijk om zich te registreren voor een mantelzorgwaardering zodat de waardering in eerste instantie ruimhartig kan worden toegekend. Indien dat nodig blijkt kan achteraf middels een steekproef worden gecontroleerd of de regeling naar behoren functioneert.

Onderzoek daarnaast aan welke ondersteuning mantelzorgers behoefte hebben. Er is bekend dat een (groot) deel van de mantelzorgers geen geld wenst te ontvangen en zich daarom niet registreert. Wellicht kunnen deze mensen op een andere wijze worden ondersteund. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een voorziening in de sfeer van huishoudelijke hulp. Inventariseer en sluit aan bij de behoeften van de heterogene groep van mantelzorgers.

Vereenvoudig de criteria om erkend te worden als mantelzorger en pas deze ruimhartig toe. Bied mantelzorgers een palet van passende ondersteuning aan.

3. MAASGOUW: BESTUURLIJK WEDERHOOR EN NAWOORD

3.1. BESTUURLIJKE REACTIE VAN HET COLLEGE VAN B&W

Uw brief van: 02 juli 2019
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: UIT/57252
Inlichtingen: W. Roelofs
Telefoonnr: 0475 85 25 00
Onderwerp: Zienswijze op het rapport
"De basis van de Wmo-
piramide in beeld" van de
rekenkamercommissie
gemeente Maasgouw-
Roerdalen.

Rekenkamercommissie gemeente Maasgouw-Roerdalen
mw. Voorzitter A.C.C. Hubens
t.a.v. Griffie

Datum: 27 augustus 2019
Verzenddatum: 13. 09. 2019
Bijlage: 1

Beste mevrouw Hubens,

U heeft het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld" aan ons voorgelegd volgens de procedure bestuurlijk hoor- en wederhoor van de rekenkamercommissie gemeente Maasgouw-Roerdalen. U biedt de mogelijkheid om op het rapport een zienswijze in te dienen. Door u is ingestemd met het verlengen van de termijn om in te dienen tot en met 4 september 2019.

Wij hebben de volgende zienswijze geformuleerd:
de aanbevelingen in het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld" worden onderschreven en zijn passend binnen het concept Beleidskader Sociaal Domein MLO 2020-2028 dat in december 2019 voor besluitvorming wordt voorgelegd aan de raad. De uitzondering is de aanbeveling *'Vereenvoudig de criteria om erkend te worden als mantelzorger en pas deze ruimhartig toe. Bied mantelzorgers een palet van passende ondersteuning aan.'* Deze wordt gedeeltelijk onderschreven. Gemeente Maasgouw voert een ruimhartig beleid met betrekking tot de blijk van waardering. Meerdere mantelzorgers per hulpvrager kunnen de blijk van waardering aanvragen. De criteria zijn regionaal afgestemd.

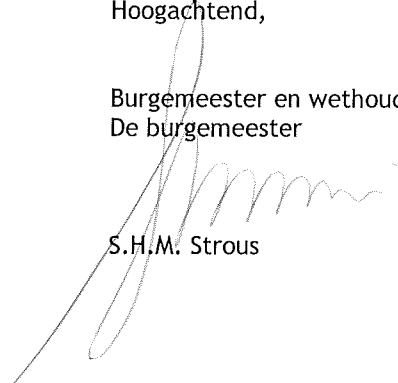
Voor een nadere onderbouwing van de zienswijze is het collegevoorstel "Zienswijze op het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld" van de rekenkamercommissie Maasgouw-Roerdalen" bijgevoegd.



Wij bedanken de rekenkamercommissie voor het rapport dat wij als positief oppakken voor de gemeente Maasgouw. Wij zien de behandeling in de raadsvergadering met belangstelling tegemoet.

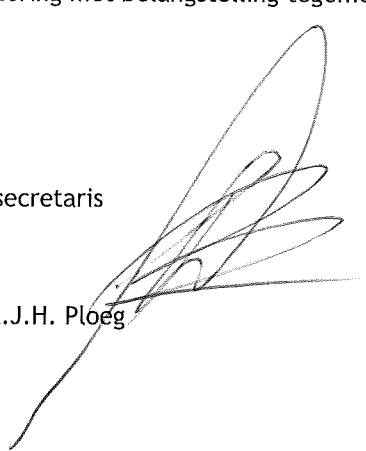
Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders,
De burgemeester



S.H.M. Strous

De secretaris



W.R.J.H. Ploeg

VOORSTEL AAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

Datum: 01 juli 2019
Kenmerk: BenW/2019/04316
Team: Sociaal Domein
Ambtenaar: W. Roelofs
Portefeuillehouder: Portefeuillehouder Wilms

Onderwerp: Zienswijze op het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld" van de rekenkamercommissie Maasgouw-Roerdalen.

Voorstel: Het college besluit:

1. kennis te nemen van het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld" van de rekenkamercommissie Maasgouw-Roerdalen;
2. de volgende zienswijze in te dienen; de aanbevelingen in het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld" worden onderschreven en zijn passend binnen het concept Beleidskader Sociaal Domein MLO 2020-2028 dat in december 2019 voor besluitvorming wordt voorgelegd aan de raad. De uitzondering is de aanbeveling 'Vereenvoudig de criteria om erkend te worden als mantelzorger en pas deze ruimhartig toe. Bied mantelzorgers een palet van passende ondersteuning aan.'. Deze wordt gedeeltelijk onderschreven. Gemeente Maasgouw voert een ruimhartig beleid met betrekking tot de blijf van waardering. Meerdere mantelzorgers per hulpvrager kunnen de blijf van waardering aanvragen. De criteria zijn regionaal afgestemd.
3. in te stemmen met de brief aan de rekenkamercommissie waarin de zienswijze kenbaar wordt gemaakt.

Mede advies andere teams:

BSC	☐	BOR	☐	DV	☐	SD	☐	FD	☐	MER	☐	MT	☐	OR	☐
-----	--------------------------	-----	--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-----	--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------

Voorstel besluitvormingsbalk					
Par. teammanager		Par. secretaris			
	Burg. Strous	Pfh. Laliu	Pfh. Snijckers	Pfh. Wilms	Pfh. Peters
Akkoord					
Bespreken					
Vergadering B&W d.d. : 03 september 2019					
Beslissing:	☐ Aanhouden ☒ Conform voorstel besloten ☐ 27/10/2019				
Voorstel behandeling in commissie d.d.: Voorstel behandeling in de raad d.d.: Openbaar ☒ ja ☐ nee, omdat Bijlagen ter inzage : ☐ Nee ☐ Ja 2					



Inleiding:

De rekenkamercommissie gemeente Maasgouw - Roerdalen (hierna te noemen rekenkamercommissie) is in het vierde kwartaal van 2018 gestart met een onafhankelijk onderzoek naar:

- Hoe ervaren burgers van Maasgouw en Roerdalen de voorgenomen maatschappelijke effecten in het sociale domein?
- Wat is er al bekend over het bereiken van de gestelde maatschappelijke effecten en hoe kan dit beter inzichtelijk worden gemaakt?

De rekenkamercommissie geeft hiervoor als reden aan dat de gang van zaken in het sociaal domein in de gemeenten Maasgouw en Roerdalen een actueel thema is in de raden. De rekenkamercommissie ontving in het voorjaar van 2018, uit gesprekken met raadsleden, het signaal dat de raden de ontwikkelingen in het sociaal domein op de voet wil volgen. De hulp van de rekenkamercommissie werd daarbij welkom geacht.

De raad wil vooral informatie van burgers en/of cliënten van de Wmo. Het onderzoek richt zich vooral op de door de rekenkamercommissie geconstateerde hiaten in kennis met betrekking tot de nulde lijn en de eerste lijn. Daarbij wordt ingezoomd op de maatschappelijke effecten met betrekking tot de nulde en eerste lijn. In het beleidsplan "Klaar voor de start 2015-2016" (verlengd tot 1 januari 2020) vastgesteld voor de regio Midden-Limburg Oost zijn meer dan 30 te bevorderen maatschappelijke effecten genoemd. In het onderzoek wordt een aantal van deze effecten nader uitgelicht. Daarnaast acht de rekenkamercommissie het gewenst om mee te denken over het nieuw in te richten beleidskader 2020, hoe de evalueerbare doelen bepaalt worden en op welke wijze deze doelen gemonitord worden.

De rekenkamercommissie heeft in de procedure gelegenheid gegeven om ambtelijk te reageren op het eerste concept rapport. Schriftelijk en mondeling is toelichting gegeven op de verschillende onderdelen van de concept rapportage.

Volgens de procedure voor bestuurlijk hoor- en wederhoor, die is vastgelegd in het onderzoeksprotocol van de rekenkamercommissie, ligt het rapport "Uitvoering Wmo in Maasgouw en Roerdalen" voor om een zienswijze op in te dienen. Het rapport heeft de titel "De basis van de Wmo-piramide in beeld" gekregen.

Het rapport biedt, volgens de rekenkamercommissie, inzicht in de wijze waarop de gemeente omgaat met de 0^{de} en de 1^{ste}-lijn Wmo-voorzieningen. Op basis van de onderzoeksresultaten worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. De reactie op de aanbevelingen worden bij de argumenten weergegeven en van daaruit is de zienswijze geformuleerd.

Beslispunten:

1. kennis te nemen van het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld" van de rekenkamercommissie Maasgouw-Roerdalen;
2. de volgende zienswijze in te dienen; de aanbevelingen in het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld" worden onderschreven en zijn passend binnen het concept Beleidskader Sociaal Domein MLO 2020-2028 dat in december 2019 voor besluitvorming wordt voorgelegd aan de raad. De uitzondering is de aanbeveling *'Vereenvoudig de criteria om erkend te worden als mantelzorger en pas deze ruimhartig toe. Bied mantelzorgers een palet van passende ondersteuning aan.'* Deze wordt gedeeltelijk onderschreven. Gemeente Maasgouw voert een ruimhartig beleid met betrekking tot de blijf van waardering. Meerdere mantelzorgers per hulpvrager kunnen de blijf van waardering aanvragen. De criteria zijn regionaal afgestemd.
3. in te stemmen met de brief aan de rekenkamercommissie waarin de zienswijze kenbaar wordt gemaakt.

Argumenten:

1.1 Op verzoek van de rekenkamercommissie wordt het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld" voorgelegd aan het college om een zienswijze op in te dienen.

2.1 De zienswijze is gebaseerd op de aanbevelingen uit het rapport. Per aanbeveling wordt een korte toelichting gegeven waarom deze helemaal of gedeeltelijk wordt onderschreven.

1. **Ga vooral zo door:** Het is van belang om oog te blijven houden voor deze positieve ontwikkelingen en deze blijvend te ondersteunen.
Deze zienswijze wordt onderschreven.
2. **Meet de maatschappelijke effecten:** Benoem indicatoren om indirect de maatschappelijke effecten van het Wmo-beleid te kunnen meten.
Deze zienswijze wordt onderschreven. Data gericht werken past binnen de uitgangspunten van het concept Beleidskader Sociaal Domein Midden-Limburg Oost 2020-2028.
3. **Blijf structureel voorlichting geven over maatschappelijke voorzieningen:** Verbeter de Sociale Kaart en blijf structureel communiceren en voorlichten over de maatschappelijke voorzieningen die er zijn. Dit is nodig om in beeld te komen en te blijven bij burgers.
Deze zienswijze wordt onderschreven. De ervaring is dat de sociale kaart alleen niet toereikend is en of het voldoet aan de vraag van de inwoner. Communicatie over maatschappelijke voorzieningen is belangrijk. Ook onderzoek naar wat de inwoner werkelijk ondersteund is belangrijk.
4. **Verwacht niet nog meer (inzet van) vrijwilligers**
Stem het beleid af op de actuele vrijwilligers-situatie. Verwacht niet nog meer inzet van vrijwilligers dan nu al het geval is.
Deze zienswijze wordt onderschreven. Het behoud van de huidige vrijwilligers is heel belangrijk. Het beleid richt zich met name op het behoud en ondersteunen van vrijwilligers. Er wordt al ervaren dat 'de rek' er enigszins uit is. De doelgroep zorgvrijwilligers wordt extra ondersteund. De ervaring leert wel dat nog ingezet kan worden op specifieke afgebakende taken, zoals chauffeur op de Wensbus, waar vaak nog vrijwilligers op te werven zijn. Vrijwilligersinitiatief 'Deel je moment' speelt in op die momenten dat iemand wel beschikbaar is voor vrijwilligerswerk.
5. **Overweeg vrijwilligers te waarderen en belonen:** Ontwikkel opties om vrijwilligers die maatschappelijk actief zijn meer te waarderen en te bedanken en ga hiertoe over.
Deze zienswijze wordt onderschreven, maar dan met name als een aanvulling op de wijze waarop organisaties zelf vrijwilligers waarderen.
6. **Creëer diverse aansprekende ondersteuning voor mantelzorgers:** Vereenvoudig de criteria om erkend te worden als mantelzorger en pas deze ruimhartig toe. Bied mantelzorgers een palet van passende ondersteuning aan.
Het eerste gedeelte van de aanbeveling wordt niet onderschreven, omdat de motivering niet wordt herkend. Gemeente Maasgouw voert een ruimhartig beleid met betrekking tot de blijf van waardering. Meerdere mantelzorgers per hulpvrager kunnen de blijf van waardering aanvragen. De criteria zijn regionaal afgestemd. De aanbeveling over het palet van passende ondersteuning wordt onderschreven en geprobeerd om al zoveel mogelijk aan te voldoen.

3.1 De zienswijze via een brief kenbaar maken aan de rekenkamercommissie.

Kanttekeningen:

Geen.

Afstemming met andere afdelingen:

De rekenkamercommissie is ambtelijk gefaciliteerd ter voorbereiding op het onderzoek. Dit houdt in dat voor de rekenkamercommissie contact is gelegd met:

- het team dienstverlening voor een steekproef uit het bevolkingsregister;
- communicatie voor het inzetten van het Maasgouwpanel;
- het regionaal beleidsteam Wmo voor bespreken van het beleidsplan "Klaar voor de start 2015-2016";
- medewerkers van het sociaal wijkteam en beleidsmedewerkers van het team sociaal domein voor interviews;

- de kernenregisseur voor het benaderen van een aantal inlopen waar activiteiten worden georganiseerd;
- de business controller voor duiding van kwantitatieve gegevens.
- Ambtelijk hoor-wederhoor Team Sociaal Domein en Sociaal Wijk Team.

Communicatie:

De rekenkamercommissie wordt via een brief geïnformeerd over de zienswijze.

Financiën:

n.v.t.

Planning en uitvoering:

De rekenkamercommissie wordt via een brief op de hoogte gebracht van de zienswijze van het college. De rekenkamercommissie neemt de zienswijze op in het rapport. Het is aan de rekenkamercommissie zelf of het collegevoorstel wordt opgenomen in het rapport (of in de bijlagen).

Bijlagen die bijgevoegd zijn:

- 1 Bijlage 1; Het rapport "De basis van de Wmo-piramide in beeld"
- 2 Bijlage 2; Brief aan rekenkamercommissie

3.2. NAWOORD VAN DE REKENKAMERCOMMISSIE

De rekenkamercommissie heeft in het kader van het bestuurlijk hoor- en wederhoor kennisgenomen van de zienswijze van het college van B&W op het onderzoeksrapport 'De basis van de Wmo-piramide in beeld', zoals verwoord in de brief van 3 september 2019.

De rekenkamercommissie dankt het College van B&W voor haar zienswijze en constateert dat men de aanbevelingen nagenoeg geheel kan onderschrijven. De rekenkamercommissie is bijzonder verheugd dat men direct uitvoering wil gaan geven aan de aanbevelingen zoals dit blijkt uit het bijgevoegde collegevoorstel. In het collegevoorstel wordt dit per aanbeveling uitgewerkt.

Het college merkt bij de zesde aanbeveling op dat de gemeente Maasgouw al een ruimhartig beleid voert met betrekking tot de mantelzorgwaardering. Dit onderschrijven wij in zoverre dat meerdere mantelzorgers per hulpvrager de waardering kunnen ontvangen. De rekenkamercommissie doelt bij deze aanbeveling echter vooral op het zo eenvoudig mogelijk maken voor de mantelzorger om deze waardering aan te vragen.

De rekenkamercommissie wenst het bestuur en de organisatie succes bij de uitvoering van de het collegevoorstel. In de komende raadsbehandeling kan de stand van zaken betreffende de uitvoering van het voorstel worden toegelicht en indien gewenst nog bijgestuurd door de gemeenteraad.

Tot slot wil de rekenkamercommissie nadrukkelijk haar dank uitspreken in de richting van de personen, die in dit onderzoek zijn benaderd en hebben bijgedragen. Het gaat hierbij om de vele burgers die het enquêteformulier hebben ingevuld. Maar zeker ook de vruchtbare en constructieve gesprekken die wij hebben gevoerd met de medewerkers van de gemeente Maasgouw en van diverse ondersteunende organisaties zoals de MER-SD, AMW, Thuiszorg en de MEE-groep.

DEEL 2: NOTA VAN BEVINDINGEN

4. BUREAU- EN KWALITATIEF ONDERZOEK

In dit hoofdstuk worden de bevindingen geanalyseerd van het bureauonderzoek, dat wil zeggen de bestaande documenten en al eerder verzamelde cijfers. De bevindingen worden beschreven in samenhang met de resultaten uit interviews van de mensen die werkzaam zijn voor de gemeente, het sociaal wijkteam en/of voor de MER-SD. Voor de gebruikte bronnen wordt verwezen naar bijlage 1. In paragraaf 3.1. komen de onderliggende landelijke en lokale documenten aan bod van het Wmo-beleid. In de tweede paragraaf wordt kort ingegaan op de doelgroep en in de derde paragraaf komt het functioneren van het sociaal wijkteam aan bod. In de vierde paragraaf wordt de maatschappelijke en sociale participatie door inwoners beschreven waarbij vrijwilligers, mantelzorgers en het eigen netwerk centraal staan.

4.1. BELEIDSKEUZES VAN DE WMO

In deze paragraaf beschrijven we eerst de landelijke uitgangspunten en wettelijke normen, vervolgens gaan we in op de invulling hiervan door Maasgouw en Roerdalen.

4.1.1. Landelijke uitgangspunten en normen

Met de invoering van de Wmo 2015 beoogt het Rijk, naast de overdracht van de nieuwe taken van de Wmo van het Rijk naar gemeenten, ook een aantal financiële doelen (bezuinigingen) en een aantal inhoudelijke doelen (transformatie van de zorg/hulp) te bereiken. De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) zoals die door het Rijk op landelijk niveau georganiseerd werd, was te duur en zou te ver van de inwoners af staan om efficiënt en effectief te zijn. De decentralisatie beoogt daarom een verandering waarbij de hulp/zorg veel dichterbij de inwoner georganiseerd wordt, zodat maatwerk gericht op de behoefte van de inwoner geleverd kan worden. In de nieuwe aanpak dient de inwoner en zijn/haar behoeften, mogelijkheden en directe leefomgeving centraal te staan.

Bovendien, zo was de gedachte bij het Rijk, zou meer en betere preventie, een meer integrale aanpak, meer eigen regie van de inwoner zelf en een efficiëntere organisatie op lokaal niveau kunnen leiden tot besparingen in de hulp/zorg. Volgens deze redenering bij de decentralisatie zou minder specialistische, dure en institutionele hulp/zorg noodzakelijk zijn. Doel van de Wmo is en blijft 'kwetsbare' inwoners voldoende hulp, ondersteuning en mogelijkheden bieden. Inwoners dienen zolang mogelijk zelfredzaam te blijven en zolang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en maatschappelijk te blijven participeren. Op deze wijze zal er minder toestroom plaatsvinden naar gespecialiseerde, dure en institutionele zorg' is het idee.

De inhoudelijke transformatieopgave vertaalt in de volgende concrete opgaven voor gemeenten¹:

- Meer maatwerk voor inwoners
- Minder escalatie naar eerstelijns- en tweedelijnszorg en dure institutionele hulp/ondersteuning
- Meer en betere preventie (eerder, zo vroeg mogelijk oppakken van problematiek)
- Minder zorgen, meer stimuleren (minder zorgen voor en meer zorgen dat...)
- Meer sturen op effectiviteit en efficiëntie
- Meer integraliteit van de hulp en zorg

¹ Brief 'Transformatie in het sociaal domein', Ministerie van BZK, 2 april 2015

In de Wmo 2015 zijn eisen² voor gemeenten opgenomen met betrekking tot het omgaan met meldingen van hulpvragen, de toegang tot maatschappelijke ondersteuning en de verstrekking van zelfredzaamheidshulp.

De wettelijke eisen wat betreft de melding en de toegang zijn globaal:

- Iedere inwoner kan een melding van een hulpvraag doen, het doen van een melding dient laagdrempelig en vormvrij te zijn (telefonisch, schriftelijk, fysiek, digitaal); ieder signaal dient onderzocht te worden (om zo vroeg mogelijk hulp te bieden en zorgmijding tegen te gaan). Er mogen geen belemmeringen bestaan om een aanvraag voor een maatwerkvoorziening te doen. De cliënt dient bij de melding gewezen te worden op de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner bij de hulpvraag te betrekken.
- Het toegangsproces dient transparant te zijn en de melder dient een verslag te krijgen van hetgeen er met de melding is gedaan. Ook al krijgen cliënten bij een melding te horen dat zij niet in aanmerking komen voor een voorziening of doorverwezen worden naar andere hulp, dan nog dient de gemeente hen erop te wijzen dat zij wel altijd een aanvraag voor de Wmo kunnen indienen.
- Elke melder dient gewezen te worden op de mogelijkheid dat cliënten zelf een persoonlijk hulpplan kunnen indienen bij de melding en de aanvraag.

De eisen ten aanzien van het integrale onderzoek zijn:

- Na iedere melding dient een zorgvuldig onderzoek naar de hulpbehoefte in samenspraak met de cliënt en in principe thuis bij de cliënt plaats te vinden. In het onderzoek dient integraal naar alle problemen en ondersteuningsbehoeften van de cliënt op alle sociaal-maatschappelijke gebieden gekeken te worden. De wet spreekt uitdrukkelijk over 'hulpbehoefte', aangezien de hulpvraag en de hulpbehoefte niet hetzelfde hoeven te zijn.
- Het onderzoek dient binnen maximaal 6 weken na de melding plaats te vinden. Op basis van het integrale onderzoek volgt een beoordeling omtrent het wel of niet toekennen van een voorziening. De afhandeling en de daaropvolgende beschikking (omtrekt toekenning of afwijzing) dient binnen 2 weken na het onderzoek verstrekt te worden. Het moet mogelijk zijn om alle benodigde voorzieningen via één aanvraag aan te vragen.
- In spoedeisende gevallen dient de gemeente (het College) onverwijld tot een verstrekking van tijdelijke voorzieningen te beslissen.
- Indien beperkingen in de zelfredzaamheid en het zelfstandig kunnen wonen niet door de persoon zelf en het sociaal netwerk gecompenseerd kunnen worden, zijn gemeenten verplicht om de benodigde hulp/ondersteuning te bieden.

De eisen ten aanzien van de hulp/ondersteuning zijn in grote lijnen:

- Gemeenten dienen keuzemogelijkheden aan cliënten te bieden qua aanbieders.
- Gemeenten dienen zo integraal mogelijke dienstverlening aan cliënten te bieden op alle sociaal-maatschappelijke terreinen en alle hulp/zorg voor personen zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen (maatschappelijke ondersteuning, persoonlijke verzorging/zorg, medische zorg, welzijn, wonen/woonzorgcentra, jeugdhulp, participatie, inkomen). Overleg en afstemming met thuiszorg/wijkverpleging, huisartsen, woonzorgcentra, centra voor jeugd en gezin, jeugdartsen, jeugdzorg, buurtcentra, de participatiewet e.d. is nodig.
- De continuïteit van de hulp/ondersteuning moet gegarandeerd worden.

² Memorie van Toelichting Wmo, juni 2014

- Cliënten dienen adequaat geïnformeerd te worden, enerzijds over de hulp/zorg en voorzieningen die beschikbaar zijn, anderzijds over de eigen bijdragen, de mogelijkheden om klachten in te dienen (en de afhandeling hiervan), om in beroep te gaan tegen beslissingen en over de medezeggenschap van cliënten.
- Gemeenten dienen ieder jaar te onderzoeken hoe de cliënten de hulp/ondersteuning ervaren (Cliëntervaringsonderzoeken).
- Gemeenten en organisaties zijn gebonden aan strikte privacyregels bij het omgaan met persoonlijke gegevens en de uitwisseling hiervan.

Deze eisen hebben met name betrekking op de 1^{ste} en 2^{de} lijn van de Wmo en minder op de 0^{de} lijn.

4.1.2. Lokale invulling van beleid

Zowel de gemeente Maasgouw als Roerdalen hebben in mei-juli 2014 een gezamenlijk beleidsplan “Klaar voor de start 2015-2016” vastgesteld voor de regio Midden-Limburg Oost (MLO) (Roermond, Echt-Susteren Maasgouw en Roerdalen). Beide gemeenten hebben op 15 december 2016 besloten de looptijd van dit beleidsplan tot 1 januari 2020 te verlengen. Bij deze verlenging is door middel van een bijlage bij het collegevoorstel aangegeven in hoeverre beleidskeuzes zijn gerealiseerd, waarover later meer in deze paragraaf.

In dit beleidsplan bestaat de stip op de horizon uit de volgende vijftien uitgangspunten:

- *Lokaal waar mogelijk en regionaal waar nodig*
- *Burgerkracht is uitgangspunt*
- *Mogelijkheden staan centraal, niet de beperkingen*
- *Investeren in het zelf oplossend vermogen van mensen*
- *Integraal beleid op alle leefdomeinen van inwoners*
- *Ondersteuning is in principe tijdelijk en zo dichtbij en eenvoudig als mogelijk*
- *Sterke verbinding tussen formele en informele zorg*
- *Samenwerking en ontschotting*
- *Algemene voorzieningen gaan voor individuele voorzieningen*
- *Individueel maatwerk door ondersteuningsarrangementen*
- *Geen inwoner tussen wal en schip*
- *Preventie als focus*
- *Wederkerigheid*
- *Financiële kaders zijn medebepalend*
- *Ruimte voor innovatie*

Deze uitgangspunten zijn ook in de verlenging nog onverkort van kracht. Ook hangen deze uitgangspunten samen met de opgaven vanuit de wettelijke Wmo 2015. Hiermee wordt ook de eerste onderzoeksvraag beantwoord dat het beleid in overeenstemming is met de landelijk wetgeving en uitgangspunten.

Deze uitgangspunten zijn samengevat in zeven beleidskeuzes voor de 0^{de} lijn. In december 2016 is de raad geïnformeerd in hoeverre de volgende beleidskeuzes gerealiseerd zijn:

- *De verdere beleidsuitwerking en -uitvoering van de nulde lijn wordt lokaal ingestoken. Op regionale schaal vinden afstemming, kennisdeling en pilots plaats. De raad wordt geïnformeerd over deze beleidskeuze dat dit nog volop in ontwikkeling is en een lokale aangelegenheid is. Organische afstemming vindt plaats met andere gemeenten.*

- *Burgerkracht wordt verder gemobiliseerd*, op basis van gelijkwaardige relatie met gemeenten en op basis van kern- of wijkgericht werken. Ook hier staat vermeld dat dit een lokale aangelegenheid is en nog volop in ontwikkeling.
- *Investeren in nieuwe (zorg)vrijwilligers*. Ook deze beleidskeuze is een lokale aangelegenheid en is nog volop in ontwikkeling.
- *Bevorderen van sociale en fysieke, multifunctionele toegankelijkheid voorzieningen*. Ook deze beleidskeuze is een lokale aangelegenheid en is nog volop in ontwikkeling.
- Continueren huidige mantelzorgondersteuning, maar zo spoedig mogelijk afstemmen op uitgangspunten van beleid uit Beleidskader Wmo 2015. Ook deze beleidskeuze is een lokale aangelegenheid en is nog volop in ontwikkeling.
- *Opstellen plan 'versterken, verlichten en verbinden' mantelzorgondersteuning*. Dit is regionaal gerealiseerd en kan nog worden opgenomen op lokale agenda's.
- *Waardering voor mantelzorgers in geldelijke vorm*. Dit is regionaal gerealiseerd.

Samengevat zijn 2 van de 7 beleidskeuzes regionaal gerealiseerd en wordt over de andere 5 beleidskeuzes gemeld dat deze in ontwikkeling zijn en regionaal worden afgestemd.

De verschillende beleidskeuzes uit de 1^{ste} lijn zijn overwegend gerealiseerd, zo blijkt uit de inventarisatie van december 2016. Echter ook hier zijn er twee beleidskeuzes die lokaal uitgewerkt dienen te worden.

Dit zijn:

- *Door-ontwikkelen basismodel Toegang en realiseren en implementeren definitief toegangsmodel*. Dit is gerealiseerd door het invoeren van een sociaal wijkteam in samenwerking met de servicedienst MER-SD.
- *Versterken van de structuur van vroege signalering*. Ook dit dient lokaal uitgewerkt te worden. Uit de inventarisatie 'Realisaties beleidskeuzes' is onduidelijk in hoeverre dit gerealiseerd is. Deze opdracht wordt wel opgepakt door het sociaal wijkteam.

In de interviews is specifiek nagevraagd wat de lokale beleidsinvullingen zijn in Maasgouw en Roerdalen. De meeste geïnterviewden merken op dat er geen verschillen van principiële aard zijn tussen het beleid en de uitvoering van de Wmo omdat de gemeenten samenwerken op basis van regionaal afgestemd beleid. Er zijn wel lokale accenten aangebracht. Wat opvalt is dat van de hierboven genoemde beleidskeuzes, die zowel specifiek als lokaal worden aangemerkt, er weinig over de voortgang wordt gerapporteerd en het toch vooral regionaal is opgepakt.

Uit dit onderzoek komt een aantal verschillen naar voren. Ten eerste het beleid en de uitvoering met betrekking tot het sociaal wijkteam. In Maasgouw is het sociaal wijkteam op twee plaatsen gevestigd. Deze vestigingen kennen ruime openingstijden en zijn bereikbaar voor inwoners van alle dorpen. Terwijl in Roerdalen is gekozen voor een wijkteam in ieder dorp. Daarnaast is men in Roerdalen gestart met de doorontwikkeling van het sociaal wijkteam.

Ten tweede het vrijwilligersbeleid (niet zijnde 'zorgvrijwilligers') en de uitvoering. In Maasgouw is er een digitaal platform bemand door vrijwilligers. Terwijl in Roerdalen is gekozen voor een vrijwilligersnetwerk in de dorpen. Ten derde worden soms de culturele verschillen tussen beide gemeenten genoemd. Maasgouw zou wat formeler te werk gaan waarin de gemeente vooral faciliteert. In Roerdalen wordt vooral meer initiatief overgelaten aan de markt en de inwoners.

Het lokale vastgestelde beleidskader voldoet aan de landelijke uitgangspunten en wetgeving. Beleidskeuzes worden regionaal afgestemd en voor een groot deel op dezelfde wijze lokaal uitgevoerd. Het beleid en de uitvoering rondom en in het sociaal wijkteam en de vrijwilligers verschilt in beide gemeenten. Uit de rapportage is weinig informatie te halen over het realiseren van specifieke lokale beleidskeuzes.

De doelgroep

In deze paragraaf wordt beschreven wat er bekend is over de doelgroep en hoe deze eruit ziet en welk aanbod hier tegenover staat waarmee de tweede onderzoeksvraag wordt beantwoord. We maken onderscheid tussen de 0^{de} lijn en 1^{ste} lijn.

4.1.3. De 0^{de} lijn

In het beleidsplan 'Klaar voor de start' is de 0^{de} lijn als volgt omschreven. Zij vertegenwoordigt de alledaagse interacties en ontmoetingen in de dagelijkse leefomgeving. De 0^{de} lijn is een lokale aangelegenheid. Het betreft inwoners die zelfstandig en zelfredzaam zijn en heeft betrekking op vier onderwerpen:

- Mobiliseren van burgerkracht
- Het geven van een impuls aan nieuwe vrijwilligers
- Ondersteunen en waarderen van mantelzorgers en vrijwilligers
- Bevorderen van toegankelijkheid van basisvoorzieningen in de wijk

Aan alle geïnterviewden is gevraagd wat zij verstaan onder de 0^{de} lijn. Hieruit komt een unaniem beeld naar voren. Alle geïnterviewden geven aan dat dit iederéén is. Het zijn namelijk alle inwoners van de gemeente Maasgouw en Roerdalen die tot deze doelgroep behoren. Bovendien niet alleen in hun hoedanigheid van inwoner, maar ook van burgerinitiatiefnemer, ondernemer, verenigingsvrijwilliger, enzovoort.

De meeste geïnterviewden geven aan dat er verschillen zijn tussen de kernen. Zij beschrijven soms verschillen van de diverse dorpen wat betreft demografische, culturele of andere belangrijke kenmerken. Hetgeen geïnterviewden beschrijven is voornamelijk gebaseerd op eigen praktijkervaringen. Verzamelde data over bijvoorbeeld het aantal mensen met een beperking of naar leefsituatie zijn niet direct beschikbaar. Ofschoon er natuurlijk wel demografische cijfers per kern beschikbaar zijn.

Daarnaast wordt de doelgroep door geïnterviewden ook beschreven aan de hand van het aanbod dat er bestaat voor de 0^{de} lijn. Kenmerk van dit aanbod is dat het voor iedereen is zonder dat het persoonlijk wordt aangevraagd. Denk bijvoorbeeld aan de inloopspreekuren van het sociaal wijkteam of de Huiskamer Plus. De inzet van het aanbod van de 0^{de} lijn is om te voorkomen dat mensen ziek worden of in de problemen komen. Het is eigenlijk preventieve zorg.

De digitale Sociale Kaart wordt in beide gemeenten ingezet om het aanbod inzichtelijk te maken voor iedereen. Dit is een lokale website, voor inwoners en professionals, met informatie over formele en informele organisaties en activiteiten zorg & welzijn. Uit meerdere interviews komt naar voren dat de Sociale Kaart niet naar tevredenheid functioneert. Dit geldt zowel voor Maasgouw als voor Roerdalen. In Maasgouw lijkt de technische ruimte beperkt te zijn waardoor niet alle aanbod erop gezet kan worden. In Roerdalen is het niet up to date omdat recente gegevens niet zijn bijgewerkt. Bovendien blijkt het voor organisaties lastig te zijn om bij te houden en voor gebruikers lastig om te zoeken. Het is dus niet overzichtelijk en gebruiksvriendelijk. Terwijl juist voor de 0^{de} lijn een dergelijk hulpmiddel kan helpen om de bekendheid te vergroten van wat er allemaal is aan activiteiten en ondersteuning en zorg.

De doelgroep van de 0^{de} lijn is iederéén. Echter de digitale Sociale Kaart als middel om de bekendheid van het aanbod in de 0^{de} lijn te vergroten werkt niet naar tevredenheid.

4.1.4. De 1^{ste} lijn

In het beleidsplan 'Klaar voor de start' wordt de 1^{ste} lijn omschreven als de spil van de maatschappelijke ondersteuning. De toegang en de algemene lokale voorzieningen en instrumenten staan centraal.

De doelgroep in de 1^{ste} lijn wordt door geïnterviewden omschreven als mensen die gebruik maken van de algemeen toegankelijke voorzieningen zoals bijvoorbeeld een Huiskamer Plus, het sociaal wijkteam of een Eetpunt. Dit maakt duidelijk dat het onderscheid tussen de 0^{de} en 1^{ste} lijn onscherp is. In paragraaf 3.1.3 is het aanbod voor de 0^{de} lijn bijna gelijklopend beschreven. Toch is er een klein verschil. Bij de 1^{ste} lijn betreft het inwoners die een lichte vorm van ondersteuning nodig hebben. Deze inwoners hebben op dit moment nog geen geïndiceerde zorg nodig. Dat is de 2^{de} lijn, die alleen toegankelijk is door middel van een verwijzing.

De huidige voorzieningen in de 1^{ste} lijn zijn vooral gericht op jongeren en ouderen. De laatste tijd blijkt echter dat er ook een groter beroep wordt gedaan op de Wmo-voorzieningen met betrekking tot begeleiding vanuit de leeftijdscategorie 18-67 jaar. Dat geeft aan dat daar ook een behoefte is en voorzieningen toegankelijk moeten zijn voor alle inwoners. Mogelijk dat een specialisatie richting voorliggende GGZ-voorzieningen dan ook van meerwaarde zou kunnen zijn (dit dient nog verder onderzocht te worden). Ook bij een voorziening als Huiskamer Plus wordt nagedacht om die ook meer toegankelijk te maken voor deze leeftijdscategorie.

Het aanbod aan voorzieningen tussen de 0^{de} lijn en 1^{ste} lijn verloopt geleidelijk. Bij de 1^{ste} lijn is de doelgroep: inwoners die een lichte vorm van ondersteuning nodig hebben. Opvalt dat voorzieningen en instrumenten vaak gericht lijken te zijn op jongeren, ouderen en risicogroepen terwijl bij andere leeftijdscategorieën ook een behoefte is waargenomen.

4.2. SOCIAAL WIJKTEAM

In deze paragraaf wordt het functioneren van het sociaal wijkteam behandeld. Eerst komt de functie en inrichting aan bod. Vervolgens de integrale aanpak en we sluiten de paragraaf af met de profilering van het sociaal wijkteam. Omdat de inrichting en het functioneren van het sociaal wijkteam in Maasgouw en Roerdalen niet geheel gelijkloopt is deze paragraaf gesplitst in een separaat deel voor Maasgouw en voor Roerdalen.

4.2.1. Functie en inrichting sociaal wijkteam in Maasgouw

Bij het sociaal wijkteam kunnen alle burgers terecht met vragen over gezondheid, over opvoeden van kinderen, over inkomen, over voorzieningen en dagbesteding, over mantelzorg en over eenzaamheid. Eigenlijk over alle mogelijke onderwerpen met betrekking tot welzijn en gezondheid. Ook mensen uit de directe omgeving van mensen die hulp nodig hebben, kunnen bij het wijkteam terecht. Denk aan mantelzorgers, familie, burens of leerkrachten.

Het sociaal wijkteam denkt met burgers mee op de momenten waarop het iets minder gaat. Bijvoorbeeld als zelfstandig wonen niet meer goed lukt en hierbij ondersteuning nodig is. Of als hulp nodig is bij praktische zaken, zoals het huishouden, vervoer, mantelzorg, opvoeding of financiële vragen. Elke cliënt krijgt één contactpersoon die zorgt voor een goede afstemming tussen de deskundigen. Dit geldt ook wanneer meerdere gezinsleden hulp nodig

hebben. Aan de dienstverlening door het sociaal wijkteam zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.

De medewerkers van het sociaal wijkteam kennen de mogelijkheden die er zijn in Maasgouw. Er is inmiddels sprake van diverse burgerinitiatieven op het vlak van het sociale domein. Bij voorbeeld lokale Eetpunten per dorp, verenigingsactiviteiten etc. Het sociaal wijkteam haakt daarop in.

Het eerste contact vindt vaak plaats middels een gesprek met een medewerker van het sociaal wijkteam. In een aantal gevallen is de cliënt daar al mee geholpen en is het dossier meteen gesloten.

Als dit niet het geval is en verdere ondersteuning nodig is, laat het sociaal wijkteam een meer uitgebreid gesprek voeren met de cliënt. Bij voorkeur wordt dit “Keukentafelgesprek” gevoerd bij de cliënt thuis. Tijdens zo’n gesprek wordt samen met de cliënt besproken wat er nodig en mogelijk is. Er wordt nadrukkelijk bekeken welke dingen de cliënt zelf kan doen, of er mensen in de omgeving zijn die kunnen helpen en of er specialistische hulp kan worden ingeschakeld. In het laatste geval stuurt het sociaal wijkteam de cliënt door naar de specialistische organisatie die zorgdraagt voor afwikkeling van de vraag.

U krijgt één contactpersoon die zorgt voor een goede afstemming tussen de deskundigen. Dit geldt ook wanneer meerdere gezinsleden hulp nodig hebben.

In Maasgouw is het sociaal wijkteam gevestigd op een tweetal locaties: De Spil in Maasbracht en in ‘t Leuke in Beegden. In De Spil is elke werkdag in de ochtend een open inloopspreekuur, behalve op de vrijdag, dan is er een inloopspreekuur in ‘t Leuke. Het inloopspreekuur loopt in Maasbracht beter dan in Beegden. De verhuizing in 2018 van het sociaal wijkteam uit het gemeentehuis naar De Spil in Maasbracht heeft een positief effect gehad. De sfeer is in De Spil informeler en de toegangsdrempel is een stuk lager dan in het gemeentehuis, waar het sociaal wijkteam voordien gevestigd was. Daarmee is het bereik van het sociaal wijkteam verbeterd.

Nadeel van huisvesting in de Spil is de open balie waardoor er minder privacy is voor de cliënten. Verder is er het gevaar dat de communicatie met de diensten in het gemeentehuis door de grotere fysieke afstand minder soepel kan verlopen.

De cliëntregistratie van het sociaal wijkteam vindt sinds enkele maanden handmatig plaats in het sociaal wijkteam. Dit moet nog worden uitgewerkt naar managementrapportages. Er is nu een ‘beeld’ zichtbaar van het aantal cliënten, de discipline die de hulpvraag heeft opgepakt, de kern waarin de cliënt woont, etc. Dus er wordt gewerkt aan een opzet om cliënten te profileren, bezoekersaantallen, trends, doorlooptijden van dienstverleningstrajecten te registreren om zo tot stuurgegevens en managementrapportages over het sociaal wijkteam zichtbaar te maken.

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat de mensen die in het sociaal wijkteam werken zeer gemotiveerd zijn om er een succes van te maken. Cliënten laten ook positieve geluiden horen over de dienstverlening in het sociaal wijkteam. Er wordt momenteel gewerkt aan cliëntregistratie met als doel stuur- en managementrapportage.

4.2.2. Integrale aanpak in Maasgouw

Het sociaal wijkteam bestaat uit professionals met verschillende disciplines zoals:

- Algemeen Maatschappelijk Werkers
- Medewerkers Participatie
- Een medewerker Plangroep schuldhulpverlening
- Medewerkers Wmo
- Medewerkers Centrum voor Jeugd en Gezin

- Wijkverpleegkundigen
- Consulenten MEE
- Wmo-adviseurs

Zij werken ieder met specifieke deskundigheid en ervaring. Indien nodig worden andere professionals ingeschakeld. Uit de interviews komt een consistent beeld naar voren dat het een meerwaarde heeft om met meerdere disciplines samen te werken en vooral ook fysiek bij elkaar te zijn of gezamenlijk een huisbezoek af te leggen. Herhaaldelijk wordt opgemerkt dat het een verdienste is van het sociaal wijkteam dat de lijnen tussen de professionals onderling korter zijn geworden en daardoor sneller en meer slagvaardig hulp geboden kan worden.

De kracht van het sociaal wijkteam ligt in de verbinding tussen, en de samenwerking met, de diverse disciplines en specialismen die nodig zijn om een cliënt goed van dienst te zijn. Daar ligt echter ook de zwakte van het sociaal wijkteam. Voor het beantwoorden van alle vragen wordt in de huidige werkwijze MER-SD of andere disciplines in geschakeld. Een ontwikkelpunt is om bij participatie het mogelijk te maken om eenvoudige vragen direct in het sociaal wijkteam af te kunnen handelen.

De mensen uit de diverse disciplines en organisaties die in het sociaal wijkteam samenwerken representeren tevens hun 'thuisorganisatie'. Het ligt voor de hand dat de belangen van die thuisorganisatie vanuit die positie ook gediend worden. Dat is onvermijdelijk en acceptabel zo lang het gemeentelijk belang daardoor gediend wordt. Het maken van onderscheid tussen eenvoudige en complexe vragen met een gescheiden afhandelingstraject geeft ook voor dit vraagstuk verbetering.

Het sociaal wijkteam is in Maasgouw op weg om meer integraal te werken. Er zijn verbeterpunten mogelijk om de cliënt beter en sneller te helpen.

4.2.3. Profileren en bereiken doelgroep in Maasgouw

In nagenoeg alle interviews komt aan bod dat de bekendheid van het sociaal wijkteam beter zou kunnen. Nog niet iedereen wordt bereikt. Terwijl er juist op wordt ingezet om met een laagdrempelig sociaal wijkteam ook de cliënten of beter gezegd alle burgers te bereiken.

De rekenkamercommissie denkt dat naamsbekendheid onder burgers van het sociaal wijkteam belangrijk is omdat juist in tijden van nood het zoeken van hulp complex is. Weten van het bestaan van een laagdrempelige voorziening als een sociaal wijkteam kan dan helpen. Opgemerkt wordt dat burgers die een actuele hulpvraag hebben het sociaal wijkteam kennen. Voor andere burgers is het sociaal wijkteam minder van belang omdat zij zichzelf immers kunnen redden.

Het is niet alleen de burger die het sociaal wijkteam moet kennen. Omgekeerd is het net zo belangrijk dat het sociaal wijkteam haar doelgroep goed kent. In Maasgouw heeft in het eerste kwartaal van 2019 een onderzoek plaatsgevonden naar de beelden die bij cliënten leven over de dienstverlening door het sociaal wijkteam en de mantelzorg ondersteuning.

Het sociaal wijkteam in Maasgouw is nog jong. Verwacht mag worden dat de bekendheid van het sociaal wijkteam onder burgers toeneemt als het langere tijd functioneert.

In Maasgouw gaat de aandacht uit naar profileren en grotere bekendheid van het sociaal wijkteam.

4.2.4. Functie en inrichting sociaal wijkteam in Roerdalen

Ook bij het sociaal wijkteam in Roerdalen kunnen burgers terecht met alle vragen over alle mogelijke onderwerpen met betrekking tot welzijn en gezondheid. De functie van het sociaal wijkteam is vergelijkbaar met Maasgouw en dus wordt verwezen naar de eerste 4 alinea's van 3.2.1. voor een uitgebreide beschrijving hiervan.

In Roerdalen is het sociaal wijkteam gevestigd in Vlodrop, Melick, Posterholt, Herkenbosch en Montfort. Een werkgroep is aan het onderzoeken in hoeverre aanwezigheid gewenst is in alle dorpskernen van de gemeente Roerdalen. Fysieke aanwezigheid van het sociaal wijkteam in alle dorpen lijkt niet geheel de bereikbaarheid op te leveren die van tevoren bij de inrichting werd verwacht. Ook lijkt de communicatie met de diensten van MER-SD door verspreide fysieke huisvesting en grotere geografische afstand minder soepel te verlopen.

Cijfermateriaal over de prestaties van het sociaal wijkteam is in Roerdalen nu nog mondigemaakt voorhanden. Er wordt gewerkt aan een opzet waarbij cliënten die deelnamen aan een Keukentafelgesprek vrijwillig geënuquêteerd worden. Men registreert nu al aantallen cliënten (in 2017: 77, 2018: 170 eerste kwartaal 2019: 80). Op basis van deze cijfers is er sprake van een sterk stijgende tendens in het aantal cliënten. Men hoopt op termijn ook specifieke omstandigheden en doorlooptijden van dienstverleningstrajecten te registreren om zo tot managementrapportages en stuurgegevens over het sociaal wijkteam te komen.

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat de mensen die in het sociaal wijkteam werken zeer gemotiveerd zijn om er een succes van te maken. Cliënten laten ook positieve geluiden horen over de dienstverlening in het sociaal wijkteam. Het sociaal wijkteam in Roerdalen bereikt steeds meer cliënten en is bezig om gegevens te verzamelen voor managementrapportages.

4.2.5. Integrale aanpak in Roerdalen

Het sociaal wijkteam bestaat in zijn huidige vorm sinds september 2017. Het omvat professionals met verschillende disciplines zoals:

- Algemeen Maatschappelijk Werkers
- Wijkverpleegkundigen
- Medewerkers Participatie
- Medewerkers Wmo
- Medewerkers Centrum voor Jeugd en Gezin
- Consulenten MEE

De complexiteit van de vraag van cliënten is in de afgelopen vier jaar aanzienlijk toegenomen. De medewerkers van het sociaal wijkteam werken samen, ieder vanuit een specifieke deskundigheid en ervaring. Indien nodig worden ook externe professionals ingeschakeld. Uit de interviews komt een consistent beeld naar voren dat het een meerwaarde heeft om met meerdere disciplines langs korte lijnen samen te werken en vooral ook fysiek bij elkaar te zijn of gezamenlijk een huisbezoek af te leggen. Herhaaldelijk wordt opgemerkt dat het een verdienste is van het sociaal wijkteam dat de lijnen tussen de professionals onderling korter zijn geworden en daardoor sneller en slagvaardig hulp geboden kan worden.

De mensen uit de diverse disciplines en organisaties die in het sociaal wijkteam samenwerken representeren tevens hun 'thuisorganisatie'. Het ligt voor de hand dat de belangen van die thuisorganisatie vanuit die positie ook gediend worden. Dat is onvermijdelijk en acceptabel zo lang het gemeentelijk belang daardoor gediend wordt. Het maken van onderscheid tussen eenvoudige en complexe vragen met een gescheiden afhandelingstraject geeft ook voor dit vraagstuk voor een deel verbetering.

De gemeente Roerdalen heeft in 2018 twee werkgroepen in het leven geroepen die een nieuwe opzet maken voor zowel de vorm als de inhoud van de dienstverlening door het sociaal wijkteam. Het is de bedoeling om nog in 2019 te starten met deze meer integrale werkwijze. Integraal betekent in deze context: integraal vanuit de disciplines: Jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning en participatie, maar ook integraal ten opzichte van de cliënt.

Het sociaal wijkteam is in Roerdalen op weg om meer dan nu het geval is integraal te gaan werken. Er zijn nog verbeterpunten mogelijk om de cliënt beter en sneller te helpen. Er wordt gedacht over het aanpassen van de werkwijze om zo de effectiviteit, de doorlooptijd en de kosten van de afhandeling van een hulpvraag te verlagen.

4.2.6. Profileren en bereiken doelgroep in Roerdalen

In nagenoeg alle interviews komt aan bod dat de profilering en de bekendheid van het sociaal wijkteam nog beter zou kunnen. Daarbij wordt opgemerkt dat het sociaal wijkteam nu vooral de cliënten uit de 1^{ste} en 2^e lijn bedient. Terwijl juist de inzet is om met een laagdrempelig sociaal wijkteam alle burgers van de 0^{de} lijn te bereiken.

Bij de medewerkers van het sociaal wijkteam is er veel aan gelegen om de bekendheid te vergroten. Men wil allerlei soort gelegenheden benutten om burgers met mogelijke hulpvragen te ontmoeten. Denk hierbij aan evenementen, bezoeken van verenigingen etc. Deze inspanningen dienen nog vergroot te worden.

De rekenkamercommissie denkt dat naamsbekendheid onder burgers belangrijk is omdat juist in tijden van nood het zoeken van hulp complex is. Weten van het bestaan van een laagdrempelige voorziening als een sociaal wijkteam kan dan helpen.

Het sociaal wijkteam in Roerdalen is nog jong. Verwacht mag worden dat de bekendheid van het sociaal wijkteam bij de burgerij toe zal nemen als het langere tijd functioneert.

In Roerdalen gaat de aandacht uit naar profilering en grotere bekendheid van het sociaal wijkteam. Met name bij de doelgroep van de 0^{de} lijn dient volgens de geïnterviewden de bekendheid te worden vergroot.

4.3. MAATSCHAPPELIJKE EN SOCIALE PARTICIPATIE DOOR INWONERS

In deze paragraaf gaan we in op het beleid en de uitvoering van vrijwilligers en mantelzorgers. We sluiten de paragraaf af met de vraag in hoeverre de maatschappelijke effecten bereikt zijn en gebruik wordt gemaakt van het eigen netwerk. De bron van deze paragraaf zijn de geïnterviewden en de door hen aangeleverde documenten en cijfers. In het volgende hoofdstuk wordt dit onderwerp belicht op basis van de resultaten uit de enquêtes.

4.3.1. Vrijwilligers

In deze paragraaf maken we onderscheid tussen beide gemeenten en tussen 'gewone' vrijwilligers en zogenoemde 'zorgvrijwilligers'.

Maasgouw

In Maasgouw is er een steunpunt dat bemand is door vrijwilligers die ondersteund worden door een Wmo-adviseur. Deze vrijwilligers matchen nieuwe vrijwilligers en organisaties door middel van de website KlikMaasgouw. Hierin worden ook de vragen naar vrijwilligers vastgelegd in KlikMaasgouw waardoor de beschikbare informatie over vrijwilligers eenvoudig gedeeld kan worden met mensen die daar belang bij hebben. Het Steunpunt Vrijwilligers is op dit moment een actieve en ruim bemande club. De website wordt goed bijgehouden en een lokale contactpersoon bemiddelt tussen organisatie en vrijwilligers. Doordat deze club na-

genoeg geheel gerund wordt door vrijwilligers is deze ook kwetsbaar en afhankelijk van de inzet van deze vrijwilligers. Er is een beroepskracht (de Wmo-adviseur) die namens de gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering van dit steunpunt. Daarnaast werven verenigingen ook zelf actief vrijwilligers en doen zij niet altijd beroep op KlikMaasgouw, maar vullen zij hun vacatures binnen eigen kring in.

De positie van vrijwilliger is soms onduidelijk; zij zijn verbonden aan een organisatie en niet aan de gemeente. Toch doen zij werk voor de hele gemeenschap. Verbeterpunt voor de gemeente is dat zij vrijwilligers meer structureel gaat waarderen. Vrijwilligers willen zich gekend en gezien voelen. De vrijwilliger award in Maasgouw die vier keer per jaar wordt toegekend aan een vrijwilliger die als verbinder functioneert is een goed begin, maar niet voldoende. Aan de award zijn criteria verbonden. Belangrijkste criterium is dat de laureaat een verbinder is tussen verschillende initiatieven en/of organisaties (bijv. Wmo-platform, Wensbus en Eetpunt) en dat de laureaat uit de gemeenschap zelf moet worden voorgedragen. Deze criteria maken het vaak lastig om een kandidaat-vrijwilliger te vinden. Bovendien denkt de Wmo-adviseur dat op het vlak van erkenning van vrijwilligers meer nodig is, ook vanuit de gemeente. Nu wordt het door de gemeente gezien dat organisaties zelf verantwoordelijk zijn voor de zorg voor hun vrijwilligers. Dit is niet geheel terecht aangezien zij werk doen voor de hele gemeenschap. Het is momenteel aandachtspunt binnen het vrijwilligersbeleid om te zoeken naar een manier om vrijwilligers meer structureel te erkennen en te waarderen.

Een aparte categorie vrijwilligers zijn de zogenoemde 'zorgvrijwilligers'. Deze vrijwilligers bieden ondersteuning aan inwoners in de eigen omgeving, veelal met een chronische ziekte, of een lichamelijke beperking. Ook mensen die eenzaam zijn of mantelzorgers maken soms gebruik van 'zorgvrijwilligers'. In de gemeente Maasgouw wordt de 'Vrijwilligerszorg' uitgevoerd onder de coördinatie van de Wmo-adviseur. Bij de inzet van vrijwilligers wordt nadrukkelijk gekeken naar plaatselijke burgerinitiatieven of vrijwilligers die aan bestaande verenigingen zijn verbonden, om deze taak uit te voeren.

Hierbij wordt samengewerkt met andere organisaties en het sociaal wijkteam. De afgelopen jaren worden ongeveer 30-50 'zorgvrijwilligers' actief gekoppeld aan hulpvragen. De vraag naar zorgvrijwilligers, met name naar gespecialiseerde zorgvrijwilligers, is groter dan het aanbod.

Er is een netwerk gecreëerd van organisaties en verenigingen die vrijwilligers inzetten voor informele zorgvragen van inwoners in de thuissituatie. Twee keer per jaar overleggen deze organisaties en verenigingen samen, waarbij relevante actuele thema's en casussen met elkaar worden besproken. Elkaar kennen en daardoor ook naar elkaar doorverwijzen, is hiervan de doelstelling. Een trends die zichtbaar is, is dat meer vrijwilligers nodig zijn voor inwoners met dementie en een psychiatrische hulpvraag/onderliggend probleem. De vrijwilligers hiervoor zijn schaars. Een algemeen punt is de vraag hoeveel (professionele) zorg je mag verwachten van vrijwilligers. Op dit moment wordt ingezet op ondersteuning/coaching van vrijwilligers door de professionele thuisbegeleiding met betrekking tot psychiatrische problemen en dementie.

Roerdalen

In Roerdalen is er op dit moment geen steunpunt Vrijwilligers met een eigen website. Er was tot voor kort een vrijwilligers database die onlangs is opgeheven omdat er te weinig vraag was bij de vrijwilligersorganisaties. Een netwerk van persoonlijke contacten en relaties vormen de basis om mensen te bewegen om vrijwilligerswerk te doen. Er blijkt meer behoefte te zijn aan een netwerk van vrijwilligers dan aan een 'kaartenbak' met vrijwilligers. De dorpscontactpersonen, leden van het sociaal wijkteam en een Wmo-adviseur denken nadrukkelijk mee met verenigingen en andere organisaties over de vraag hoe zij hun vrijwilligers kunnen aantrekken en vasthouden. Toch, zo vertellen geïnterviewden, is het vrijwilligerslandschap in Roerdalen nog niet optimaal georganiseerd en benut. Hoewel er veel vrijwilligers actief zijn in Roerdalen, zowel in de zorg als binnen verenigingen zou het

vrijwilligersbeleid wat formeler en ook steviger mogen worden neergezet. Nu drijft het vrijwilligerswerk helemaal op de initiatieven van inwoners in de kernen. Hierbij zijn er ook verschillen tussen de dorpskernen. In sommige dorpen loopt het vrijwilligerswerk goed, in andere dorpen duidelijk minder. Bijvoorbeeld in Montfort is er een actief verenigingsleven met veel vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven. En ook in Vlodrop is er een beweging op gang gekomen waarin inwoners een aantal initiatieven ondernemen die de leefbaarheid en de sociale samenhang en de komst van een nieuwe brede maatschappelijke voorziening moet stimuleren. Ook in Posterholt wordt een aantal sociaal-maatschappelijke initiatieven ondernomen. In Melick blijkt het bijvoorbeeld moeilijker om het actief vrijwilligerslandschap op te tuigen. Derhalve stellen geïnterviewden dat een vorm van ondersteuning door de gemeente aan de vrijwilligers gewenst is in Roerdalen. Denk aan een netwerk waarin de verschillende vrijwilligersorganisaties informatie kunnen uitwisselen en activiteiten kunnen afstemmen.

De ondersteuning van 'zorgvrijwilligers' wordt in Roerdalen uitgevoerd door een mantelzorg-ondersteuner die daarnaast ook coördinator is van de 'Vrijwilligerzorg'. Dit is een bewuste keuze omdat de verbinding van mantelzorgondersteuning met zorgvrijwilligers zo gemakkelijker kan worden gemaakt. Tevens is er in Roerdalen sprake van een aparte groep vrijwilligers die in de hele gemeente kan worden ingezet. Hierbij spelen dezelfde problemen als genoemd bij Maasgouw, namelijk de vraag naar 'zorgvrijwilligers' is groter dan het aanbod en dan met name betreffende gespecialiseerde zorgvrijwilligers met betrekking tot psychiatrie en/of dementie. Ook in Roerdalen wordt regionaal samengewerkt in het netwerk en vindt er een tweejaarlijks regionaal overleg plaats zoals hierboven besproken bij Maasgouw.

Het Steunpunt Vrijwilligers in Maasgouw loopt goed en steunt op veel vrijwilligers en de Wmo-adviseur. Een structurele erkenning en waardering vanuit de gemeente zou een mooie aanvulling kunnen zijn.

In Roerdalen wordt naar een structurele oplossing gezocht om een stevig Vrijwilligersnetwerk te creëren voor de gehele gemeente.

Vrijwilligerzorg functioneert op bescheiden schaal in beide gemeenten. Het is een probleem om voldoende gespecialiseerde 'zorgvrijwilligers' te werven en in te zetten.

4.3.2. Mantelzorgbeleid en -ondersteuning

Beide gemeenten hebben op basis van een subsidierelatie, de uitvoering van de ondersteuning van mantelzorgers in hun gemeente uitbesteed aan Proteion. In de gemeente Maasgouw wordt de uitvoering gedaan vanuit de functie van Wmo-adviseur. In de gemeente Roerdalen wordt dit gedaan vanuit de functie mantelzorgondersteuner. In Roerdalen is dit in de vorm van een Steunpunt Mantelzorg dat afzonderlijk opereert terwijl in Maasgouw de Wmo-adviseur deelneemt aan het sociaal wijkteam.

Een aantal zaken komt als gemene deler tijdens de interviews naar voren.

Ten eerste worden mantelzorgers en vrijwilligers vaak in één adem genoemd; als bij elkaar horend en elkaar overlappend. Ofschoon er natuurlijk veel overeenkomsten zijn tussen beide groepen is er een wezenlijk verschil. Immers, het is de vraag of de geboden zorg voor de mantelzorger 'vrijwillig' is. Het is niet zo dat mantelzorg verplicht is, maar het is meestal vanzelfsprekend en komt op je pad vanwege een sociale en/of emotionele band met een naaste. Dit verschil maakt ook duidelijk waarom mantelzorgerhulp vaak zo intensief is. Soms wordt bij wijze van spreken 24 uur per dag zorg en hulp geboden. Hierdoor lopen sommige mantelzorgers tegen hun eigen grenzen aan en raken overbelast.

Ten tweede wordt door menige geïnterviewde zorgen geuit over deze overbelasting van mantelzorgers. Zij komen dit geregeld tegen in de praktijk. Oplossingen zijn niet direct voorhanden. Gedacht wordt aan respijtzorg door vrijwilligers die de zorg dan tijdelijk overnemen. Ook kan de Huiskamer Plus soms een rol spelen. De zorgvrager kan daar terecht voor dagbesteding, zodat de mantelzorger enkele uren vrij heeft. Medewerkers van het sociaal wijkteam doen de suggestie dat mantelzorgers daar ook zelf alert op moeten zijn. Hulp en trainingen worden aangeboden om mensen hierin te begeleiden.

Ten derde wordt vaak van groot belang genoemd dat de gemeente haar waardering uitspreekt voor mantelzorgers. Hiervoor zijn in beide gemeenten 'waarderingvormen' in het leven geroepen.

In beide gemeenten is er de regeling die 'mantelzorgwaardering' heet. Voorheen was dit een landelijke regeling die 'mantelzorgcompliment' heette en tot 2016 is uitgevoerd. Nu wordt de mantelzorgwaardering in beide gemeenten uitgevoerd. Dit is jaarlijks een eenmalig geldbedrag van € 175,- voor volwassenen. Jeugdige mantelzorgers (12 t/m 20 jaar) krijgen 4 nationale bioscoopbonnen ter waarde van € 10,- per stuk. De volgende criteria gelden om hiervoor in aanmerking te komen:

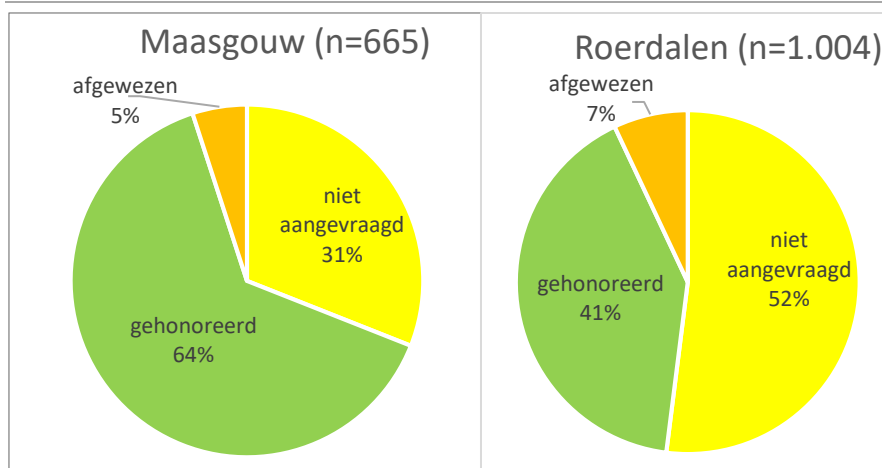
- De mantelzorger verleent langer dan 3 maanden en meer dan 8 uur per week onbetaalde zorg aan een naaste (degene die mantelzorg ontvangt of hulpvrager).
- De mantelzorger staat als mantelzorger geregistreerd bij de gemeente.
- De hulpvrager woont in de betreffende gemeente. De mantelzorgers hoeft dus niet in dezelfde gemeente te wonen.
- Er mag één mantelzorger per hulpvrager aangemeld worden in Roerdalen. Dit criterium geldt niet in Maasgouw.

De andere instrumenten om mantelzorgers te ondersteunen of te bereiken zijn verschillend per gemeente:

In de gemeente Maasgouw worden 4x per jaar mantelzorgsalons georganiseerd. Daarnaast een 'verwendag' in het kader van de Dag van de Mantelzorg. Dit was tot in 2018 een 'verwendag' met leuke workshops, eten, drinken, muziek en gezelligheid. Vanaf 2019 zal deze activiteit een andere opzet krijgen omdat de laatste jaren steeds minder personen hieraan deelnamen. Daarnaast is er een Facebookpagina 'Mantelzorg Maasgouw'.

In de gemeente Roerdalen wordt op de Dag van de Mantelzorg een actie georganiseerd waarbij mantelzorgers een tegoedbon kunnen ontvangen omdat ze hiervoor door iemand uit de omgeving zijn voorgedragen. Ook is er in deze gemeente de Facebookpagina 'Mantelzorg Roerdalen'.

Het aandeel van geregistreerde mantelzorgers ligt de afgelopen jaren tussen de 3 en 6% van alle inwoners. In 2018 was dit respectievelijk 665 in Maasgouw en 1.004 in Roerdalen. In de volgende figuur staat de verdeling afgebeeld van aanvragen naar de mantelzorgwaardering.



Figuur 2. Verdeling van aanvragen naar geregistreerde mantelzorgers in 2018

Wat opvalt is dat een groot deel van de vrijwilligers de 'mantelzorgwaardering' niet aanvraagt. Als we daarnaast ook nog weten dat het aandeel van mantelzorgers (geschat op 4.000 a 5.000 inwoners per gemeente, circa 20 à 25% van het aantal inwoners) waarschijnlijk veel hoger is, dan is duidelijk dat lang niet alle mantelzorgers bereikt worden. In de onlangs gehouden peiling in het burgerpanel van Maasgouw (n=177) van mei 2019 komt een percentage van 28% mantelzorgers, waarvan 16% meer dan 8 uur per week zorg geeft en 12% minder dan 8 uur per week.

Veel mantelzorgers registreren zich dus niet. Nog onduidelijk is wat hiervan de redenen zijn. Dit zal waarschijnlijk samenhangen met de vanzelfsprekendheid om hulp aan een naaste te verlenen. Mensen voelen zich hierdoor mogelijk niet aangesproken door het woord mantelzorgers. Maar daarnaast kunnen ook andere redenen een rol spelen, bijvoorbeeld geen behoefte aan een geldelijke waardering maar wel bijvoorbeeld behoefte aan praktische hulp. Praktische hulp wordt ook het meeste genoemd in de onlangs gehouden peiling onder het burgerpanel in Maasgouw.

In beide gemeenten is aandacht voor het mantelzorgbeleid en de ondersteuning van mantelzorgers. Een klein deel van de mantelzorgers wordt bereikt en/of ondersteund.

4.3.3. Zelfredzaamheid, informele zorg en sociale samenhang

Eén van de maatschappelijke effecten uit de 0^{de} lijn is dat

'Inwoners elkaar helpen en in toenemende mate gebruik maken van het eigen sociale netwerk'.

Aan alle geïnterviewden is gevraagd in hoeverre zij inschatten dat dit gewenste resultaat bereikt is. Tijdens de brede regionale evaluatie van april 2018 waarin vertegenwoordigers van het sociaal wijkteam, adviesraden en zorgaanbieders deelnamen kwam reeds het beeld naar voren dat de meerderheid een positief effect ziet. Slechts een minderheid ziet een negatief effect. Dit beeld wordt bevestigd door de interviews in dit onderzoek. De meerderheid ziet het positief.

Een klein deel maakt kanttekeningen en doelt daarbij met name op de toegenomen individualisering of de onmogelijkheid van mensen om te kunnen helpen door reisafstand, drukke banen, e.d. Deze mensen willen wel helpen maar het is niet haalbaar. Tevens wordt opgemerkt dat de nieuwe regeling voor de eigen bijdrage in het kader van de Wmo mogelijk weer een aanzuigende werking heeft op het aanvragen van Wmo-voorzieningen in de 2^{de} lijn en er dus mogelijk minder gebruik gemaakt zal worden van het eigen netwerk.

Daarnaast merken veel geïnterviewden op dat er geen objectieve maatstaf is om dit effect te meten, laat staan dus om het te weten. Immers er is geen nulmeting geweest. Desalniettemin merken de meeste geïnterviewden op dat er in hun beleving een toenemende bereidheid van inwoners is om zich in te zetten voor anderen en voor de samenleving.

Er worden ook veel voorbeelden uit de praktijk genoemd zoals:

- Mantelzorgers zoeken zelf al in hun eigen netwerk naar mogelijkheden voor ondersteuning;
- Witte vlekken in het aanbod van diensten worden door actieve burgerinitiatieven ingevuld (denk aan de Eetpunten, Wensbus, enz.);
- De verschillende dorpsraden die (opnieuw) actief zijn in diverse kernen.

De meeste geïnterviewden merken op dat het bewustzijn van inwoners rondom het feit dat de gemeente niet alle zorgvragen kan oplossen en de inwoner zelf verantwoordelijk is voor zijn eigen welzijn is toegenomen.

Dit geeft impliciet een antwoord op het andere te bereiken maatschappelijk effect namelijk:

‘Toename zelfredzaamheid van mensen met een beperking.’

In absolute zin is dit niet te meten of af te dwingen maar het besef hierover lijkt ontegenzeggelijk te zijn toegenomen.

Een aantal andere maatschappelijke effecten die de gemeente wil bereiken zijn:

- *Het aantal mantelzorgers dat zich gewaardeerd en ondersteund voelt neemt toe.*
- *Meer mantelzorgers worden bereikt met het ondersteuningsaanbod.*
- *De druk op mantelzorgers wordt verlicht.*
- *Versterking van de informele zorg.*

Deze effecten hebben expliciet betrekking op het versterken van de informele zorg, het stimuleren van vrijwilligers en het ondersteunen van mantelzorgers. Het beeld dat uit de interviews naar voren komt is dat de gemeente volop aandacht heeft voor het stimuleren van mantelzorgers en vrijwilligers, maar niet erg succesvol is om deze mensen te bereiken. Het sociaal wijkteam denkt hierin mee. Daarnaast wordt veel aandacht besteed aan de profilering van deze onderwerpen door de Wmo-adviseur. Toch blijft de informele zorg voor een groot deel buiten het zicht van de gemeente. Herhaaldelijk wordt geopperd dat de mantelzorgwaardering een goede zaak is omdat mantelzorgers zich dan registreren. Maar zoals we hiervoor hebben gezien registreert maar een beperkt deel zich als mantelzorger. Indien de gemeente echt een stap vooruit wil met het mantelzorgbeleid dan zou de gemeente kunnen beginnen met de drempels voor registratie te verlagen. Mantelzorgers zien vaak hun eigen rol niet, vinden het vanzelfsprekend en denken niet aan steun vanuit de gemeente. Al met al is het globale beeld dat de maatschappelijke effecten over het versterken van de informele zorg, het stimuleren van vrijwilligers en het ondersteunen, nog niet bereikt zijn.

Een viertal andere te bereiken maatschappelijke effecten gaan over het vergroten van de sociale samenhang en een toename van participatie van inwoners en bijbehorende netwerken. Deze zijn:

- *Toegenomen sociale samenhang en participatie.*
- *Meer sociale structuren en netwerken.*

- *Toename participatie van inwoners in de lokale samenleving.*
- *Openbare ruimten en accommodaties in de wijk zijn voor alle inwoners toegankelijk en leiden tot meer ontmoetingsmogelijkheden.*

Het verenigingsleven is een belangrijk fundament voor de sociale samenhang in de gemeenschap. Met name sommige sportverenigingen blijken het moeilijk te hebben en staan onder druk. Voorbeelden van knelpunten zijn de secretariële ondersteuning, contributie, accommodatiekosten, dalende aantallen leden en te weinig vrijwilligers. Daarentegen zijn er ook verenigingen waarmee het goed gaat. Bijvoorbeeld sommige ouderverenigingen hebben ten gevolge van de vergrijzing veel leden en veel activiteiten en doen het in sommige kernen heel goed. Daarentegen zijn er ook seniorenverenigingen die het lastiger vinden om aan te sluiten bij de “nieuwe groep” senioren. Aan de andere kant is wel merkbaar dat er nieuwe sociale verbanden ontstaan die meer gericht zijn op het elkaar helpen en ondersteunen. Overigens staan Maasgouw en Roerdalen daar niet alleen in. Deze tendens wordt in meer gemeenten gesignaleerd. De kernenregisseur in Maasgouw en de dorpscontactpersonen in Roerdalen sporen latente initiatieven op en proberen burgerinitiatieven organisatorisch en financieel te stimuleren. De dorpscontactpersonen ervaren een toename van netwerken, niet alleen binnen de dorpen, maar ook dorpoverstijgend. Een mooi voorbeeld is de groei van de deelname van inwoners, verenigingen en ondernemers als initiatiefnemers aan de jaarlijkse Geluksdag, die inmiddels zo groot is geworden dat er in 2019 voor een Geluksweek is gekozen.

Zowel in Maasgouw als in Roerdalen wordt opgemerkt dat er veel aandacht besteed is aan voorzieningen als de Huiskamer Plus en dat deze goed bezocht worden. Ook worden de Eetpunten en de Wensbus als succesvolle voorbeelden van burgerinitiatieven genoemd. Waarbij de Wensbus de toegankelijkheid van voorzieningen enorm heeft vergroot. De algehele consensus over dit maatschappelijke effect is dat de toegankelijkheid is vergroot en er sprake is van meer ontmoetingsmogelijkheden.

Er is een toenemend bewustzijn dat inwoners voor zichzelf en anderen dienen te zorgen. Dit maatschappelijke effect is niet objectief meetbaar. Tevens is er ook daadwerkelijk een toename van initiatieven om elkaar te ondersteunen. Hierdoor is er sprake van een groei van de sociale samenhang en wordt tevens de toegankelijkheid tot voorzieningen vergroot. Daarentegen zijn de maatschappelijke effecten van betere ondersteuning voor mantelzorgers en versterking van informele zorg nog niet bereikt. De gemeente bereikt lang niet alle mantelzorgers en de informele zorg voelt zich niet meer ondersteund dan in het verleden.

5. KWANTITATIEF ONDERZOEK

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het kwantitatief onderzoek middels een enquête onder een representatief deel van de inwoners van de gemeenten Maasgouw en Roerdalen. Voor details over de uitvoering van deze enquête wordt verwezen naar bijlage 2, 3 en 4.

Dit hoofdstuk gaat over de bevindingen en de resultaten.

In de eerste paragraaf staan de algemene lokale voorzieningen en instrumenten centraal. Participatie als lid van een vereniging, vrijwilliger of mantelzorger komt in de tweede paragraaf aan bod.

In de derde paragraaf bekijken we in hoeverre inwoners ondersteuning krijgen van hun eigen sociale netwerk.

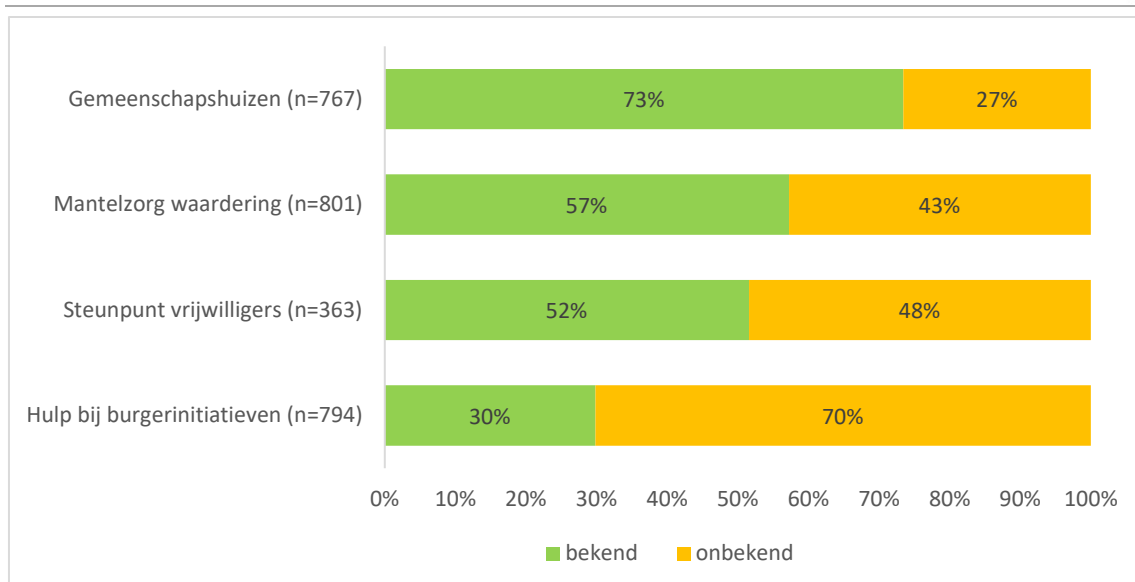
En in de vierde paragraaf komt in beeld in hoeverre inwoners ondersteuning krijgen van de lokale maatschappelijke voorzieningen.

5.1. LOKALE MAATSCHAPPELIJKE VOORZIENINGEN EN INSTRUMENTEN

In deze paragraaf komt een achttal lokale voorzieningen en instrumenten aan bod. Dit zijn zowel voorzieningen van de 0^{de} lijn (bijv. gemeenschapshuizen) als van de 1^{ste} lijn (bijv. sociaal wijkteam). Soms behoren de voorzieningen tot beide lijnen, denk aan de voorziening Huiskamer Plus. Immers, deze is voor iedereen toegankelijk, maar wordt tot nu toe vooral gebruikt door ouderen als een vorm van dagbesteding. Hetzelfde geldt voor de Eetpunten voor senioren, die hoofdzakelijk gerund worden door vrijwilligers. Ook is er samenhang met de 2^{de} lijn, denk bijv. aan het instrument Keukentafelgesprek om toegang tot een voorziening te krijgen. Voor de leesbaarheid wordt in deze rapportage onderscheid gemaakt tussen de 0^{de} en 1^{ste} lijn, terwijl we ons realiseren dat er geen strikte grens is. Eerst gaan we in op de bekendheid van deze voorzieningen. Vervolgens besteden we aandacht aan de waardering daarvan.

5.1.1. Naamsbekendheid

In de enquête is aan inwoners gevraagd of zij bekend zijn met de algemene lokale voorzieningen en instrumenten die voor iedereen toegankelijk zijn. Nadrukkelijk wordt gesteld dat het een algemene vraag betreft over de naamsbekendheid. Het gaat er niet om of personen daadwerkelijk gebruik van maken van deze voorzieningen. In de volgende figuur staat dit afgebeeld voor de 0^{de} lijn.

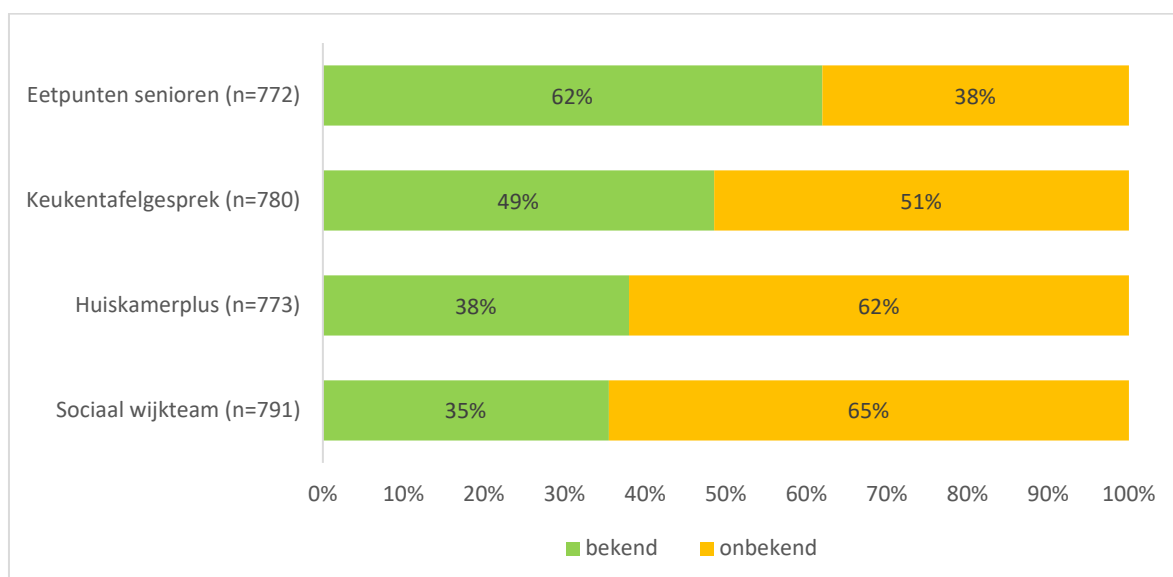


Figuur 3. Bekendheid met voorzieningen en instrumenten in de 0^{de} lijn

Uit de figuur valt af te leiden dat de gemeenschapshuizen bekend zijn onder een meerderheid (73%) van de inwoners. Ook de waardering voor mantelzorgers (financiële bijdrage, dag van de mantelzorg, e.d.) en het Steunpunt Vrijwilligers in Maasgouw is bekend bij de helft van de inwoners. Echter bij de andere helft (nog) niet. De hulp bij burgerinitiatieven (kernen-regisseur in Maasgouw en de dorpscontactpersonen in Roerdalen) zijn bekend bij een derde deel van de inwoners (30%) en bij 70% dus niet.

Qua bekendheid van de voorzieningen in de 0^{de} lijn zijn er geen noemenswaardige verschillen aan te wijzen tussen Maasgouw en Roerdalen. Wel zijn er verschillen in leeftijd. Ouderen zijn relatief iets minder vaak bekend met deze voorzieningen dan mensen jonger dan 75 jaar.

In de volgende figuur staat de bekendheid met voorzieningen en instrumenten in de 1^{ste} lijn afgebeeld.



Figuur 4. Bekendheid met voorzieningen en instrumenten in de 1^{ste} lijn

De bekendheid van de Eetpunten voor senioren is hoog (62%). Ook kent de helft van de inwoners (49%) het Keukentafelgesprek. Daarentegen is de Huiskamer Plus (38%) en het sociaal wijkteam bekend bij een derde deel van de inwoners (35%) en bij driekwart dus niet. Het sociaal wijkteam wil er zijn voor iedereen echter de naamsbekendheid is nog klein.

Bekendheid hangt natuurlijk ook samen met andere factoren zoals zichtbaarheid van gebouwen, bijvoorbeeld bij de gemeenschapshuizen. Of een andere factor, het aantal jaren dat iets functioneert. Het sociaal wijkteam bestaat nu 2 à 3 jaar en de bekendheid moet dus nog te groeien.

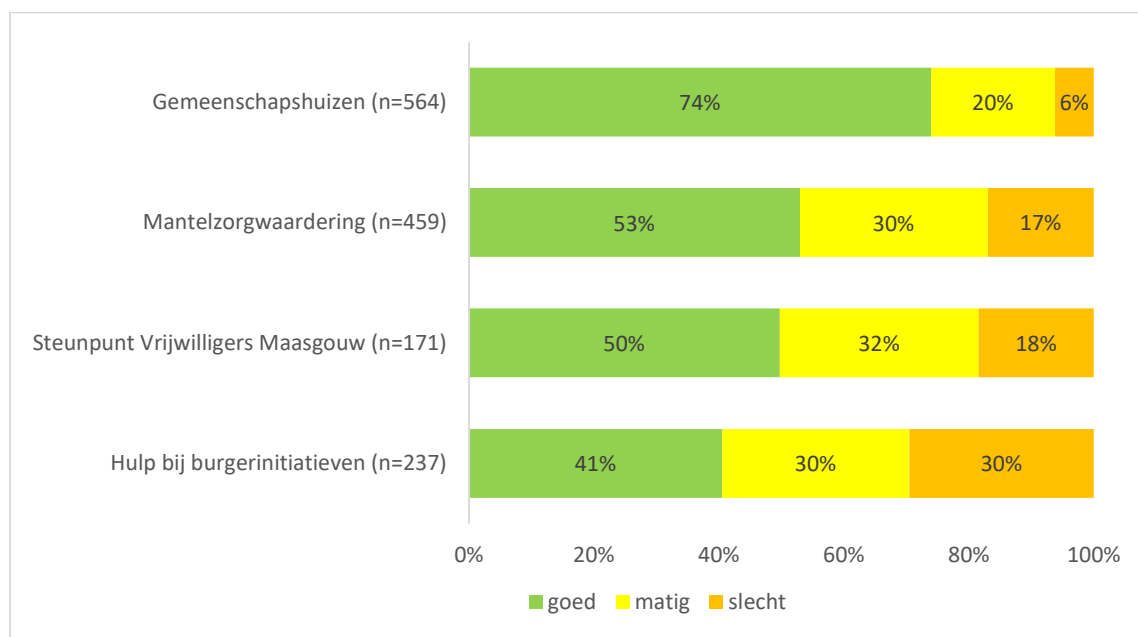
Er zijn geen noemenswaardige verschillen tussen de beide gemeenten. Zoals te verwachten zijn er wel verschillen naar leeftijd bij de Eetpunten voor senioren. Deze zijn meer bekend onder mensen ouder dan 56 jaar (68%) dan mensen tussen 36-55 jaar (54%) en mensen jonger dan 35 jaar (39%).

Duidelijk in het oog springend is de relatieve onbekendheid van het sociaal wijkteam, de Huiskamer Plus en de hulp bij burgerinitiatieven. Driekwart weet hier niets van. Met name voor het sociaal wijkteam is daar nog veel te winnen aangezien dit juist het loket is waar iedereen terecht kan.

De mantelzorgwaardering en het Steunpunt Vrijwilligers in Maasgouw is bij de helft bekend. Terwijl de Eetpunten voor senioren en de gemeenschapshuizen een grotere bekendheid genieten. Een (ruime) meerderheid weet van het bestaan.

5.1.2. Waardering

Uitsluitend aan de respondenten die al bekend zijn met voorzieningen uit de 0^{de} lijn en 1^{ste} lijn is gevraagd of zij deze voorziening of instrument goed, matig of slecht vinden. Dit betreft zowel inwoners die het van naam kennen als ook inwoners die er zelf ervaring mee hebben opgedaan. Dit staat in de volgende figuren afgebeeld.



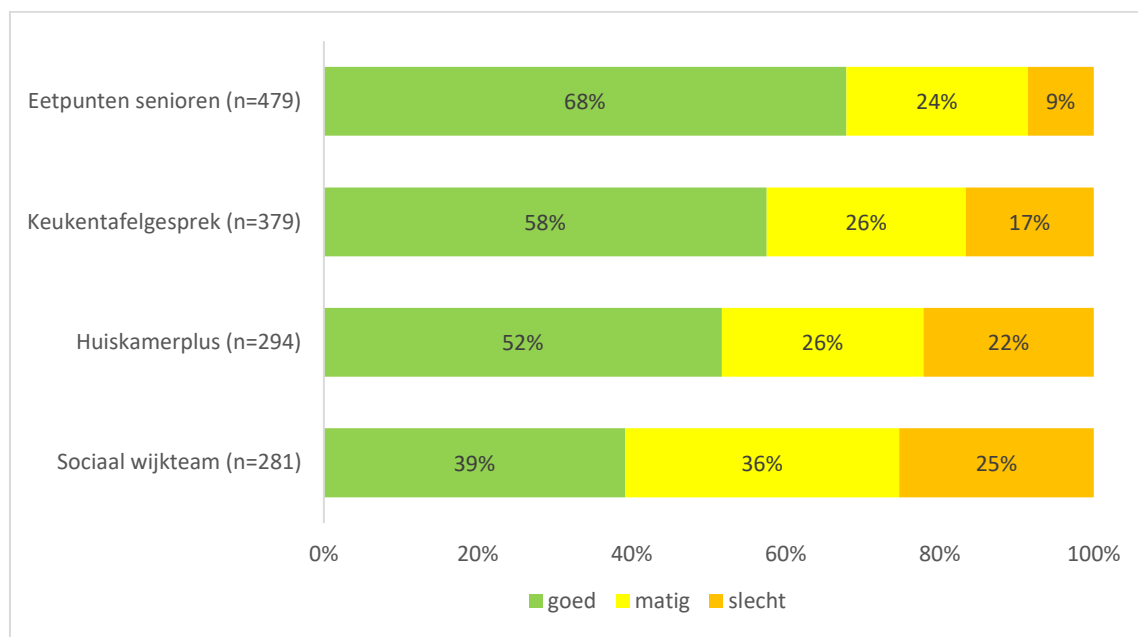
Figuur 5. Mening over voorzieningen en instrumenten in de 0^{de} lijn

De meerderheid vindt de gemeenschapshuizen goed. In Roerdalen (78%) zijn meer mensen tevreden dan in Maasgouw (69%). Echter in beide gemeenten is een ruime meerderheid goed te spreken over de gemeenschapshuizen. Ook uit de opmerkingen blijkt dat de ge-

meenschapshuizen het meest populair zijn. Een derde deel van de individueel gemaakte opmerkingen gaat erover dat de gemeenschapshuizen het beste zijn. Zie hiervoor bijlage 5. In Maasgouw worden vaak genoemd: de Spil, 't Leuke en Don Bosco en in Roerdalen: De Blokhut, de Roerparel, De Beuk en het KA-huis. Er wordt ook een aantal individuele negatieve opmerkingen gemaakt over de gemeenschapshuizen (zie bijlage 6) maar dit zijn overwegend praktische zaken die beter geregeld kunnen worden.

De mantelzorgwaardering en het steunpunt vrijwilligers in Maasgouw wordt door de helft als goed gekwalificeerd. Uit de individuele opmerkingen valt op te maken dat nog meer bekendheid gewenst is voor het Steunpunt Vrijwilligers. Bij de waardering voor mantelzorgers wordt opgemerkt dat veel eigen initiatief nodig is en de criteria onduidelijk zijn wanneer je in aanmerking komt voor een 'mantelzorgwaardering'.

Bijna de helft (47%) vindt de dorpscontactpersonen in Roerdalen goed en in Maasgouw is een derde (34%) te spreken over de hulp bij burgerinitiatieven.



Figuur 6. Mening over voorzieningen in de 1ste lijn

De Eetpunten voor senioren worden door de meerderheid (68%) als goed gezien. Ook uit de opmerkingen blijkt dat deze zeer goed gewaardeerd worden.

Over het Keukentafelgesprek is ruim de helft (58%) positief gestemd. Tussen de beide gemeenten is er een significant verschil met betrekking tot het Keukentafelgesprek. In Maasgouw vindt 43% dit goed en 36% matig. Terwijl in Roerdalen de meerderheid (68%) het goed vindt en 18% matig. Het aandeel van mensen dat het Keukentafelgesprek slecht vindt is in Maasgouw 20% en in Roerdalen 14%. Kortom in Roerdalen zijn meer mensen te spreken over het Keukentafelgesprek dan in Maasgouw. Uit de opmerkingen blijkt dat als mensen eenmaal een negatieve ervaring hebben gehad of gehoord hebben van een Keukentafelgesprek van iemand dat dit veel impact heeft. Zoals gezegd is dit het beeld uit een algemene enquête onder alle inwoners die bekend zijn met een voorziening. Deze cijfers geven het beeld/imago weer van hetgeen er in de samenleving leeft.

De cliëntervaringsonderzoeken geven resultaten over de *daadwerkelijke* gebruikers of cliënten van een voorziening.

Het sociaal wijkteam heeft het minst populaire beeld van de verschillende lokale voorzieningen en instrumenten onder inwoners. Namelijk 39% vindt het goed, 36% vindt het matig en 25% vindt het slecht. De meningen zijn hierover verdeeld bij inwoners. Enerzijds hangt dit samen met het nog onvoldoende bekend zijn, dit maakt immers onbemind. Anderzijds is het de toegangspoort tot voorzieningen en is de bereikbaarheid soms een probleem. Overigens zijn er verschillen in opzet van het sociaal wijkteam in Maasgouw en Roerdalen. (Zie paragraaf 3.3. en 3.4.) paragrafen kloppen? Ik zie nl.geen 3.4

Wat opvalt is dat in algemene zin geldt dat de bekendheid met een voorziening ook de waardering lijkt te vergroten.

Ook is de helft (52%) tevreden over de Huiskamer Plus. Uit de individuele opmerkingen komt naar voren dat de Huiskamer Plus gewenst is in meer dorpen.

Van de algemene lokale voorzieningen hebben de gemeenschapshuizen en de Eetpunten voor senioren een positief imago onder inwoners. Terwijl dit bij de hulp bij burgerinitiatieven en het sociaal wijkteam maar geldt voor een minderheid van de inwoners. Dit hangt waarschijnlijk deels samen met de relatieve onbekendheid van deze voorzieningen of instrumenten.

5.2. MAATSCHAPPELIJKE EN SOCIALE PARTICIPATIE DOOR INWONERS

Aan de respondenten is gevraagd of zij lid zijn van een vereniging, vrijwilliger zijn of mantelzorger van een naaste. Dit geeft een indicatie in hoeverre respondenten participeren in de samenleving en andere inwoners of naasten helpen.

5.2.1. Lid van een lokale vereniging

Opvallende uitkomst is het hoge aandeel van verenigingsleden. Namelijk bijna de helft (45%) is lid van een vereniging en de andere helft (55%) niet. Hierbij is er geen verschil tussen de sekse of de beide gemeenten. Kortom zowel in Roerdalen als in Maasgouw is bijna de helft van de inwoners lid van een vereniging.

Er is niet nagegaan van welke vereniging inwoners lid zijn. Wel blijkt dat jongeren relatief vaker lid zijn een vereniging dan 75-plussers.

Uit de cijfers van Waarstaatjegemeente komt naar voren dat 21-22% lid is van een sportvereniging³ in respectievelijk Roerdalen en Maasgouw.

De conclusie is dat bijna de helft van de inwoners van zowel Maasgouw als Roerdalen lid is van een lokale vereniging.

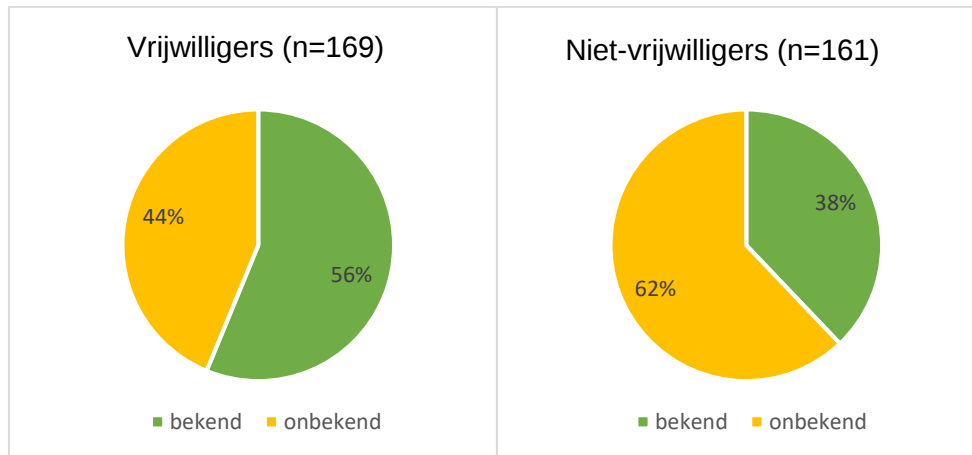
5.2.2. Vrijwilligers

Ook opvallend is het hoge aandeel van vrijwilligers, namelijk bijna de helft (45%) van alle inwoners. Dit betekent dat een aanzienlijk deel van de inwoners zich op een of andere wijze als vrijwilliger inzet voor andere mensen in de gemeente. Dit betreft allerlei soorten vrijwilligerschap waaronder ook 'zorgvrijwilligers'. Er is een significant verschil gemeten tussen Maasgouw (51%) en Roerdalen (39%). In Maasgouw is het aandeel vrijwilligers dus hoger. Echter als rekening wordt gehouden met een foutmarge van 5% verschillen de aandelen niet al te veel: (bijna) de helft is vrijwilliger in beide gemeenten.

³ Bron: Sportbonden en NOC*NCG (2017)

In Waarstaatjegemeente waren de relatieve aandelen vrijwilligers⁴ in 2016 in Roerdalen 32% en in Maasgouw 26%. Overigens geeft de burgerpeiling van 2015 een hoger cijfer aan van 40-42% in beide gemeenten.

In de gemeente Maasgouw is KlikMaasgouw het platform van het Steunpunt Vrijwilligers. Dit platform wordt grotendeels beheerd door vrijwilligers met ondersteuning vanuit de organisatie Proteion Welzijn. Het platform koppelt organisaties en vrijwilligers aan elkaar en maakt daarbij gebruik van de website: www.klikmaasgouw.nl. In onderstaande figuur wordt de bekendheid weergegeven naar vrijwilligers en niet-vrijwilligers. In Roerdalen is dit op een andere wijze georganiseerd, hier wordt geen gebruik gemaakt van een digitaal platform en daarom is deze vraag niet in de enquête meegenomen.



Figuur 7. Bekendheid van www.klikmaasgouw.nl naar vrijwilligers en niet-vrijwilligers

Uit de figuur komt naar voren dat ook een groot deel (44%) van de vrijwilligers (nog) niet op de hoogte is van dit platform terwijl zij wel al actief zijn als vrijwilliger. De onbekendheid onder mensen die geen vrijwilliger zijn is groot, namelijk 62%.

Als er gevraagd wordt naar de mening van vrijwilligers over het steunpunt dan zijn er nauwelijks tot geen verschillen tussen vrijwilligers en niet-vrijwilligers. Met andere woorden zowel de helft van de vrijwilligers als van de niet-vrijwilligers kwalificeert het platform als goed.

Bijna de helft van de inwoners is als vrijwilliger actief. Het platform KlikMaasgouw geniet bekendheid bij iets meer dan de helft van de vrijwilligers. Van de niet-vrijwilligers weet de meerderheid (nog) niet van het bestaan van dit platform.

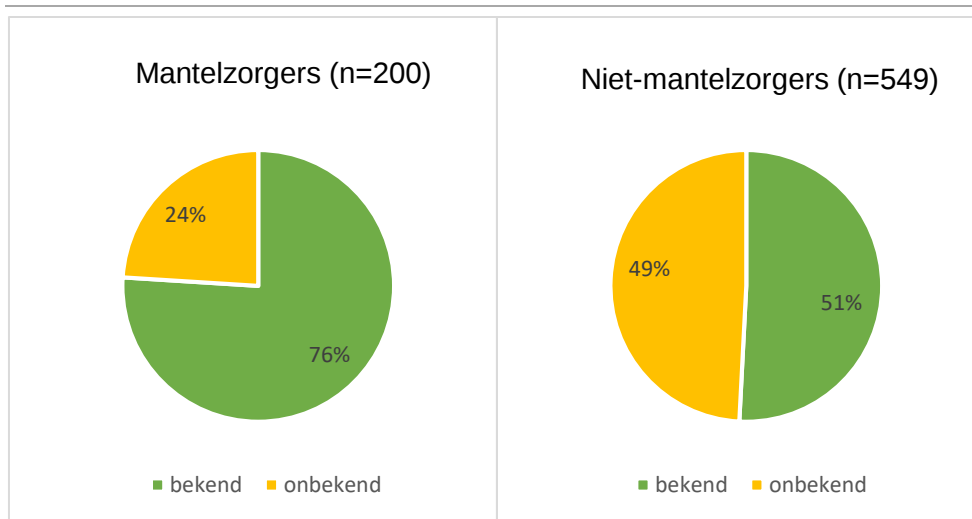
5.2.3. Mantelzorgers

Ongeveer een kwart (26%) is mantelzorger van een naaste. In Waarstaatjegemeente is het percentage mantelzorgers⁵ 17-18% in 2016. Dit cijfer is gebaseerd op minimaal 8 uur per dag en minimaal drie maanden lang. In de enquête is dit niet als zodanig gelimiteerd.

In de volgende figuur is de bekendheid van waardering voor mantelzorgers vergeleken bij mensen die zelf mantelzorger zijn en mensen die geen mantelzorger zijn.

⁴ Bron: Waarstaatjegemeente dashboard (2019)

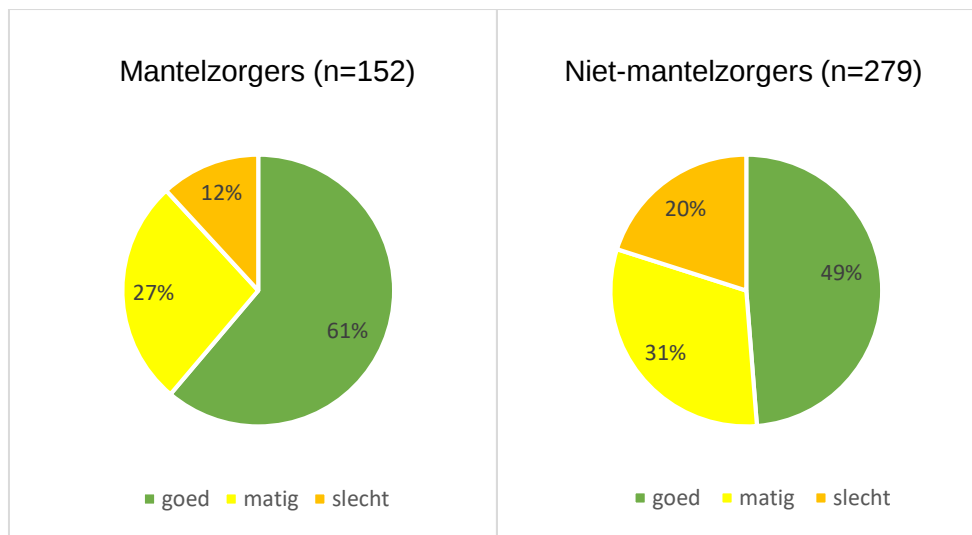
⁵ Bron: Gezondheidsmonitor volwassenen (en ouderen), GGD' en, CBS en RIVM



Figuur 8. Bekendheid van mantelzorgwaardering naar mantelzorgers en niet-mantelzorgers

Zoals we mogen verwachten is de bekendheid onder mantelzorgers groter dan bij niet-mantelzorgers. Driekwart (75%) is op de hoogte, echter een kwart (24%) nog niet. Van de mensen die zelf geen mantelzorger zijn is de helft er toch mee bekend.

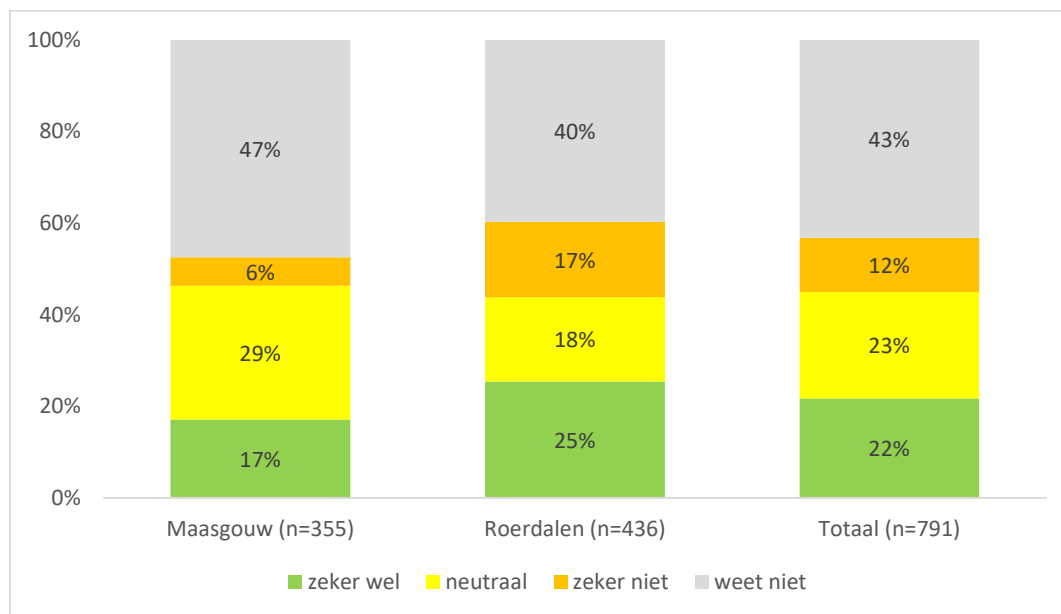
Kijken we vervolgens of er verschillen zijn tussen mantelzorgers en niet-mantelzorgers bij de mantelzorgwaardering. Dit is uitsluitend onder de inwoners gemeten die bekend zijn met deze waardering.



Figuur 9. Mening over de mantelzorgwaardering naar mantelzorgers en niet-mantelzorgers

Het blijkt dat een meerderheid (61%) van de mantelzorgers de waardering voor mantelzorgers als goed kwalificeert. Een kwart (27%) van de mantelzorgers geeft aan dat dit matig is en 12% vindt het slecht. Dus de mantelzorgwaardering wordt meer door de doelgroep gewaardeerd dan door mensen die zelf geen mantelzorg geven. Ook uit de opmerkingen blijkt dat mensen de mantelzorgwaardering een goed idee vinden. De uitvoering van de mantelzorgwaardering wordt echter omslachtig gevonden. Ook is er kritiek op de criteria waaraan voldaan moet worden om als mantelzorger te worden erkend. Voor de beschrijving van de criteria zie paragraaf 3.3.2.

Aan de respondenten is ook gevraagd of zij de afgelopen jaren zien dat de gemeente mantelzorgers steeds meer ondersteunt. Dit staat afgebeeld in de volgende figuur waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen beide gemeenten omdat er een licht significant verschil is.



Figuur 10. Inzichten of de gemeente de afgelopen jaren mantelzorgers steeds meer ondersteunt

Wat opvalt is het grote aandeel van mensen (43%) dat het niet weet en daarnaast nog een kwart (23%) neutraal scoort. Het aandeel van neutralen is in Maasgouw groter dan in Roerdalen.

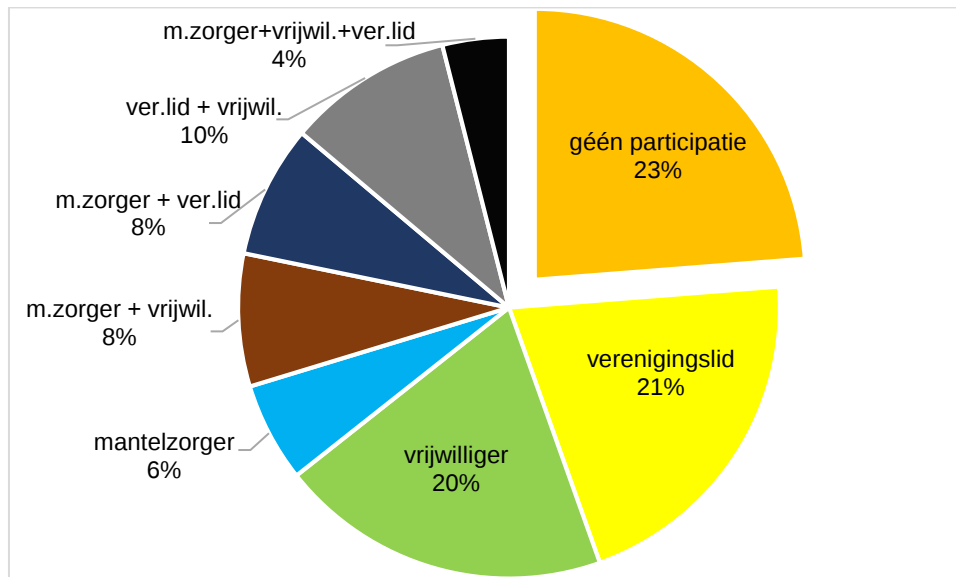
Slechts een vijfde deel (22%) vindt “zeker wel” dat de gemeente mantelzorgers meer ondersteunt en 12% vindt dit “zeker niet”. Kortom dit inzicht wordt niet breed gedeeld in de samenleving.

Wellicht is het interessanter om te kijken naar diegenen die daadwerkelijk bekend zijn met de mantelzorgwaardering. Ook hierbij maken we onderscheid tussen mantelzorgers en niet-mantelzorgers en laten we mensen die het “niet weten” buiten beschouwing. Dan blijkt dat er geen onderscheid is tussen mantelzorgers en niet-mantelzorgers. Een derde deel (36%) ziet zeker wel dat de gemeente steeds meer mantelzorgers ondersteunt, 42% is neutraal en een vijfde deel (22%) ziet “zeker niet” dat de gemeente steeds meer mantelzorgers ondersteunt.

Een vierde deel van de inwoners is mantelzorger. De mantelzorgwaardering is bekend bij de meerderheid van de mantelzorgers maar nog niet bij iedereen. Deze mantelzorgwaardering wordt door een meerderheid van de mantelzorgers positief gekwalificeerd. Echter het gewenste maatschappelijke effect dat de gemeente mantelzorgers steeds meer ondersteunt wordt slechts door een minderheid onderschreven.

5.2.4. Optelsom van participaties

Interessant is het om te bekijken welke combinaties van maatschappelijke en sociale participaties voorkomen. Immers een inwoner kan zowel lid zijn van een lokale vereniging, vrijwilliger zijn en een mantelzorger zijn van een naaste. Deze relatieve aandelen staan weergegeven in de volgende figuur.



Figuur 11. Relatieve verdeling naar participatie van inwoners.

We kunnen nu zien dat maar een kwart van de inwoners op geen enkele wijze participeert. Dit betekent dat driekwart van de inwoners wel op een of andere wijze meedoet, het zij als verenigingslid, vrijwilliger of mantelzorger. Er is niet bekend of gemeten in welke mate men actief is in deze rol.

Driekwart van de volwassen inwoners is sociaal-maatschappelijk actief en zet zich meer of minder actief in voor de gemeenschap en/of voor zijn naasten.

5.3. SOCIALE ONDERSTEUNING

In deze paragraaf gaan we in op de hulpvraag en in hoeverre inwoners daarbij ondersteuning vinden vanuit hun eigen sociale netwerk en elkaar helpen.

5.3.1. Géén hulp nodig

In de enquête is gevraagd of respondenten vinden dat de omschrijving “hulpbehoevend zijn” op hen van toepassing is. Een achtste deel (13%) van de respondenten geeft aan hulpbehoevend te zijn en de grote meerderheid dus niet (87%). Zoals te verwachten is er een significant verband tussen de leeftijd en hulpbehoevend zijn. Bij mensen ouder dan 75 jaar is 29% hulpbehoevend terwijl dit bij de andere leeftijdscategorieën nog geen 8% is.

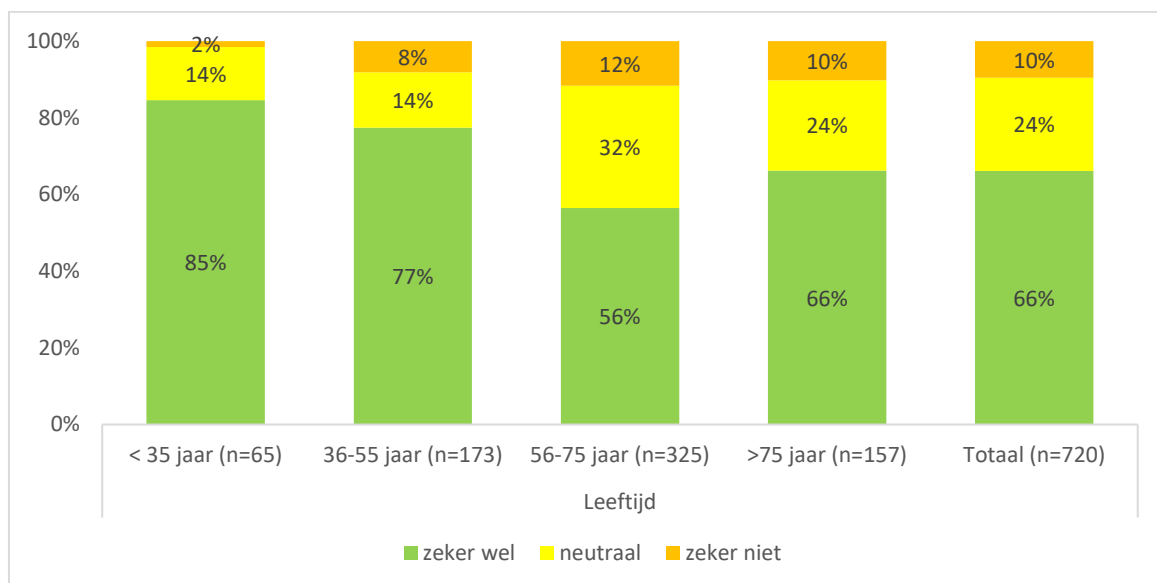
Tevens is aan respondenten gevraagd of zij zich nog goed kunnen redden zonder ondersteuning of hulp. Ook hier geeft de meerderheid (82%) aan dit zeker wel te kunnen. Dit is een opvallende uitkomst aangezien dit soms aantoonbaar niet juist is. Door inschatting of navragen blijkt dat deze oudere mensen vaak wel degelijk hulp krijgen. Echter, het gevoel voor deze oudere mensen om zelfredzaam te zijn is van groot belang en zij zien zichzelf dan ook niet als hulpbehoevend en willen niet afhankelijk zijn van anderen.

Nog geen tiende deel van de inwoners jonger dan 75 jaar heeft hulp nodig. Daarentegen is een derde deel van de 75-plussers hulpbehoevend. Dit aandeel is waarschijnlijk hoger omdat juist ouderen zich liever niet als hulpbehoevend zien.

5.3.2. Hulp vanuit het eigen netwerk

Op de vraag of mensen zich ondersteund voelen door familie, burens, vrienden en/of vrijwilligers antwoordt een meerderheid van de mensen met “zeker wel” (65%). Een kwart staat er neutraal tegenover en slechts 10% vindt “zeker niet” dat zij ondersteund worden door hun eigen netwerk. Er is geen verband tussen het al dan niet hulpbehoevend zijn en zich al dan niet ondersteund voelen door het eigen netwerk. Met andere woorden mensen die geen hulp nodig hebben voelen zich net zo veel ondersteund door het eigen netwerk als hulpbehoevenden.

Er is wel een significant verband met de leeftijd, te zien in de volgende figuur.



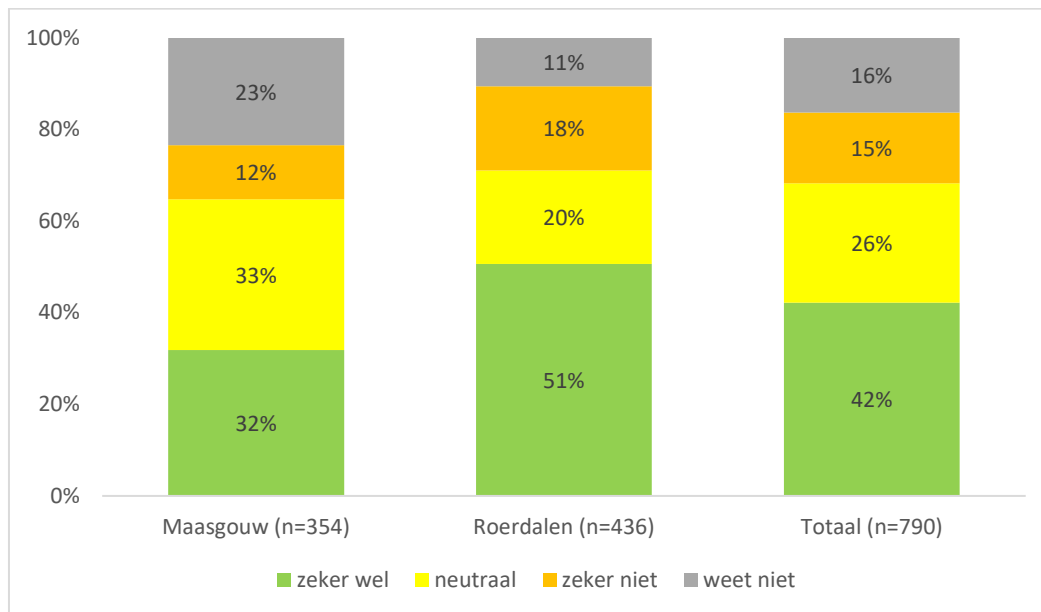
Figuur 12. Ondersteuning van eigen netwerk naar leeftijdscategorie

Opvallend is dat mensen jonger dan 55 jaar relatief meer ondersteuning van het eigen netwerk ervaren dan mensen ouder dan 56 jaar. Eerder zagen we ook al dat in de leeftijdscategorie 56–75 jaar zich ook de meeste vrijwilligers en mantelzorgers bevinden. Frappant is dat in Roerdalen (76%) relatief meer mensen zich ondersteund voelen door hun eigen netwerk dan in Maasgouw (52%). Enerzijds hangt dit ermee samen dat meer jongeren aan de enquête hebben deelgenomen in Roerdalen. Anderzijds is het ook zo dat zowel jongeren als ouderen in Roerdalen relatief vaker aangeven ondersteund te worden door hun eigen netwerk dan in Maasgouw. Jongeren hebben vermoedelijk ook vaker een groter netwerk waarop zij kunnen rekenen, c.q. kunnen terugvallen dan mensen in de leeftijd van 56-75 jaar.

De meerderheid van de mensen voelt zich ondersteund door het eigen netwerk, dit geldt zowel voor mensen die hulp nodig hebben als voor mensen die geen hulp nodig hebben. Mensen in de leeftijd 56-75 jaar voelen zich het minst ondersteund door eigen netwerk en zijn relatief ook het meest maatschappelijk actief.

5.3.3. Hulpbehoevenden krijgen steun vanuit het eigen netwerk

Vervolgens is ook gevraagd of hulpbehoevenden zich langer en beter kunnen redden door de ondersteuning van familie, burens, vrienden en vrijwilligers, kortom ondersteuning door hun netwerk. Dit is te zien in de volgende figuur voor beide gemeenten.



Figuur 13. Inzichten of hulpbehoevenden zich langer en beter redden door netwerk

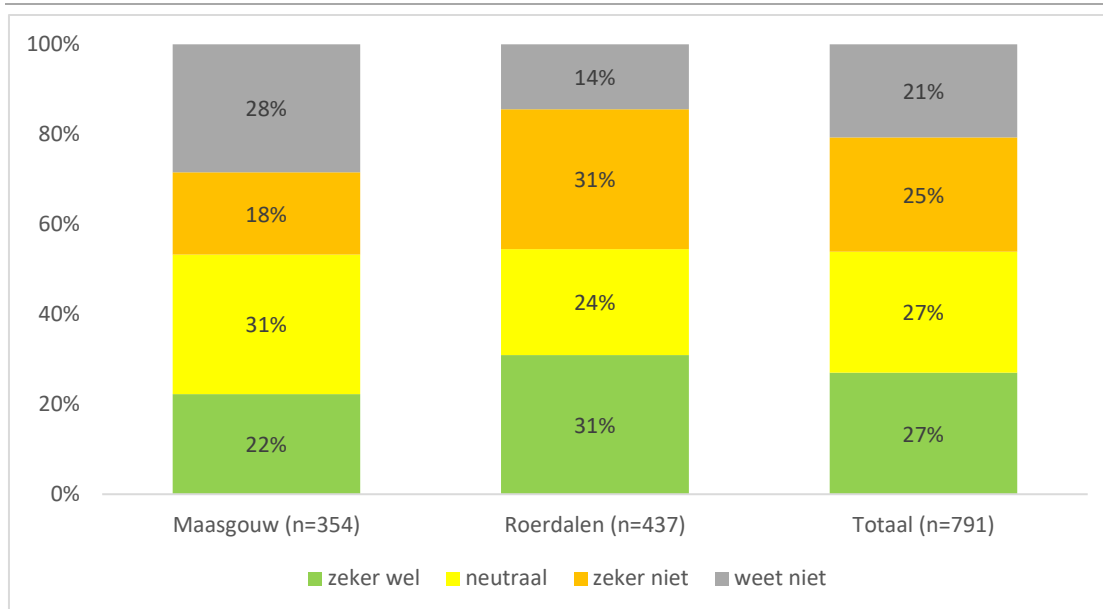
In Roerdalen vindt de helft dat hulpbehoevenden zich de afgelopen jaren langer en beter redden door gebruik te maken van hun netwerk. In Maasgouw is dit een derde deel (32%). In de individuele opmerkingen wordt vaak aangegeven dat dit netwerk er wel moet zijn, dit is een kritische voorwaarde.

Vooraf in Roerdalen vinden inwoners dat hulpbehoevenden zich langer en beter kunnen redden door de hulp van familie, burens, vrienden en vrijwilligers. In Maasgouw wordt de stelling onderschreven door een derde deel.

5.3.4. Inwoners doen steeds meer voor elkaar en de gemeenschap

Aan de respondenten is gevraagd of zij de afgelopen jaren zien dat inwoners steeds meer voor elkaar doen en voor de gemeenschap.

Het blijkt dat een kwart (24%) ziet dat inwoners steeds meer voor elkaar en voor de gemeenschap doet. Daar tegenover staat dat 20% dit juist niet ziet. De helft staat er neutraal tegenover of weet het niet. Kortom, gemengde gevoelens over toename van participatie van inwoners in de lokale samenleving zoals te zien is in de volgende figuur waarbij onderscheid is gemaakt tussen beide gemeenten.



Figuur 14. Inzichten of inwoners steeds meer voor elkaar doen en voor de gemeenschap

In Roerdalen (31%) zijn iets meer inwoners van mening dat inwoners meer voor elkaar en voor de gemeenschap doen dan in Maasgouw (22%). Maar al met al blijft het een klein deel dat deze mening is toegedaan.

In beide gemeenten is er geen eenduidig signaal dat inwoners steeds meer voor elkaar en voor de gemeenschap doen. De meningen hierover zijn duidelijk verdeeld.

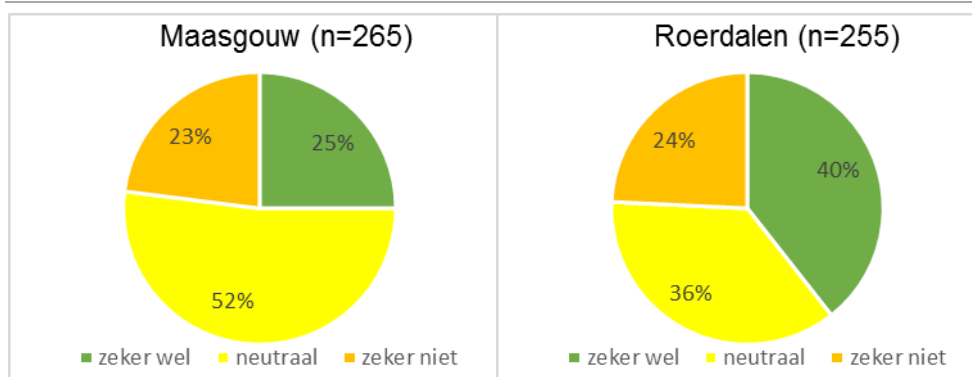
5.4. MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

In deze paragraaf bekijken we welke bijdrage de lokale algemene voorzieningen (zoals gemeenschapshuizen, mantelzorgwaardering, Steunpunt Vrijwilligers, hulp bij burgerinitiatieven, Eetpunten voor senioren, Huiskamer Plus, Keukentafelgesprek en het sociaal wijkteam) leveren aan ondersteuning van inwoners.

5.4.1. Persoonlijke ondersteuning door algemene lokale voorzieningen

Aan de respondenten is gevraagd of zij zich ondersteund voelen door de algemene lokale voorzieningen uit de 0^{de} en 1^{ste} lijn van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De respondenten die het niet weten zijn hier buiten beschouwing gelaten vandaar dat de onderzoekspopulatie (n) hier kleiner is.

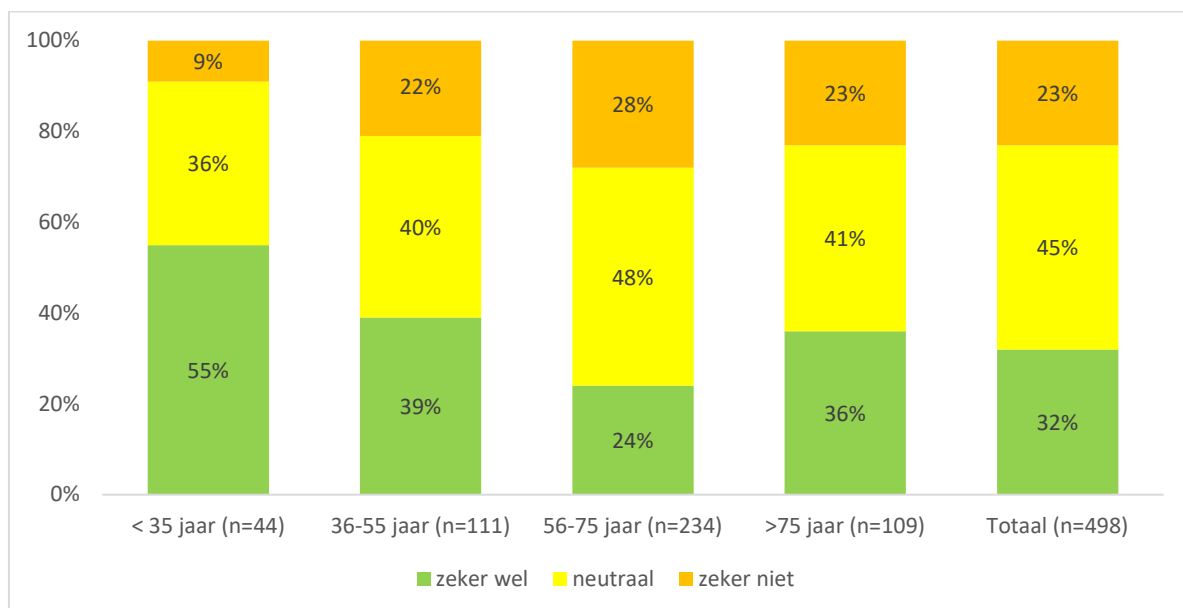
Het blijkt dat een derde deel (32%) zich ondersteund voelt, 45% neutraal en een kwart (23%) zeker niet. Hierbij is er significant verschil tussen beide gemeenten. De resultaten staan afgebeeld in de volgende figuur.



Figuur 15. Persoonlijke ondersteuning door lokale voorzieningen in beide gemeenten

In Maasgouw staat de helft (52%) neutraal tegenover de stelling terwijl dit in Roerdalen een derde deel (36%) is. Relatief meer inwoners voelen zich in Roerdalen (40%) zeker wel ondersteund door de lokale voorzieningen dan in Maasgouw (25%). Bij beide gemeenten voelt een kwart zich zeker niet ondersteund door de lokale voorzieningen.

Tevens is er een significant verband naar leeftijd, zie onderstaande tabel.



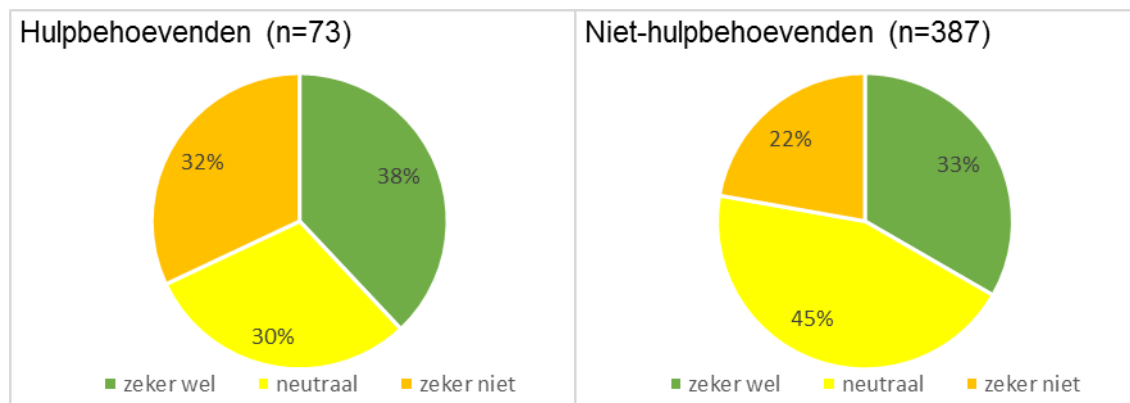
Figuur 16. Persoonlijke ondersteuning door lokale voorzieningen naar leeftijdscategorie

Opvallende uitkomst is dat de helft van de jongeren zich zeker wel ondersteund voelt door de lokale voorzieningen. Opgemerkt wordt dat relatief minder jongeren deel hebben genomen aan de enquête en dit mogelijk een vertekend beeld geeft. Neemt niet weg dat het aandeel nog voldoende groot is om een significant verband vast te stellen.

Verder valt op dat in de leeftijdscategorie 56-75 jaar een kwart (24%) zich ondersteund voelt door de algemene lokale voorzieningen.

Bij 75-plussers is het aandeel 36% dat zich zeker wel ondersteund voelt, vergelijkbaar met het gemiddelde van 32%. Dit is opmerkelijk omdat veel van deze maatschappelijke voorzieningen juist gericht zijn op ouderen en deze doelgroep zich dus niet meer ondersteund voelt.

Daarnaast is gekeken of er een verband bestaat tussen hulpbehoevend zijn en zich ondersteund voelen door de lokale voorzieningen. Hiertussen blijkt geen significant verband te zijn, toch is er wel een verschil, te zien in de volgende figuur.



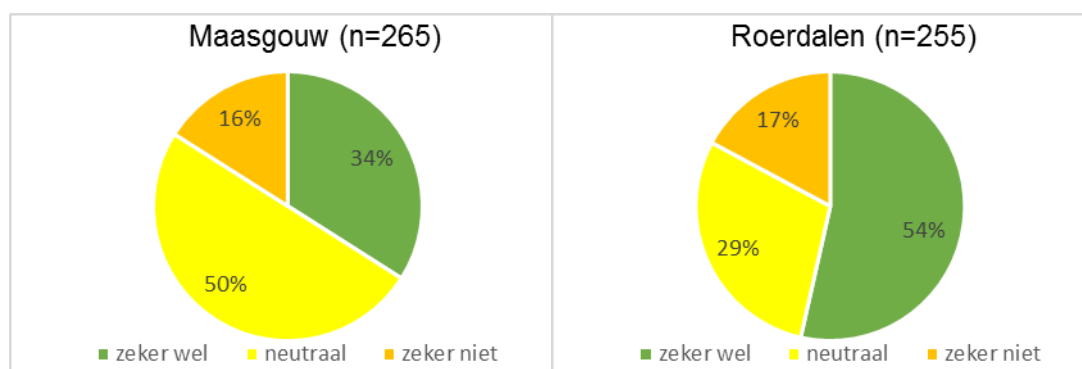
Figuur 17. Ondersteuning door lokale voorzieningen naar hulpbehoevend zijn

Iets meer hulpbehoevenden (38%) voelen zich zeker wel ondersteund ten opzichte van niet-hulpbehoevenden (33%). Echter, ook voelen meer hulpbehoevenden (32%) zich zeker niet ondersteund door algemene lokale voorzieningen dan niet-hulpbehoevenden (22%). Dit geeft dus geen duidelijke uitslag. Wel is duidelijk dat niet-hulpbehoevenden (45%) er vaker neutraal tegenover staan dan hulpbehoevenden (30%).

Er is geen aantoonbaar verband tussen hulpbehoevend zijn en zich ook daadwerkelijk ondersteund voelen door lokale maatschappelijke voorzieningen. Circa een derde deel van de inwoners voelt zich ondersteund, waarbij dit iets groter is in Roerdalen en bij jongeren.

5.4.2. Hulpbehoevenden worden ondersteund door lokale voorzieningen

Naast de persoonlijke vraag of mensen zich ondersteund voelen is ook in algemene zin gevraagd of hulpbehoevenden zich de afgelopen jaren langer en beter redden door deze lokale voorzieningen. Dan blijkt toch de helft (46%) zeker wel overtuigd te zijn als dit anderen aangaat. Daarnaast is 38% neutraal en een vijfde deel (17%) denkt van niet. Ook hierbij is er een significant verschil tussen Maasgouw en Roerdalen.



Figuur 18. Hulpbehoevenden kunnen zich langer en beter redden door lokale voorzieningen

In Roerdalen is de helft (54%) overtuigd dat de lokale voorzieningen helpend zijn voor hulpbehoevenden terwijl dit in Maasgouw maar een derde deel (34%) is. Het aandeel neutralen is veel hoger in Maasgouw. In de opmerkingen over de sociale samenhang (zie bijlage 7) wordt aangegeven dat veel meer voorlichting en bekendheid moet worden gegeven over de lokale

voorzieningen die er zijn. Ook wordt vaak opgemerkt dat de lokale maatschappelijke voorzieningen zeker moeten blijven om de sociale samenhang te bevorderen.

Ook hier is eenzelfde significant verband terug te vinden naar leeftijd. Namelijk de meerderheid van de jongeren (61%) vindt zeker dat hulpbehoevenden zich langer en beter redden door deze voorzieningen. Dit geldt eveneens voor de helft (52%) van de 75-plussers. Met andere woorden jongeren en ouderen zijn meer overtuigd dat de lokale voorzieningen daadwerkelijk helpend zijn.

In Roerdalen ziet de helft de afgelopen jaren gebeuren dat hulpbehoevenden zich langer en beter redden door lokale maatschappelijke voorzieningen terwijl in Maasgouw een derde deel dit zo ziet.

Met name de jongeren zien de lokale voorzieningen zowel voor zichzelf als voor anderen meer als ondersteuning.

6. INFORMATIEVOORZIENING WMO

In dit hoofdstuk wordt invulling geven aan de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe worden de beleidsdoelen en normen gemonitord, gerapporteerd en bewaakt?
- Wat kan uit rapportages opgemaakt worden over het behalen van de beleidsdoelen?
- Hoe worden de gemeenteraden hierover geïnformeerd?

Informeren gemeenteraad

De gemeenteraad stelt via de Kadernota (en coalitieprogramma) de speerpunten vast voor de komende periode. Deze wordt door het college vertaald naar een begroting (programma-begroting). Hierin staat wat de gemeente wil gaan doen het komende jaar. De gemeenteraad stelt per programma de doelen en subdoelen vast en bepaalt de gewenste maatschappelijke effecten. De begroting wordt uiteindelijk door de gemeenteraad vastgesteld.

Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering en legt jaarlijks achteraf verantwoording af aan de gemeenteraad over de mate waarin de doelen en maatschappelijke effecten zijn behaald. Dit gebeurt via de jaarstukken, raadsinformatiebrieven, themabijeenkomsten en in raadswerkgroepen.

Beleidsdoelen op gemeentelijk niveau

Uit de interviews blijkt dat er op gemeentelijk niveau beleidsdoelen zijn geformuleerd met betrekking tot de Wmo. Voor beide gemeenten zijn hiervoor de onderstaande formele planning en control producten geanalyseerd:

Roerdalen:

- Coalitieprogramma Programma op hoofdlijnen 2018-2022
- Kadernota 2019 Samen Doen (Verder werken aan geluk, op een stevig fundament)
- Programmabegroting 2018–2021
- Programmabegroting 2017–2020
- Jaarstukken 2017

Maasgouw:

- Coalitieakkoord Maasgouw 2018-2022 Samen op weg naar een duurzaam Maasgouw
- Kadernota 2018
- Programmabegroting 2018
- Programmabegroting 2017
- Jaarstukken 2017
- Deel B Jaarrekening 2017

Hierbij zijn de gewenste maatschappelijke doelen het uitgangspunt. Met andere woorden staan er in deze rapportages concrete maatschappelijke doelen (c.q. normen) met betrekking tot de uitvoering van de Wmo.

6.1. BELEIDSDOELEN ROERDALEN

In het Coalitieprogramma Programma op hoofdlijnen 2018-2022 en de Kadernota 2019 Samen Doen (Verder werken aan geluk, op een stevig fundament) is aandacht geschonken aan het sociaal domein. Dit zijn voornamelijk kwalitatieve beleidsdoelen (bijvoorbeeld):

- *Wie ondersteuning nodig heeft mag rekenen op onze steun.*
- *We richten ons op de best mogelijke zorg en ondersteuning, dichtbij, in de directe leefwereld van die inwoner die hulp nodig heeft.*
- *Wij maken het inwoners zo gemakkelijk mogelijk om hieraan mee te doen.*
- *Inwoners met een hulpvraag kunnen makkelijk terecht: integrale toegang tot hulp.*

6.1.1. Kadernota 2018 'Samen Doen'

Deze bovenstaande beleidsdoelen zijn in de kadernota vertaald naar de twee volgende acties:

- *Uitbreiding van maatregelen gericht op vergroten weerbaarheid en veerkracht van kwetsbare inwoners.*
- *Optimaliseren van de toegang tot hulp en ondersteuning.*

Deze acties worden vertaald naar financiële consequenties voor de begrotingsvoorbereiding 2019-2022 (zie tabel hier beneden)

- = is negatief effect op begrotingssaldo/+ = positief effect op begrotingssaldo (bedragen * € 1.000)

Kadernota 2019-2022	2019	2020	2021	2022
5. Bijstellingen bestaand beleid sociaal domein				
Bijstellingen participatie	-95	-95	-95	-95
Bijstellingen WMO	-218	-204	-204	-204
Leerplichtambtenaar	-22	-22	-22	-22
5. Totaal bijstellingen bestaand beleid sociaal domein	-335	-321	-321	-321

Kwantitatieve doelen of normen worden niet in bovenstaande documenten (coalitieprogramma en kadernota 2019) genoemd.

6.1.2. Programmabegroting 2018-2021

In de Programmabegroting 2018–2021 staan twee invullingen van ontwikkelingen (mogelijke doelen) binnen het sociaal domein benoemd:

- *In het sociaal wijkteam wordt de basis gelegd voor laagdrempelige ondersteuning dicht bij huis.*
- *In Roerdalen zijn in vergelijking met andere gemeenten veel jongeren die gebruik maken van ondersteuning. Dit zorgt ook voor grote financiële tekorten. We zijn daarom al in 2016 begonnen met een intensieve aanpak, gericht op preventie.*

Via het programmaplan in de programmabegroting worden de volgende programma's gebundeld in Sociaal domein; De mens centraal:

1. Krachtige dorpen
2. Participatie, ondersteuning en zorg
3. Veilige dorpen

Hierbij staat uitgelegd wat de gemeente Roerdalen verstaat uit de nulde, eerste en tweede lijn.

Bovenstaande programma's worden vertaald naar concrete doelen in een doelenboom. Deze doelenboom wordt uitgewerkt in concrete speerpunten. De speerpunten worden verder uitgewerkt tot concrete prestaties en activiteiten. Als voorbeeld staat hier beneden de doelenboom van programma 1. Krachtige dorpen (Overbelasting mantelzorgers wordt tegengegaan)

Doelenboom



Overbelasting mantelzorgers wordt tegengegaan	
Wat gaan we daarvoor doen? (prestaties, activiteiten)	Planperiode
• Vergroten bereik ondersteuning en waardering van mantelzorgers	2017-2018
• Werven en ondersteunen zorgvrijwilligers	Continu proces
• Tot stand brengen netwerk informele zorg	2017
Accent 2017	
• Tot stand brengen netwerk informele zorg	2017

Deze concrete prestaties en activiteiten worden in de tijd geplaatst. Er is geen sprake van het benoemen van kwantitatieve doelen.

6.1.3. Jaarrekening

In de jaarrekening worden resultaten van de gestelde doelen en activiteiten gerapporteerd (vorm van monitoring). Doordat de doelen en activiteiten voornamelijk in de tijd worden geplaatst en kwalitatief zijn vastgesteld geeft deze terugkoppeling een beperkt inzicht in de daadwerkelijke resultaten. Dit maakt het vormen van een oordeel over de behaalde resultaten moeilijk.

Als voorbeeld staat hier de financiële terugkoppeling van programma 2 Participatie, ondersteuning en zorg.

Overzicht baten en lasten.

bedragen x € 1.000

2. Participatie, ondersteuning en zorg	Rekening 2016	Primitieve Begroting	Actuele Begroting	Rekening 2017	Verschil
Saldo van baten en lasten					
Lasten					
Eerstelijnsloket WMO en jeugd	- 518	- 375	- 390	- 326	64 V
Werk en inkomen	- 11.379	- 10.194	- 10.800	- 10.884	- 85 N
Zorg en hulpverlening	- 9.683	- 9.609	- 9.696	- 9.389	307 V
Totaal Lasten	- 21.580	- 20.178	- 20.886	- 20.600	286 V
Baten					
Werk en inkomen	4.560	4.097	4.192	4.570	378 V
Zorg en hulpverlening	553	563	410	494	83 V
Totaal Baten	5.113	4.661	4.602	5.064	462 V
Saldo van baten en lasten	- 16.466	- 15.518	- 16.284	- 15.536	748 V

De analyse van de financiële verschillen per programma geeft helaas geen inzicht in de bereikte resultaten. De factor geld heeft geen directe relatie met het gewenste maatschappelijke resultaat.

6.2. BELEIDSDOELEN MAASGOUW

In het Coalitieakkoord Maasgouw 2018-2022 Samen op weg naar een duurzaam Maasgouw en de Kadernota 2018 is aandacht geschonken aan het sociaal domein. Dit zijn voornamelijk kwalitatieve beleidsdoelen (bijvoorbeeld):

- *We steunen en stimuleren mensen die zich inzetten voor anderen. We zorgen voor een goede begeleiding van onze jeugd, maar hebben ook oog voor ouderen of mensen die eenzaam zijn. Mensen die niet de hulp ontvangen die ze nodig hebben krijgen steun van de gemeente.*
- *Daarbij moet professionele zorg goed aansluiten bij zorg door familie of bekenden en moet langdurige en intensieve zorg in alle fasen van het leven beschikbaar zijn als dat nodig is. Niet het aanbod, maar de vraag van mensen die zorg nodig hebben moet centraal staan. Dit vraagt om een trapsgewijze manier van werken waarbij eerst wordt gekeken wat op eigen kracht mogelijk is en daarna wat het sociaal netwerk (familie, buurt) kan betekenen.*
- *Het sociaal wijkteam is van belang om de eerstelijnszorg te verbeteren en ook mantelzorgers kunnen daarbij een belangrijke bijdrage leveren.*

6.2.1. Kadernota 2018

In de kadernota worden de beleidsdoelen vertaald naar financiële impact. Dit wordt ook zo omschreven:

Koers bepalen voor 2018: door kaders te stellen wordt de raad in de gelegenheid gesteld om 'aan de knoppen te draaien'. Er worden thema's en richtingen benoemd. De kaderstelling wordt vervolgens gebruikt als opmaat voor uitwerking in de Programmabegroting 2018 (in november 2017) waar een integrale afweging plaatsvindt.

Kwantitatieve doelen of normen worden niet in het coalitieakkoord of de kadernota genoemd.

6.2.2. Programmabegroting

In de programmabegroting laat de gemeente zien:

- *Wat willen we bereiken?*
- *Wat gaan wij daarvoor doen?*

Binnen het programma Werk(participatie), Zorg & Jeugd wordt aandacht geschonken aan de Wmo. Vanuit het Coalitieprogramma worden twee sporen aangegeven waar langs de gemeente de uitdaging van de transitie en transformatie van de rijkstaken op het gebied van werk & inkomen, participatie, zorg en jeugd gaat waarmaken:

- *Door regionale samenwerking willen we de ondersteuning aan zorgbehoevende inwoners versterken. Adequate inzet van en samenwerking met professionele organisaties is van essentieel belang. De gemeente vervult hier (o.a.) de rol van regisseur.*
- *We bevorderen de eigen kracht en het verantwoordelijkheidsgevoel van kwetsbare inwoners en hun omgeving. Dit doen we door de sociale cohesie binnen de dorpen te stimuleren en door het inrichten van steunpunten in de dorpen.*

In onderstaande tabel (gedeelte) uit de programmabegroting wordt aangegeven wat de gemeente wil bereiken binnen dit programma.

3.Programma Werk(participatie), Zorg & Jeugd		
Coalitieprogramma 2014-2018	Pijlers	Resultaten in programmabegroting 2018
Ondersteuning aan zorgbehoevende inwoners verstrekken.	Regisseursrol	Sterke Sociale Structuur: -versnellingsplan transformatie jeugd -intensivering inzet Centrum J&G; -WMO maatwerk aanbieden en anticiperen op zorgbehoeften; -bij participatiewet uitstroom bevorderende en instroom beperkende maatregelen; -specifiek beleid armoedegezinnen; -bevordering uitstroom naar betaald werk van statushouders; -bevordering uitstroom van 40-jarigen in de bijstand; -publieke gezondheidszorg in het bijzonder voor statushouders en jeugd; -stimuleren van gezonde leefstijlen voor jongeren; -transformatie van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen; -inwoners faciliteren voor beter zelfstandig te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer;
Bevorderen eigen kracht en verantwoordelijkheidsgevoel van kwetsbare inwoners en hun omgeving.	Stimuleren sociale cohesie	
Bedrijven, instellingen en verenigingen stimuleren om mensen te laten participeren die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt.	Maatschappelijke participatie	
Inwoners zo lang mogelijk in de eigen woonomgeving laten.	Beroep doen op mantelzorgers en vrijwilligers	
Goede arrangementen en (naschoolse) programma's voor kinderen in sportieve en culturele zin.	Samenwerking met verenigingen	
Ondersteunen van groepen jongeren zodat eventuele overlast beheersbaar blijft of de kans op escalatie wordt verkleind.	Ambulant jongerenwerk	
Coördinatie en afstemming tussen hulporganisaties	Coördinatie en afstemming	
Doel is om leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben, deze te bieden binnen de context van het reguliere onderwijs. Dit	Passend onderwijs en leerlingen-vervoer	

Op basis van vorenstaande resultaten wordt aangegeven wat de gemeente hiervoor gaat doen.

De acties die bijdragen aan het behalen van de resultaten worden financieel toegelicht (zie ook onderstaande tabel). Tevens wordt het beoogd resultaat benoemd. Hierbij zijn de beoogde resultaten kwantitatief gedefinieerd maar ontbreekt een streefwaarde. Bij WMO ontbreekt helaas het beoogd resultaat (programmabegroting 2018).

De benoemde resultaten zijn voornamelijk kwalitatief. Kwantitatieve resultaten bevatten geen streefwaarde.

6.2.3. Jaarrekening

WMO				
Actualiseren maatwerkvoorzieningen:				
- Huishoudelijke hulp	55	55	55	55
- WMO begeleiding	335	335	335	335
- Vervoersvergoedingen	65	65	65	65
Eigen bijdragen	- 116	-116	-116	-116
Innovatie/algemene voorzieningen	571	500	509	509
Innovatie WMO (algemene voorzieningen WMO)	-184	-140	-140	-140

In de jaarrekening worden resultaten van de gestelde doelen en activiteiten gerapporteerd (vorm van monitoring). Doordat deze beoogde resultaten kwalitatief van aard zijn geeft deze

terugkoppeling een beperkt inzicht in de daadwerkelijke resultaten. Dit maakt het vormen van een oordeel over de behaalde resultaten moeilijk.

Als voorbeeld een gedeelte uit de jaarrekening 2017:

Uit Lokaal transformatieplan Sociaal Domein als voorbeeld Huiskamer Plus:

- *Beoogd resultaat:*
Er functioneren 2 voorzieningen Huiskamer Plus.
Dagbesteding, in de vorm van een Huiskamer Plus, is erop gericht mensen zo lang mogelijk als inwoner actief en zelfstandig te laten functioneren.
- *Gerealiseerd resultaat:*
Sinds januari 2017 functioneren er 2 (algemene) Huiskamer Plus voorzieningen, een in Beegden en een in Maasbracht. De deelnemersaantallen nemen gestaag toe en een regelmatig gehoord geluid van bezoekers is: "had ik maar eerder van deze fijne voorziening geweten".

Er lijkt dus sprake te zijn van een kwalitatief en een kwantitatief resultaat: de bezoekers vinden het een fijne voorziening en de deelnemersaantallen groeien. In het beoogde resultaat is niet opgenomen welke mate van kwantitatief resultaat de gemeente wil bereiken. Dit neemt niet weg dat het een zichtbaar resultaat is.

Bovendien is ook vanuit de positie van mantelzorgers de Huiskamer Plus een uitkomst. Zij kunnen met een gerust hart hun naasten enige tijd een gezellige opvang bieden om zelf ook even een boodschap te doen of een bezoek te brengen. Door het alternatief van de Huiskamer Plus, die 3 dagen per week open is, is voor sommige bezoekers de maatwerkvoorziening (dagbesteding in een verzorgingshuis) uitgesteld.

De financiële verklaring saldo programma Werk (participatie), Zorg & Jeugd (zie tabel hier beneden) geeft inzicht in financiële verschillen, maar niet in bereikte kwantitatieve resultaten.

Verklaring saldo programma Werk (participatie), Zorg & Jeugd		
Kapitaallasten		0
Mutaties Reserves		500
Verschillen > € 25.000	Onderwijsachterstandenbeleid	40.200
	Vervoerskosten kinderen	108.900
	WMO bedrijfsvoering/uitvoeringskosten	74.500
	Mantelzorgondersteuning en waardering	51.700
	Integrale vroeghulp	70.000
	MER Sociaal Domein	48.500
	Participatiewet bijdrage rijk	37.800
	Participatiewet uitkeringen	215.900
	BBZ	-102.200

De analyse van de verschillen per programma geeft enig inzicht in de bereikte resultaten. Echter in de beoogde resultaten staan geen kwantitatieve resultaten die gemeente wil bereiken.

Daarnaast heeft het financiële aspect geen directe relatie met het gewenste maatschappelijke resultaat.

BIJLAGE 1 GEBRUIKTE BRONNEN

Interviews:

- Paul Arns Dorpscontactpersoon Roerdalen
- Paula Claessens Beleidsmedewerker Sociale samenhang Roerdalen
- Eugenie Cuijpers Wethouder Wmo, Jeugd en Ouderen Roerdalen
- Harrie Gootzen Dorpscontactpersoon Roerdalen
- Claudia Hansen Ketenregiseur MER
- Erwin Janse Beleidsmedewerker Maasgouw
- Karien Koopmans Beleidsmedewerker Maasgouw
- Björn Maessen Wmo-adviseur Maasgouw
Mantelzorgondersteuner en coördinator vrijwilligerszorg Roerdalen
- Riekie Paas Verpleegkundige De Zorggroep
- Dyonne Pierce Wmo generalist, lid sociaal wijkteam Roerdalen
- Wilma Roelofs Beleidsmedewerker Maasgouw
- Veronique Sandhovel Generalist Participatiewet
- Nicoletta Simbula MEE groep, lid sociaal wijkteam Maasgouw
- Sandra Slijpen Projectleider regionaal beleidsteam MLO
- Yvonne Spoor MEE groep, lid sociaal wijkteam Roerdalen
- Nathalie Strijp AMW, lid sociaal wijkteam Maasgouw
- Jac Theunissen Beleidsmedewerker Maasgouw
- Cindy Ummels Wmo generalist MER, lid sociaal wijkteam Maasgouw
- Jan Den Teuling Wethouder, 0^{de} lijnen Wmo-voorzieningen Roerdalen
- Heidie Van der Steeg Beleidsmedewerker Wmo MER
- Nicole Walstock Beleidsmedewerker Maatschappelijke Ontwikkeling Roerdalen
- Math Wilms Wethouder Zorg en Maatschappelijke ondersteuning Maasgouw

Stukken gemeente Maasgouw:

- Regionaal voorstel tot verlenging Beleidsplan Wmo Midden-Limburg Oost met 4 bijlagen, december 2016
- Wmo-adviseur& Welzijnsdiensten, jaarrapportage 2017
- Plan van Aanpak Sociaal Wijkteam Maasgouw, 2017–2018
- MEE jaarverantwoording gemeente Maasgouw, 2017
- MEE subsidieverantwoording gemeente Maasgouw, 2017
- Werkplan 2019 Wmo Adviseur, Gemeente Maasgouw van Proteion.
- Wmo-cliëntervaringsonderzoeken over 2016, Reiger Research, september 2017
- RIB, Ontwikkelingen Huiskamer Plus mede in relatie tot de inzet van Wensbussen, juli 2018
- Werk in uitvoering, gezondheidsbeleid 2019-2022, oktober 2018
- Maasgouw - ervaringsonderzoek onder cliënten van de participatiewet 2017
- Maasgouw - Rapport Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2016
- RIB-0698 Ontwikkelingen Huiskamer Plus mede i.r.t. de inzet van wensbussen
- Cliëntervaring Wet maatschappelijke ondersteuning Maasgouw 20180917
- Zienswijzen MER 20180607
- MG Programmabegroting 2019
- Presentatie SD Commissie 19 2 2019
- Aanbiedingsbrieven Begrotingswijzigingen MER april-mei 2018
- Zienswijzen Omnibuzz
- Waar staat je gemeente Roerdalen & Maasgouw Monitor sociaal domein 20180817
- Wat weet u van de Wmo in uw Gemeente 20181114
- Enquete burgerpanel Sociaal Wijkteam en Mantelzorgondersteuning in Maasgouw, mei 2019.
- Coalitieakkoord Maasgouw 2018-2022 Samen op weg naar een duurzaam Maasgouw
- Kadernota 2018
- Programmabegroting 2018
- Programmabegroting 2017
- Jaarstukken 2017
- Deel B Jaarrekening 2017

Stukken gemeente Roerdalen:

- Rapportage Mantelzorgondersteuning en vrijwilligerszorg, gemeente Roerdalen, 2016.
- Halfjaarrapportage Mantelzorgondersteuning en vrijwilligerszorg, gemeente Roerdalen, Jan. - Juni 2017

-
- Waar staat je gemeente Roerdalen Monitor sociaal domein 20180817 Programmabegroting 2019-2022
 - Brief B&W Roerdalen Advies inzake zienswijze begrotingswijziging 2018-3, 2019-1 20180508
 - Heijst Freek van BachelorThesis 15082018
 - Raadsinformatiebrief Implementatie Participatiewet
 - Raadsinformatiebrief bijlage Implementatie Participatiewet 20160112
 - Raadsinformatiebrief Jaarrapportage Jeugd en Wmo taken 2015 20160519
 - Raadsinformatiebrief Jaarrapportage 2015 Jeugdhulp 20160519
 - Raadsinformatiebrief Jaarrapportage Jeugd en Wmo taken 2015 20160519
 - Jaarrapportage Wmo 2015 20160531
 - Raadsinformatiebrief Ouderbijdrage Jeugdwet 20160531
 - Raadsinformatiebrief Eerste kwartaalrapportage sociaal domein 2016 20160705
 - Begeleidende brief kwartaalrapportage 20161004
 - Raadsinformatiebrief diverse ontwikkelingen Sociaal Domein 20170124
 - Raadsinformatiebrief diverse ontwikkelingen Sociaal Domein (bijlage) 20170124Raadsinformatiebrief Rapportage Sociaal Domein Q3 2015(1) 20150112
 - Raadsinformatiebrief Rapportage Sociaal Domein Q3 2015 20150112
 - Raadsinformatiebrief regionale 3e kwartaalrapportage Jeugd en Wmo (bijlage) 20151215
 - Raadsinformatiebrief regionale 3e kwartaalrapportage Jeugd en Wmo 20151215
 - Dorpscontactpersonen Roerdalen 20181106
 - Halfjaarrapportage Roerdalen 2017
 - Overzicht Raadsinformatiebrieven 2017.pdf
 - Postert-Samen-A5-mei-2018
 - Verslag gesprek met Sonja Thissen en Michel Janssen RD 20180927
 - Voorzieningenbeleid Kadernota Roerdalen 20110707
 - Voorzieningenbeleid Kadernota Roerdalen Bijlage 1. 20110707
 - Voorzieningenbeleid Kadernota Roerdalen Samenvatting 20110707
 - Brief B&W, gedateerd 8 mei 2018, advies inzake zienswijze begrotingswijziging 2018-3 en 2019-1
 - Spreekuren sociaal wijkteam Roerdalen 20181106
 - Verslag gesprek met Regionaal beleidsteam
 - Verlenging beleidsplan Wmo Midden-Limburg Oost tot 2020 (raadsvoorstel)
 - Raadsinformatiebrief Jaarrapportage Jeugd en Wmo taken 2015, Brief 20160519
 - Raadsinformatiebrief Voortgang doelgroepenvervoer 20160726
 - Raadsinformatiebrief Onderzoek Normeringskader Hulp bij het Huishouden 20160809
-

-
- Bijlagen raadsinformatiebrief Onderzoek Normeringskader Hulp bij het Huishouden 20160809
 - Beleidsplan Wmo Klaar voor de start 2015-2016
 - Besluit WMO 2015 Roerdalen
 - Cliëntervaringsonderzoeken WMO Roerdalen 20180917
 - Verordening Wmo 2015 Roerdalen
 - Coalitieprogramma Programma op hoofdlijnen 2018-2022
 - Kadernota 2019 Samen Doen (Verder werken aan geluk, op een stevig fundament)
 - Programmabegroting 2018–2021
 - Programmabegroting 2017–2020
 - Jaarstukken 2017

Stukken SC-MER-SD:

- Jaarrekening MER 2017
- Programmabegroting SC MER 2019-2022
- BIJLAGE Begrotingswijziging MER 2018-3 en 2019-1
- BIJLAGE Begrotingswijziging MER 2018-4 en 2019-2
- BIJLAGE MER Algemene kaders 2019
- 2017 MER - Vergelijkingsrapport cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten over 2016 versie 30-12-2017

Stukken regionaal:

- Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 regio Midden-Limburg Oost, Klaar voor de start 2015-2016, mei 2014.
- MEE jaarverrekening Noord en Midden Limburg, 2017
- MEE jaarverslag Noord en Midden Limburg, 2017
- Highlights regionale beleidsevaluatie, april 2018
- Dilemma voortgang evaluatie beleidsplan 2015, april 2018
- Totaalbestand evaluatie beleid, april 2018
- Wmo-cliëntervaringsonderzoeken over 2016, vergelijk resultaten, Reiger Research, december 2017
- Normeringsonderzoek Servicecentrum MER-domeinen Wmo en participatie, Berenschot, oktober 2017
- Regiovisie 2017-2020, bijzondere doelgroepen
- Verslag gesprek met Regionaal beleidsteam MLO 20181029
- Verslag gesprek met Regionaal beleidsteam MLO Bijlage 1 tm 3 20181029

Stukken uit overige bronnen:

- Waarstaatjegemeente.nl
- Spraakverwarring over participatie, Marja-Jager Vreugdenhil, 2011
- Informele hulp: wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning, SCP, 2014
- Feiten en cijfers, Werk & Mantelzorg, mei 2017
- Sturing op doelbereik Jeugd en Wmo, rekenkamercommissie Olst-Wijhe, mei 2018
- De Wmo in Breda: integrale hulp op maat, rekenkamercommissie Breda, februari 2018
- Samen thuis? Wmo 2015 in 16 Friese gemeenten; een complex samenspel tussen cliënten, gemeenten en aanbieder, september 2017

BIJLAGE 2 ENQUETEVRAGEN

1. Welke omschrijvingen zijn op u van toepassing?			Ja	Nee
a. Ik ben inwoner van Maasgouw/ Roerdalen en woon in dorp:			☐	☐
b. Ik ben lid van een lokale vereniging			☐	☐
c. Ik ben vrijwilliger			☐	☐
d. Ik ben mantelzorger van een naaste			☐	☐
e. Ik ben hulpbehoevend			☐	☐
2. Welke beschrijvingen zijn op u van toepassing?			zeker wel	neutraal
a. Ik kan mezelf nog goed redden zonder ondersteuning of hulp			☐	☐
b. Ik voel mij ondersteund door familie, burens, vrienden en vrijwilligers			☐	☐
c. Ik voel mij ondersteund door de lokale voorzieningen (zie vraag 3)			☐	☐
3. Bent u bekend met de volgende lokale voorzieningen en zo ja wat vindt u ervan?			goed	matig
a. Steunpunt Vrijwilligers Maasgouw: www.klikmaasgouw.nl			☐	☐
b. Waardering voor mantelzorgers (financiële bijdrage, dag vd Mantelzorg, ed).			☐	☐
c. Kernenregisseur/ dorpscontactpersonen behulpzaam bij burgerinitiatieven			☐	☐
d. Sociaal wijkteam			☐	☐
e. Keukentafelgesprek om toegang tot een voorziening te krijgen			☐	☐
f. Huiskamerplus			☐	☐
g. Eetpunten voor senioren			☐	☐
h. Gemeenschapshuizen			☐	☐
4. Welke lokale voorziening(en) vindt u het beste en waarom? (zie achterzijde voor meer ruimte)				
5. Welke lokale voorziening(en) vindt u het slechtste en waarom? (zie achterzijde voor meer ruimte)				
6. Ziet u het volgende de afgelopen jaren in Maasgouw/ Roerdalen gebeuren?			zeker wel	neutraal
a. Hulpbehoevenden kunnen zich langer en beter redden door deze lokale voorzieningen.			☐	☐
b. De gemeente ondersteunt mantelzorgers steeds meer.			☐	☐
c. Burgers doen steeds meer voor elkaar en voor de gemeenschap.			☐	☐
d. Hulpbehoevenden kunnen zich langer en beter redden door de ondersteuning van familie, burens, vrienden en vrijwilligers.			☐	☐
7. Bent u een man of een vrouw?	☐	man	☐	vrouw
8. Wat is uw leeftijd?	☐	18 tot en met 35 jaar	☐	36 tot en met 55 jaar
	☐	56 tot en met 75 jaar	☐	76 jaar en ouder
9. Tot slot, wilt u hier nog wat toelichten over deze enquête of over de sociale samenhang en lokale voorzieningen in Maasgouw/ Roerdalen? (zie achterzijde voor meer ruimte)				

BIJLAGE 3 AFNAMEPUNTEN VAN ENQUETES

Datum	Waar	Betreft	Kern
1-dec - 21-jan	Digitaal	Survey monkey	Kernen Maasgouw en Roerdalen
15-dec - 21-jan	Digitaal	Burgerpanel Maasgouw	Kernen Maasgouw
4-nov	Kasteelhoeve de Grote Hegge	Dag van de Mantelzorg	Kernen Maasgouw
14-nov	Zalencentrum De Harmonie	SmikkeLin	Linne
20-nov	Internaat de Prinsenvaart	Maaltijdvoorziening	Maasbracht
20-nov	Woll of fame	Handwerkmiddag	Maasbracht
20-nov	Kerkkoor Gemeenschapshuis 't Leuke	Kerkkoor	Maasbracht
23-nov		Inloopspreekuur Wijkteam	Beegden
29-nov	Dorpsgesprek	Bergerac	St. Odiliënberg
29-nov	De Knip	Aon Tafel	Wessem
29-nov	Super Mario	Supermarkt	Wessem
30-nov	Plus	Supermarkt	Posterholt
2-dec	De Herberg	Maaltijdvoorziening	Maasbracht
3-dec	Jan Linders	Supermarkt	Herkenbosch
6-dec	Jan Linders	Supermarkt	Melick
7-dec	Aldi	Supermarkt	Vlodrop
7-dec	Harmonie Wilhelmina	De Beuk	Posterholt
11-dec	Plus Posterholt	Supermarkt	Posterholt
12-dec	Don Bosco Actie	HeelLekker	Heel
12-dec	Ouderenvereniging	Bergerac	St. Odiliënberg
12-dec	Plus.	Supermarkt	St. Odiliënberg
13-dec	Emte Super	Supermarkt	Montfort
14-dec	Stevensweert	Kaarsenfeest	Stevensweert
17-dec	Jan Linders	Supermarkt	Herkenbosch
18-dec	Jan Linders	Supermarkt	Melick
19-dec	Wmo-Raad	Supermarkt	Roerdalen
24-dec	Jan Linders	Supermarkt	Herkenbosch
28-dec	Buurt Winkel	Supermarkt	Posterholt
9-jan	Jan Linders	Supermarkt	Herkenbosch
10-jan	Jan Linders Melick	Supermarkt	Melick
10-jan	Actie senioren	Supermarkt	Montfort
11-jan	Jan Linders	Supermarkt	Melick
18-jan	Jumbo	Supermarkt	Thorn
18-jan	Aldi	Supermarkt	Maasbracht

BIJLAGE 4 VERANTWOORDING STEEKPROEF EN RESPONS

De rekenkamercommissie heeft neutraliteit betracht bij de keuze van de te enquêteren personen. Deze zijn willekeurig tot stand gekomen en er is geen sprake geweest van een selectieproces. Enquêtes hebben plaatsgevonden in alle dorpen en op alle tijden. Hierbij zijn quota steekproeven per kern geselecteerd.

Er is geen eenduidig antwoord mogelijk op de vraag hoe groot de omvang van een steekproef moet zijn op basis van de grootte van de gehele onderzoekspopulatie. Het antwoord is onder andere afhankelijk van de mate van zekerheid die men wil en de foutenmarge die men bereid is te accepteren. Gebruikelijk is dat betrouwbaarheidsniveau van 95% wordt gekozen en een foutmarge van 5%. Voor de populatie van de gemeente Maasgouw en Roerdalen gezamenlijk (circa 46.000) betekent dat de minimale steekproefgrootte 381 respondenten betreft en voor de gemeente Maasgouw en Roerdalen (circa 23.000) 378 respondenten. Wanneer een populatie groter is dan 20.000 mensen, verandert de grootte van de steekproef weinig of niet meer.

Aan deze voorwaarde wordt voldaan. In totaal zijn er 821 geldige ingevulde enquêteformulieren verzameld: 381 in Maasgouw en 440 in Roerdalen. Het aantal uitnodigingen om de enquête in te vullen is niet exact bijgehouden. In de praktijk weigerden weinig mensen om de enquête in te vullen. De respons bij de afnamepunten wordt geschat op 70 à 90%. In Maasgouw zijn de enquêtes eveneens uitgezet bij ca. 400 deelnemers aan het digitale burgerpanel. Dit heeft 188 reacties (47%) opgeleverd.

In de volgende tabellen is het inwoneraantal en de respons per kern weergegeven voor beide gemeenten.

Tabel 1. Verdeling van inwoners en respons naar kernen in Maasgouw

Kernen:	Inwoners		Respons	
	Abs.	Perc.	Abs.	Perc.
Beegden	1748	7%	28	7%
Heel en Panheel	4451	19%	77	20%
Linne	3602	15%	61	16%
Maasbracht en Brachterbeek	6954	29%	110	29%
Ohé en Laak	801	3%	6	2%
Stevensweert	1669	7%	19	5%
Thorn	2410	10%	32	8%
Wessem	2062	9%	36	9%
Onbekend			12	3%
Totaal	23697	100%	381	100%

Tabel 2. Verdeling van inwoners en respons naar kernen in Roerdalen

Kernen:	Inwoners		Respons	
	Abs.	Perc.	Abs.	Perc.
Herkenbosch	4233	20%	76	17%
Melick	3655	18%	71	16%
Montfort	3081	15%	56	13%
Posterholt:	4053	20%	87	20%
Sint Odiliënberg	3350	16%	79	18%
Vlodrop	2357	11%	42	10%
Onbekend			29	7%
Totaal	20729	100%	440	100%

Uit de tabellen blijkt dat alle kernen goed vertegenwoordigd zijn. Ook komen de relatieve aandelen (percentages) goed overeen met de inwoneraantallen.

Ook als we kijken naar de sekse dan zijn zowel de mannen als de vrouwen goed vertegenwoordigd.

Tabel 3. Verdeling van de respons naar sekse per gemeente.

Sekse		Maasgouw		Roerdalen		Totaal	
		abs.	perc.	abs.	perc.	abs.	perc.
	man	173	49%	172	40%	345	44%
	vrouw	180	51%	263	60%	443	56%
	Totaal	353	100%	435	100%	788	100%

In Maasgouw en Roerdalen wonen ongeveer evenveel mannen als vrouwen. De respons geeft dus een getrouwe afspiegeling.

Vervolgens vergelijken we ook de relatieve leeftijdsverdeling van de inwoneraantallen en de respons voor beide gemeenten.

Tabel 4. Relatieve verdeling van inwoneraantal en respons naar leeftijdscategorie per gemeente

Leeftijd		Maasgouw		Roerdalen		Totaal	
		inwoners	respons	inwoners	respons	inwoners	respons
	< 35 jaar	17%	2%	20%	14%	19%	8%
	36-55 jaar	30%	16%	31%	29%	31%	23%
	56-75 jaar	39%	53%	38%	39%	39%	45%
	>75 jaar	13%	30%	11%	18%	12%	23%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

We zien dat alle leeftijdscategorieën voorkomen bij de respons. De grootste respons valt in de leeftijdscategorie 56-75 jaar (45%) bij beide gemeenten. In Maasgouw is sprake van een ondervertegenwoordiging van jongeren en oververtegenwoordiging van ouderen. In Roerdalen lijkt meer sprake te zijn van een getrouwe afspiegeling, alhoewel ook hier de ouderen iets oververtegenwoordigd zijn en jongeren iets ondervertegenwoordigd. Gezien het onderwerp van algemene lokale Wmo voorzieningen is dit niet verwonderlijk aangezien ouderen dit meer zal aanspreken en ook specifiek punten zijn bezocht waar meer ouderen komen.

Uit de bovenstaande tabellen blijkt dat de respons op de kenmerken en sekse representatief is en een getrouwe afspiegeling geeft. De representativiteit geldt iets minder voor het kenmerk leeftijd, alhoewel alle leeftijdscategorieën zijn vertegenwoordigd. Dit houdt in dat de

aanname gerechtvaardigd is dat de antwoorden op de in de enquête gestelde vragen een getrouwe afspiegeling van de werkelijkheid zijn.

Wat betekent een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% voor de onderzoeksresultaten? Uit het onderzoek blijkt dat 35% niet bekend is met het sociaal wijkteam, dan weten met 95% zekerheid dat tussen de 30% en 40% van alle inwoners bekend is met het sociaal wijkteam.

BIJLAGE 5 OPMERKINGEN OVER BESTE LOKALE VOORZIENINGEN

Opgemerkt wordt dat dit individuele opmerkingen zijn van respondenten. Deze respondenten hebben de mogelijkheid benut om de open vraag: 'Welke lokale voorzieningen(en) vindt u het beste en waarom?' te beantwoorden. De opmerkingen worden letterlijk geciteerd, daar waar dit vaker is opgemerkt staat tussen haakjes het aantal genoemd. Door de onderzoekers zijn de opmerkingen gegroepeerd naar gemeente en onderwerp.

Algemeen

Maasgouw

- Alle drie goed.
- Ik ben van geen voorziening afhankelijk, mijn vrouw geeft mantelzorg aan haar moeder.
- Waar ik bij betrokken ben vind ik dat Maasgouw het goed doet. Inloop, eet punten en de mantelzorgsalon.
- De overige voorzieningen ben ik niet bij betrokken maar hoor wel dat er positieve berichten over
- Goed dat er voorzieningen zijn, zelf geen ervaring mee.
- Voorzieningen zijn ok.
- Heb zelf tot nu toe weinig te maken met voorzieningen van de gemeente. Dat er nu een belbus is vind ik een goed initiatief.
- Zorgvoorzieningen
- Bibliotheek. De Spil met allerlei activiteiten. Thuiszorg-Groene Kruis-Fysiotherapie-Huisartsenpraktijk
- w.m.o.
- Voldoende voorzieningen.
- Bijeenkomsten voor ouderen i.v.m. tegengaan eenzaamheid
- 1 x in de maand in Maasbracht.
- Initiatieven om ouderen/eenzamen samen te brengen
- Alle voorzieningen zijn prima
- In de vorige vraag werden twee vragen gesteld. Dat maakt beantwoorden moeilijk. In mijn beantwoording ben ik uitgegaan van mijn ervaringen c.q. wat vind ik
- Allemaal goed.
- Bibliotheek, de Spil, Herberg, VOM-lokaal.
- Verenigingen en instanties waar je elkaar kunt ontmoeten en dingen samen kunt doen.

Roerdalen

- Voorziening zijn top
- Groene kermis (i.v.m. seniorenvereniging)
- Voorzieningen mogen best een tandje minder.
- Beuk, groene kruis, Ka. Goede ruimtes elk voor passende doelgroep.
- Zaken regelen voor ouderen (op afstand) kost veel energie.
- De supermarkt en een bankkantoor in eigen dorpskern. Ja dit zijn ook voorzieningen. Het is belangrijk dit te behouden zodat minder mobiele mensen toch ook hun dingen kunnen halen. Kinderboerderij Brombemke, leuke plek voor ontmoetingen, ontspanning voor ouderen en beperkten. Educatief voor kinderen.
- Bie de Vogel want daar is t eetpunt De vaert diverse activiteiten.

- Vergrijzing maakt voorzieningen belangrijk.
- Goede contacten met pastoor en zusters.
- Voorzieningen zijn grosso modo ok.
- Er ontbreekt een supermarkt in Vlodrop.
- Huidige voorzieningen handhaven.
- Prima voorzieningen in Montfort.
- Ze zijn er nuttig. Voorzieningen zijn OK.
- Zorg voor ouderen is belangrijk.
- Meer positiviteit geven aan voorzieningen goed voor sociaal contact.
- Voorzieningen voor ouderen/jeugd uitbreiden.
- Voorzieningen moeten blijven.
- Alles moet blijven!
- Voorzieningen zijn OK.
- Voorzieningen zijn belangrijk.
- Voorzieningen zijn goed geregeld.
- Voor dit moment voldoende geregeld.
- Voorzieningen zijn goed geregeld.
- Tevreden over de Wmo, steeds goed geholpen!
- Ik geef het een "6"je.
- Positieve ervaringen.
- Maar goed dat de voorzieningen onder 1 dak zijn.
- Voorziening zijn ok.
- Voorzieningen voor ouderen zijn ok.
- Voldoende voorzieningen.
- Voorzieningen zijn goed geregeld.
- Ik neem vaak deel aan activiteiten.
- Voorzieningen beter onder de aandacht krijgen.
- Voorzieningen ok.
- Voorzieningen zijn goed geregeld.
- 3a tm h zijn niet te missen in het dorp.
- Voorzieningen ok.
- Voorzieningen zijn belangrijk in Herkenbosch.

Andere voorzieningen

Maasgouw

- De Spil Bibliotheek winkels wandelpromenade
- Over de huishoudelijke hulp zeer tevreden. Tevreden over deze voorzieningen.
- Winkels, de Spil, Uniek, goed bereikbaar Bibliotheek, huisarts, apotheek, busvervoer, alles dicht bij de

hand.

- Supermarkten en bouwmarkt, goed aanbod en fijne ligging
- Café 't Wiel, ze hebben goedkoop bier.
- Ik maak geen gebruik van maatschappelijke lokale voorzieningen. Wel van commerciële voorzieningen zoals winkels e.d. Die zijn voor mij voldoende in de gemeente Maasgouw.
- Op maandag de open inloop. Heel fijn. Ik ga iedere maandagmiddag.
- Seniorenvereniging
- Dagopvang Brachterveld
- Oudervereniging
- Thuis, want daar is het goed
- Ik red me prima met huisarts
- Super Ohé en Laak
- Dansvoorstelling van de Spil.
- Klussendienst: leden zijn erg behulpzaam en competent bij het oplossen van probleem(e)mapjes van allerlei aard. Voeren zelf uit, hebben inzicht en geven goed advies voor zaken die niet tot hun gebied of mogelijkheden behoren (verwijzingen).
- De Spil en Engelsoord. Woningen.
- Horeca. Veel initiatieven, goed voor leefbaarheid.
- Ouderenvereniging Ons Welzijn Brachterbeek. Deze organiseren iedere maande activiteiten zoals kienen, uitstapjes, kerst, etc. De kosten zijn laag! In het gemeenschapshuis is dichtbij.
- KBO - VOM doen veel voor ouderen.
- Open inloop Beegden is ok. Gemeentelijke steun nodig.
- De vraagstelling is niet helemaal correct waardoor een juiste beantwoording niet mogelijk is. Het ware beter geweest als er een ander antwoord zoals n.v.t. mogelijkheid was geweest tussen goed en onbekend. De door mij aangevinkt als onbekend zijn bij mij wel bekend maar ik kan ze voorzieningen niet beoordelen omdat er nog geen ervaring mee heb gehad. Ik kan derhalve geen oordeel geven.
- De eetpunten in de diverse kernen is een groot succes voor m.n. ouderen.

Roerdalen

- Sportvelden
- Ons blad
- Financiële drempel voor belbus te hoog.
- Winkels
- Seniorenvereniging
- Bitieh hut.
- Het project "Wensbus" lijkt mij een goede voorziening - daarbij wil ik opmerken, dat ik dit soort info alleen maar via de pers heb.
- Sportvelden
- Seniorenvereniging en Duurzaam Roerdalen: goede en positieve organisaties/initiatieven.
- Zwembad moet blijven! Open bieb moet blijven.
- Jeugdsoos moet blijven.

- De bibliotheek
- Vervoersvoorzieningen. Als gevolg daarvan is men gelukkig niet aan huis gebonden.
- KBO
- Supermarkt dichtbij bejaardentehuis
- Medische zorg is belangrijk

Burgerinitiatieven

Maasgouw

- De Kernenregisseur omdat je daar altijd je informatie bij kan krijgen.

Roerdalen

- Dorpscontactpersoon is ok, werkt prima!
- Lokale contactpersonen zijn belangrijk. Dorpshuis in Vlodrop moet zeker komen.
- Gemeentelijke contactpersonen.

Eetpunten

Maasgouw

- Geweldig! Met mensen eten uit de kunst, wat moet je nog meer. Optreden in de Spil, leuk!
- Eetpunten- openinloop
- Smikkelin.
- Eetpunten
- Internaat, goede keuken, niet duur.
- Smikkelin contact tussen de mensen, heel goed!
- Smikkelin/ Deel je moment
- Samen eten voor ouderen! Gezelligheid en contacten leggen!!
- Smikkelen, het sociale aspect en de Wensbus waar ik vrijwilliger voor ben.
- Smikkelin
- Smikkelin volgens mijn buurman lekker eten in gezamenlijkheid
- De Herberg de 1ste zondag van de maand.
- Smikkelin, ik hoor dat veel oudjes hier gebruik van maken.
- Eetpunt, is duidelijk voor iedereen
- Heelekker
- Eetpunt heel lekker
- Eetvoorziening voor senioren; mensen die dat willen kunnen gezamenlijk eten, geeft hun sociaal contact
- Eetpunten. Sociaal en betaalbaar

- Same aan tafel initiatief van sociaal ingestelde burgers.

Roerdalen

- Eetpunt belangrijk
- Bosscherhof is goede eetvoorziening.
- Eetpunten.
- Eetpunt Montfort werkt goed
- Eetpunten zijn ok maar er meer bekendheid aan geven.
- Het eetpunt Bij de Vogel Montfort. Daar ben je onder de mensen. De plaatselijke Zonnebloem vereniging. Ze hebben leuke uitjes. Dan ben je een halve dag uit de sleur
- Eetpunt Huiskamer Melick.
- Eetpunt sociaal en leefbaarheid. Alle voorzieningen werken positief (meer en mindere).
- Dagbesteding en eetpunten.

Gemeenschapshuizen

Maasgouw

- Spil (3x)
- Beegden omdat ik daar zelf als vrijwilliger actief ben
- Gemeenschapshuizen, Dit is in belang van de hele gemeenschap.
- Den Bosco in Heel en het Leuke in Beegden
- Don Bosco draait goed. Ze weten het hoofd boven water te houden.
- Andreashal
- 't Leuke veel te doen en goed aangepast aan de behoefte. Begeleiders zeer gemotiveerd
- Het lijkt mij dat de Spil een hele belangrijke voorziening in het dorp. Ik woon hier pas een jaar. Ik ga zeker vaker activiteiten bijwonen.
- cc Don Bosco Heel, veel activiteiten, toegankelijk
- 't Leuke een goede beheerder
- De Spil het meest bekend en open
- Gemeenschapshuizen leuke dingen te doen.
- Ontmoetingsplaatsen met een breed aanbod (zoals bijv. 't Leuke)
- Harmoniezaal wordt gebruikt als gemeenschapshuis.
- CC Don Bosco: goede service, vriendelijk personeel, gastvrij.
- Kloosterhof, Zeer gevaarlijke trap naar de bovenverdieping.
- Voor wat wij doen is de Spil fantastisch.
- Don Bosco: goed onderkomen voor de harmonie en andere activiteiten
- De spil en Don Bosco
- Don Bosco

- Gemeenschapshuizen
- 't Leuke Altijd goed geregeld.
- Koersbal in Stevensweert en Olle en Luuk.
- Ik ben niet zo bekend met andere voorzieningen, alleen Don Bosco in Heel en dit vind ik een goede locatie
- 't Leuke Beegden ...goede service ...klantgericht ...en dit zonder subsidie
- 't Leuke Beegden
- De spil
- 't Backerhoes. Tevreden!
- Gemeenschapshuizen, omdat horeca verdwijnt in kleine kernen

Roerdalen

- Stichting "De Roerparel" Samen met verenigingen en veel vrijwilligers een prachtige locatie tot stand gebracht in zeer korte tijd.
- De Beuk. Wordt veel gebruik van gemaakt.
- Gemeenschapshuis De Beuk. Hier zijn m.i. de activiteiten grootser aangepakt dan De Blokhut.
- De gemeenschapshuizen. Deze zijn voor alle verenigingen en feesten te gebruiken voor activiteiten voor de samenhang in de gemeente.
- Blokhut voorziet in behoefte, veel klanten. Niet op bezuinigen.
- Gemeenschapshuizen (5x).
- Ka-huis, sporthal, de Beuk, gemeenschapshuizen
- Activiteiten voor ouderen om sociaal isolement te voorkomen.
- St. activiteiten de Beuk, deze verbindt mensen ('gebruikmakers' en vrijwilligers)
- Ka- huis prima voor jeugd.
- De Beuk
- Ka-huis worden nog veel activiteiten georganiseerd.
- Ka-huis, veel activiteiten voor jongeren.
- Dorpshuis, laagdrempelig voor mijn mening, startpunt voor verbanden.
- De Beuk is en wordt een dorps huis.
- Gemeenschapshuis Reutje.
- Dorpshuis de Roerparel. Veel activiteiten door en voor senioren door seniorenvereniging St. Odiliënberg.
- KA Posterholt/ groene kruis Posterholt wordt nog serieus gezorgd voor activiteiten voor jong en oud.
- Ontmoetingspunt
- Dorps huizen omdat deze voor verbinding zorgen
- Activiteiten in gemeenschapshuizen zijn belangrijk voor ouderen.
- Kasteelhof is goede voorziening.
- Gemeenschapshuizen zijn belangrijk!
- Blokhut loopt beter dan voorheen.
- De Vaart gezellige plaats.

- Dorpshuizen ok,
- Gemeenschapshuis
- KA-Huis
- Dorpshuis st Odiliënberg
- Bergerac Mooi opgeknapt
- G=H Voor sociale activiteiten
- Gemeenschapshuis KA-huis belangrijk.
- Dorpshuis verzorgingshuis de roerparel. Is een ontmoetingspunt.
- Gemeenschapshuis roerparel.
- Gemeenschapshuizen belangrijk voor de jeugd.
- De rest is nog niet van toepassing (leeftijd: 27)
- Gemeenschapshuizen belangrijk
- Ka-huis i.v.m. jongerenwerk
- De Beuk, bibliotheek aanwezig met connectie Bibliorura
- Ka- huis en de Beuk
- Gemeenschapshuizen.
- Dorpshuis
- Gemeenschapshuizen zijn belangrijk voor jong en oud.

Huiskamer Plus

Maasgouw

- Jammer dat ik de vorige vraag als geheugensteun niet meer in beeld kan krijgen maar in het algemeen: Huiskamerplusprojecten en andere voorzieningen gerelateerd aan de vergrijzings- en vereenzamingsproblematiek in de Huiskamerproject, heel belangrijk voor alleenstaande, hulpbehoevende en mensen met weinig familie of burens, of vrienden.
- Huiskamerprojecten
- Hoeskamer in Beegden. Hoort bij het totale zorgaanbod.
- Huiskamerplus
- Huiskamerplus Beegden lekker gezellig
- Huiskamerproject. Laagdrempelig, goed initiatief om ouderen samen te brengen en de thuissituatie soms te ontlasten.
- Prima kans voor vrijwilligers om hun bijdrage te leveren.
- De huiskamerprojecten in Beegden en Maasbracht
- Huiskamerplus, heel gezellig, ik kom iedere week Inloop

Roerdalen

- Huiskamerplus (2x)
- Dagopvang
- Huiskamerplus in Melick

Keukentafelgesprek

Roerdalen

- Erg tevreden over het keukentafelgesprek. Voorzieningen zijn compleet, kwalitatief ok.
- Toen mijn partner zijn beroerte heeft gekregen einde 2014 gevraagd voor WMO in de vorm van een keukengesprek in 2015 al was het maar iets van hulp in de huishouding. Was niet van toepassing en wanneer je financieel draagkrachtig bent dan mag je het allemaal zelf uitzoeken! Dit was allemaal in het begin van de WMO, besef heb ik duidelijk maar daarna heb je absoluut geen vertrouwen meer in de gemeente en WMO.
- Ik ken alleen het keukentafelgesprek en dat vind ik goed. Andere voorzieningen ken ik niet.
- Ik ben wel op de hoogte van het feit, dat deze voorzieningen er zijn, maar ik heb er nooit gebruik van gemaakt/maak er geen gebruik van. De keer, dat ik nl. echt hulp nodig had en voor maanden totaal uitgeschakeld was, moest ik 6 weken wachten op een "keukentafelgesprek". Dit heb ik niet gedaan. Ik had op dat moment direct hulp nodig. Ik heb dus vele weken in pyjama geleefd en maandenlang niet meer gegeten dan brood en alles wat ik met mijn tanden kon openen. Ik voelde me zó in de steek gelaten! Des te zuurder, omdat ik zelf vele decennia voor anderen heb gezorgd en ook nog eens vrijwilligerswerk heb

Mantelzorg

Maasgouw

- Waardering voor mantelzorgers

Roerdalen

- Mantelzorgondersteuner
- Mantelzorgers.
- . Mantelzorg is steeds meer nodig en daarom is financiële bijdrage een blijk van waardering.
- Mantelzorg en gemeenschapshuizen.
- Steunpunt mantelzorg (4x)
- Mantelzorg in Roerdalen beter organiseren.

Vrijwilligers

Maasgouw

- Steunpunt vrijwilligers: prima platform voor vrijwilligerswerk
- Steunpunt vrijwilligers en de onlangs opgerichte Wensbus
- Vrijwilliger Maasgouw

Roerdalen

- Vrijwilligers zijn op de verharde (?) plaats bezig. Beter sturen.

Wijkteam

Roerdalen

- Sociaal wijkteam (3x)
- Wijkteam moet blijven.
- Bereikbaarheid sociaal wijkteam
- Sociaal wijkteam is ok.

BIJLAGE 6 OPMERKINGEN OVER SLECHT GEWAARDEERDE LOKALE VOORZIENINGEN

Opgemerkt wordt dat dit individuele opmerkingen zijn van respondenten. Deze respondenten hebben de mogelijkheid benut om de open vraag: 'Welke lokale voorzieningen(en) vindt u het slechtste en waarom?' te beantwoorden. De opmerkingen worden letterlijk geciteerd, daar waar dit vaker is opgemerkt staat tussen haakjes het aantal genoemd. Door de onderzoekers zijn de opmerkingen gegroepeerd naar gemeente en onderwerp.

Algemeen

Maasgouw

- Voorzieningen hebben maar 1 doelgroep.
- Uitvoering Wmo, ik heb slechte ervaringen hiermee als hulpverlener
- In Thorn weinig activiteiten voor ouderen.
- Voorzieningen voor jongeren die hulpbehoevend zijn er minimaal.
- In Linne zijn amper voorzieningen.
- Ik woon in pol daar zijn weinig voorzieningen.

Roerdalen

- Sinds 2015 zeer matig. Beperkt budget!.
- Onzinnige financiële uitgaven van gemeente.
- Meer info over voorzieningen nodig (4x).
- Meer coördinatie nodig.
- Slechte voorlichting men moet het maar weten.
- De vele tijd en kosten(drukwerk) die gestoken wordt in "Geluksplekken c.q. dagen. B.v. evaluatiegesprekken geluksdagen was.
- Zeer slecht bezocht. Dat de mooie plekken er zijn ok voor inwoners en toeristen.
- Informatie over voorzieningen moet beter (4x).
- Geen enkele, want voor ouderen wordt weinig gedaan, maar ze moeten wel langer thuis blijven wonen. Het beleid is uitgekleeft.
- Wij zeggen onder elkaar geregeld, dat we liever dood zijn dan dát. Het is zuur om te zien, dat mensen die nooit iets bij hebben gedragen niet hoeven te werken, geen tegenprestatie hoeven te leveren en ook nog eens van iedereen alle hulp, aandacht en bijstand krijgen. Ze gebruiken uit luiigheid zelfs de Wensbus omdat ze zich te goed voelen om op de fiets te stappen of in de gewone bus.
- Eigenlijk klopt de communicatie en het bekendmaken van initiatieven niet in Roerdalen. Je moet zelf op zoek naar de mogelijkheden.
- Er is onvoldoende info te vinden.
- Er zijn veel mogelijkheden maar nog te weinig. Vooral dagactiviteiten ontbreken. De frequentie van Eetpunten moet hoger en vervoer beter geregeld. Geschoolde mensen komen niet aan de bak. Sociaal wijkteam verbreden!
- Het is stuitend om te ervaren, dat de voorzieningen vooral worden aangewend voor hen, die het niet nodig hebben. Vooral nieuwkomers in onze gemeente worden bovenmatig gepamperd, geholpen en gefêteerd. De oorspronkelijke bewoners zien dit met lede ogen aan en voelen zich meer en meer aan de kant gezet. Vooral het misbruik van deze "nieuwkomers", die in sommige gevallen al meer dan 15 jaar in Nederland wonen en nog niet werken en wel overal bij geholpen worden, zijn erg pijnlijk voor bewoners, die nog nooit hulp hebben gehad. De Wensbus, een mooi initiatief, wordt door diverse van deze bewoners misbruikt, omdat ze geen zin hebben om met de fiets te gaan of met de gewone bus. Dit

houdt in, dat mensen waar deze voor bedoeld is, zoals ouderen, zieken, mensen met beperkingen er minder gebruik van kunnen maken en dat sponsors hun geld aan profiteurs geven i.p.v. aan hen, die het nodig hebben. Ik heb diverse malen aan huis gekluisterd gezeten, omdat ik geen geld heb voor een taxi en ook geen mogelijkheden zag om met de gewone bus te reizen.

- Leegloop van Vlodrop is een probleem. Te veel bezuinigingen.
- Communicatie over voorzieningen blijft noodzakelijk. Een aanspreekpunt voor alle hulpverlening nodig.
- Afbouw centrale voorzieningen. Stop met het pampere van deze uitvreter en geef aandacht en hen, die zich niet melden. Mensen die wegwijnen en niet naar buiten gaan, omdat dan hun schoenen verslijten. Er is hier een "vrouwenkring" die elkaar alles toefluistert en elkaar helpt bij het onterecht gebruik maken van voorzieningen.
- Als je achteraf woont krijg je niks.
- 2 de omschrijving is bij niet van toepassing. Het zou fijn zijn als er nog een groep (overige) bij was geplaatst 3 Kan me goed redden dus ik weet niet hoe ik ondersteund zou moeten worden. 4 Lokale voorzieningen. De meeste zijn van naam bij mij bekend. Bij e heb ik van diverse mensen gehoord dat deze vaak heel slecht gevoerd worden. C weet niet wat burgerinitiatieven in dit rijtje thuishoren. Bij H is de opsomming van gemeenschapshuizen ook niet duidelijk in samen spel
- Uitgifte punt van hulpmiddelen niet in gemeente. Meer info nodig over wat er al is.
- Voorzieningen voor andere leeftijdsgroepen zijn er te weinig.

Andere voorzieningen

Maasgouw

- Het ontbreken van uitrustplekken voor ouderen in de kernen en aan de rand van de woonkernen.
- De parkeergelegenheid in Maasbracht vind ik slecht en het zware vrachtverkeer in de winkelstraat is niet meer normaal.
- Winkelaanbod
- Ik werk in gemeente Heel. Daar wonen zoveel mensen met een handicap. Rijden zoveel rolstoelen rond. Je wordt er gek van alle obstakels en gootjes op straat.
- Geen rolatorpad in Stevensweert.
- Verbouwde Dr. Engelsoord(Bolder). Te kleine kamers waar privacy ontbreekt en het niet de bedoeling is deze te hebben
- Jongerenontmoetingsplekken als een zeecontainer of overkapping enigszins afgelegen gesitueerd om overlast voor omwonende te beperken. Zijn broeinesten voor dealers.
- Het beweegplein. Ik heb het een paar weken gedaan met de gym juf. Toen zij gestopt was werd het al minder. Nu is het helemaal gestopt.
- De zonnebloem is gestopt met activiteiten in Maasbracht Beek. Hiervoor moet naar Ohé en Laak gegaan worden. Vervoer is dan een probleem!
- De Schepersstraat weer doorgang geven. Veel auto's verrijden zich komen allemaal op onze oprit keren, ik ben het beu, maar ouderen worden niet gehoord.
- Het niet sneeuwruimen bij oude of gehandicapte mensen op trottoirs.
- Winkels voor leefomstandigheden (Boodschappen etc.)
- Wordt beloofd dat er bejaarden komen. Hier heb ik het met enkele afgevaardigden van de gemeente over gesproken en me er voor opgegeven. Wat mijn verbazing schetst. De eengezinswoningen worden verhuurd en de bejaardenwoningen onbetaalbaar. De omgekeerde wereld i.p.v. de jeugd een startwoning te bezorgen, worden wij tot op ons hemd uitgekleeft.
- Ik mis ondersteuning bij werk als taalhulp in een gezin
- Spector omdat het een oplichter is.
- Oversteekplaatsen te weinig. Openbare toiletten mis ik brievenbussen te weinig pinautomaten

- Geen pinautomaten
- Geen rollator pad in Stevensweert.
- Supermarkt, Is behoorlijk verouderd.
- Riolering iedere keer als er een stortbui is dan loopt het bij mij over.

Roerdalen

- Jammer dat steeds meer winkels verdwijnen in het dorp.
- Het park zit vol met hondenpoep.
- Winkels lopen leeg: probleem voor ouderen.
- Hulp bij de huishouding als men zelf de beschikking heeft over het PGB. Het uurloon van het eigen PGB is al jarenlang lager dan in de marktsector.
- Hulp senioren
- Kerk niet toegankelijk wegens trappen.
- Welkomstpakket Fanfare st Wiro stoppen.
- Mis een verpleeg/ verzorgingshuis voor ouderen voor tijdelijke opname, of tijdelijke kortdurende zorg.
- RO actiever beleid nodig
- De buitenruimtes (onderhoud groen/bebouwing/ruimte)
- P.p. Schepersheuvel, handhaving.
- De gemeente, slechte openingstijden.
- Openbaar vervoer ... duur en beperkt in haltes, daarnaast gecompliceerd overstappen/onduidelijkheid lijnen haltes voor hen die minder reizen of trager begrijpen. Basisschool, geeft zeer veel overlast op nieuwe tijdelijke locatie op parkeergebied. Ze hebben eigenplekken op terrein maar parkeren op mensen hun opritten en in hun voortuin. Het stuk geasfalteerde grond aan de andere kant van de weg aan het Brombemke is geen openbare grond maar hoort bij de huizen en bedrijven daar.
- Gemeentehuis enkel op afspraak... men komt binnen balie mensen 'lijken' niet aan het doen te zijn. Ter plekke kan men dan via site afspraak maken en man dan ineens weg geholpen worden. Een open inloop zou prettig zijn
- Onplezierig benaderd door gemeente, van het kastje naar de muur gestuurd.
- Ondersteunde voorzieningen hulpbehoevenden
- Jeugdzorg veel haken en ogen. De jeugdsoos in Herkenbosch vervult een belangrijke sociale functie. De problemen die er zijn moeten snel worden opgelost.
- Veel te weinig woonruimtes voor levensloop wonen: bejaarden. Deze zijn vaak verhuurd aan jongere mensen en
- Asielzoekers. Deze krijgen vaak de voorhand, en tevens worden mensen die niet in Posterholt wonen de voorhand gegeven
- Verkeersdrempels zijn erg belastend.
- Vrijwilligers bij boodschappen doen blijken niet te komen!
- Bibliotheek is te veel ingekrompen.
- Gemeentehuis, slecht bereikbaar, niet klantvriendelijk.
- Gemeentehuis, slecht bereikbaar, slechte openingstijden.
- Ondersteuning en financiële ondersteuning om het huis levensloop bestendig te maken.

Burgerinitiatieven

Maasgouw

- Gemeente staat niet open voor burgerinitiatieven.
- Kernenregisseur, beperkt mandaat.

Roerdalen

- Gemeentelijke hulp bij burgerinitiatieven duurt allemaal veel te lang ambtelijke molens malen langzaam

Eetpunten

Maasgouw

- Jammer eetpunten nodig zijn, schande dat het allemaal door vrijwilligers moet gebeuren.
- Eetpunten niet nodig doe jezelf thuis, wat je nog kunt

Roerdalen

- Eet voorzieningen in Bosscherhof zijn duur.
- Eetpunten zijn OK.

Gemeenschapshuizen

Maasgouw

- Geen fatsoenlijke/netjes bijgehouden zaal voor gemeenschappelijk voorzieningen
- Don Bosco heel ...met flinke berg subsidie....net het hoofd boven water houden
- Geen gemeenschapshuis in Linne.
- Don Bosco is saai. T Leuke is beter.
- De Spil. Als je er 's avonds (bij het café) binnenkomt, tref je een stel rokers en drinkers. Je krijgt er een slecht gevoel bij. Als er vooraf een ruimte is gereserveerd, kan bijna niemand zeggen welke dat is en welke voorzieningen je hebt gevraagd.
- De Spil in Maasbracht heeft totaal geen sfeer
- Cultureel Centrum Stevensweert, geen verwarmingselementen (alleen een magnetron die slecht voldoet). We moeten alles meenemen van thuis. Verwarmingselement (pannen, enz.). Geen opslag voor drank (frisdrank), alleen een gezamenlijke koelkast. De keuken is te klein. Er is geen plaats om borden neer te zetten.
- In kloosterhof zijn geen voorzieningen voor mensen die moeilijk trap kunnen lopen en geen invalide toilet.
- Multifunctioneel centrum in Wessem omdat het er nog steeds niet is.
- Spil
- Kloosterhof in Linne, Nog geen invalide toilet.

Roerdalen

- Ka-huis wil maatschappelijk zorg voor ouderen gaan bieden en is hier niet voor bedoeld.
- Overlast van harmoniezaal, Geluid is overlast.
- Meer bekendheid geven aan activiteiten in gemeenschapshuizen. Ook in de lokale bladen.

Huiskamer Plus

Maasgouw

- Waarom is er geen huiskamerplus voor de inwoners van Wessem?
- Huiskamerproject Beegden, veel kosten voor gemaakt en slechts enkele deelnemers hadden dit geld beter kunnen besteden aan de Open Inloop van Beegden.

Keukentafelgesprek

Maasgouw

- Het keukentafelgesprek is slecht, ik had er eentje die dacht niet in het belang van de "patiënt" c.q. aanvrager maar alleen maar hoe krijg ik het voor mekaar om het niet te geven.
- Keukentafelgesprek. Te ingewikkeld.
- Gemeente, slechte communicatie en alles duurt erg lang.
- Keukentafelgesprek. De Wmo uitvoering in Maasbracht loopt via Echt en kost veel moeite om een verantwoordelijk ambtenaar te vinden, bij een aanvraag te doen. Zeer moeilijk om overdag afspraken te maken als je overdag werkt.
- Ik persoonlijk heb er niet mee te maken maar hoor wel in mijn omgeving dat het aanvragen van voorzieningen zeer moeizaam verloopt.

Roerdalen

- Keukentafel gesprek (2x)
- Reactie op keukentafelgesprek duurt te lang, veel tekst, weinig actie.
- Zelf had ik wegens een flinke operatie thuishulp nodig - stofzuigen en dergelijke. Ik heb géén goed woord over voor de medewerkers die mij te woord stonden en mijn aanvraag in korte bewoordingen afwezen. Naderhand bleek, via speuren op internet, dat hun afwijzing onterecht was.
- Ik vind dat er wel wat gedaan mag worden aan de manier waarop we omgegaan wordt met mensen vanuit de WMO. Heb al vaker meegemaakt dat ze je totaal niet serieus nemen en gewoon ronduit onbeschoft zijn.
- Voorziening aanvragen is omslachtig en duurt lang
- Gemeente aanvragen te lang duren en niet altijd medisch deskundig zijn.
- De zgn. hulp van de WMO, na keukentafelgesprek, 6 weken niks meer gehoord en daarna helemaal niks meer. Voor ons is de WMO zoals in Roerdalen WAARDELOOS! ! ! ! !
- Cliënten moeten te veel zelf uitzoeken.
- Keukentafelgesprek meer aandacht voor omgevingsfactoren, leeftijd, ed.

Mantelzorg

Maasgouw

- Waardering voor mantelzorg. Het is niet inzichtelijk en transparant.
- Meer aandacht voor mantelzorgers en ondersteuning zodat ze ook eens zelf weg kunnen.
- Mantelzorgers weten het vaak niet. Je moet het zelf aanvragen.
- Ondersteuning mantelzorg kan beter.
- Waardering voor mantelzorgers of vrijwilligers is minimaal.
- Waardering voor mantelzorger. Hoe zit dat ik ben mantelzorger voor mijn ouders maar die wonen niet in gemeente Maasgouw. Kom ik er dan toch voor in aanmerking?

Roerdalen

- Mantelzorgers hebben meer support nodig.
- Waardering mantelzorgers. Mantelzorgcompliment bestaat maar mensen die veel mantelzorgen komen niet in aanmerking omdat ze het te weinig doen!
- Meer aandacht/ondersteuning voor mantelzorgers nodig. Domino-effect: mantelzorgers ruimte vrij maken bij professionele zorg verlenen om hulp te verlenen.
- Financiële bijdrage voor mantelzorgers doe je oprecht en uit vrije wil.
- Financiële ondersteuning voor mantelzorgers.
- Teveel eigen initiatief nodig.

Vrijwilligers

Maasgouw

- Bekendheid niet zo groot. Paar oproepen geweest niets op gekomen.
- Gemeente zich minder prominent presenteren als vrijwilligers het werk doen, bv bij de eetpunten voor senioren.

Wijkteam

Maasgouw

- Te hoge drempel voor de Wmo voorzieningen.
- Heel slecht. 6 weken duurt de aanvraag en daarna nog eens een verlenging. Ook in vergelijking tot andere gemeenten. Meegemaakt dat iemand moest worden opgenomen omdat gemeente geen hulp toekent. Het lijkt wel geld gedreven en er is ook veel wantrouwen bij de gemeente.
- De plek van de sociale voorziening Samen met de bieb slecht idee!

Roerdalen

- Bekendheid met wijkteam, dorp en het persoon beter maken.
- Sociaal wijkteam

BIJLAGE 7 OPMERKINGEN OVER SOCIALE SAMENHANG

Opgemerkt wordt dat dit individuele opmerkingen zijn van respondenten. Deze respondenten hebben de mogelijkheid benut om de open vraag: 'Wilt u hier nog wat toelichten over de sociale samenhang en lokale voorzieningen?' te beantwoorden. De opmerkingen worden letterlijk geciteerd, daar waar dit vaker is opgemerkt staat tussen haakjes het aantal genoemd. Door de onderzoekers zijn de opmerkingen gegroepeerd naar gemeente en onderwerp.

Algemeen

Maasgouw

- Dorpsraad ondersteunt sociale samenhang door voorlichting en opkomen voor lokale belangen.
- Heeft de juiste aandacht met onderlinge ondersteuning indien gewenst
- Naar mijn indruk is de sociale samenhang gering.
- Vrijwilligers bezetten de plaatsen van werk zoekende, er zijn hier in Maasgouw genoeg 50+ die deze banen verplicht moesten nemen. Lokale voorzieningen, is onze jeugd is hun voetbalveld afgenomen, was een prachtige locatie, hebben ze verplaatst naar Beegden, dit had nooit mogen gebeuren. Voetbalveld had in ons dorp moeten blijven, en niet zeker in de winter, de lagere school had deze ook kunnen gebruiken voor gym of bal oefeningen. De sportparklaan is een straat geworden, met vergeten fietspad voor de schooljeugd, de school ligt wel op deze straat. Verder vinden wij het wel mooi wonen in Heel, en de gemeente krijgt van ons een cijfer 8

Roerdalen

- Meer zorg voor mensen met kleinere lonen.
- Eerste plaats zorgen voor eigen mensen uit ons dorp, bejaardenhuis enz.
- Diegenen, die hier nieuw komen en vooral zij die een kleurtje hebben, de asocialen onder ons en de échte Herkenboschers (die hier geboren en getogen zijn) krijgen alle hulp. De andere mensen moeten het maar zelf uitzoeken.
- Je helpt mensen niet door ze te pamperen, maar door ze te leren op eigen benen te staan. Vooral voor de vele niet-Westerse- en Afrikaanse vrouwen in dit dorp zou men wat strenger moeten zijn. Uiteraard ook voor de aso's die nog nooit hebben willen werken. Het is triest, dat mensen die volledig arbeidsongeschikt zijn geen uitkering aan durven te vragen, omdat ze weten dat ze, omdat ze hier zijn geboren en getogen, een tegenprestatie vrezen. Diverse Afrikaanse vrouwen in Herkenbosch eisen alles op onder het geschreeuw van "discriminatie". Als iemand afval in je tuin gooit en je van 's morgens tot 's avonds terroriseert met geluidsoverlast mag je niets zeggen, omdat ze een kleurtje hebben. Het zou pas discriminatie zijn als ik daarom niets zou zeggen. Elke buur, maakt niet uit van welke origine, dient goed buurschap te tonen.
- Randvoorwaarden moeten beter worden ingevuld.
- Er is geen sociale samenhang.

Anders

Maasgouw

- Ze moeten meer rekening houden met mensen die slecht horen of spreken.
- Als visueel beperkt persoon (blind) moet ik het verder zoeken in onze regio, en niet enkel in de gemeente
- Er zijn plaatsen waar je slecht met een rolstoel of scootmobiel kan komen.
- Over het algemeen in woonkern Heel oké. Verkeer Sportparklaan/Doonweg problematisch. Contact met verkeerscommissie vooralsnog geen berichten.

Roerdalen

- Fijn dat verenigingen i.s.m. de school goede mogelijkheden kunnen aanbieden. De subsidielijnen rondom projecten op school en aanvraag basissubsidies voor verenigingen werkt goed. Beleid t.a.v. WE/orthopedagoog op scholen kan mijns inziens anders. CJG kan veel maar moet wel ook de mogelijkheden krijgen --> behendigheids korte lijnen en
- Meer actie nodig tegen hondenpoep. Arme gezinnen mogen meer ondersteuning krijgen.
- Verkeer Heinsbergerweg gevaarlijk.
- Meer kleine 2-persoons woningen bouwen.
- Montfort bijzonder vitaal wordt uitgebreid tot Roerdalen bijzonder vitaal middels een nieuw opgericht projectgroep.
- Mogelijkheden van zelfstandig wonen uitbreiden.
- Ik ben niet tevreden over gemeente. Roerparel verdient een dikke tien.
- Aanbesteding van vervoer, best veel verandering en onzekerheden.

Inwoners helpen elkaar

Maasgouw

- Per kern zal het verschillen maar mijn gevoel zegt dat dit altijd beter kan en daarom gestimuleerd moet blijven worden.
- Bij mij in de buurt, ons kent ons, staan voor elkaar klaar.
- Mensen zijn hier erg sociaal en gevoelig voor elkaar, willen graag helpen. Als buitenlander die de taal moet leren ben ik erg blij met alle hulp van vrijwilligers.
- In een straat waar veel ouderen wonen is de kans op hulp onderling klein. Dit geldt ook in straten waar men elkaar onderling niet kent.
- Ik zie om me heen dat er veel mensen anderen helpen. Dat zijn echter vooral die mensen die vaak vervroegd met pensioen zijn gegaan of in de VUT. Die zijn nog relatief jong en vitaal. Dat zal echter veranderen. We gaan langer doorwerken, vaker voor onze kleinkinderen zorgen omdat onze kinderen moeten blijven werken enz. Ik zie de maatschappij verharder terwijl er steeds meer ouderen zullen zijn.
- Veel komt aan op inwoners zelf. Ik zie en hoor niets van de gemeente. Gemeentebestuur is van een bedroevend niveau.
- Alle mensen om je heen hebben het allemaal vreselijk druk. De burenhulp van vroeger bestaat niet meer. Sociale contacten worden steeds minder, kijk maar naar de ledenaantallen van verenigingen etc. De maatschappij wordt steeds individueler.
- Huishoudens
- Iedereen zou verplicht vrijwilliger moeten zijn. Het is goed als mensen elkaar helpen. In het gemeentehuis zijn waardeloze nietsnutten, doen deze medewerkers wel eens aan vrijwilligerswerk?
- Men verwacht te veel van derden (kinderen/huishouden moeten beide werken) daarnaast hulp aan vader of moeder en tevens nog vrijwilliger bij verenigingen.
- Het enige dat ik hiervan weet is dat hulpbehoevende steeds meer moeten bouwen op familie en vrienden, aangezien een budget voor persoonlijke, professionele hulp vaak te duur is of er onvoldoende ingekocht is in de gemeentes.
- Binnen ons buurtschap is de sociale samenhang redelijk omdat dit een erg klein buurtschap is
- Sociale samenhang is al lang niet meer!

Roerdalen

- Er wordt een beroep gedaan op iedereen om elkaar te ondersteunen, dat vind ik prima. Echter wanneer moet je dat doen als je werkt en je eigen gezin en ouders helpt.

- De gemeente lijkt geen geld te hebben voor dit soort zaken. De verantwoording en het opzetten van initiatieven wordt bij vrijwilligers neergelegd dan is Vloderp een kleine gemeenschap t.o.v. de andere zoals Melick, Herkenbosch, St. Odiliënberg en Posterholt binnen de gemeente Roerdalen waar meer mogelijkheden zijn en faciliteiten aanwezig zijn.
- Mag altijd meer
- Meer zorg voor anderen is nodig.
- Inwoners stimuleren om voor elkaar klaar te staan (moeilijk omdat veel inwoners werken en het 'druk' hebben). Tip: mensen die kunnen werken (lichamelijk en geestelijk gezond zijn) meer stimuleren om voor anderen klaar te staan. E.v.t. met financiële bijdrage. Mensen die lichamelijk en geestelijk gezond zijn en niet solliciteren/werk zoeken meer motiveren tot hulp.
- Als ze hier niet aan meewerken de financiële situatie hierop aanpassen.
- Is noodzaak
- Alleen als inwoners aanwezig zijn.
- De maatschappij verplicht hiertoe er is weinig andere keus meer dan langer thuis wonen en hulp van familie verwachten.
- Omdat ook hier de vergrijzing toeslaat, wordt het m.i. steeds lastiger om hulp uit de omgeving te krijgen. Immers, die omgeving heeft vaak ook zélf hulp nodig!

Eenzaamheid

Maasgouw

- Alles waar iedere ouder mee geholpen kan worden, en het liefst, zonder kosten, lijkt mij van harte welkom. Er zijn genoeg eenzame ouderen die heel wat dagen alleen zijn en vandaar het huiskamerproject, prima. Ook de Wensbus is een goede oplossing.
- Heel belangrijk is de afleiding die het geeft en de contacten onder elkaar.
- Het blijft moeilijk om eenzame ouderen te bereiken.
- Dat mensen steeds langer thuis kunnen wonen is een plus punt. Maar ik denk als je vraagt naar de eenzaamheid bij deze mensen denk ik dat jullie schrikken. Verder vind ik dat er te weinig levensloopbestendige huizen in Heel zijn.
- Ben bang dat ook in Maasgouw nog veel eenzame mensen zijn en soms op onverantwoorde wijze alleen wonen. Het door de politiek besloten zorgstelsel zonder bejaardentehuis heeft hier zeker aan mee geholpen. Thuiszorg, familie en vrienden kunnen ook niet alles.
- Zorg dat kwetsbare mensen in beeld komen en blijven. Te vaak blijven deze mensen uit beeld omdat ze het wel goedvinden en geen bemoeienis willen of niet toelast willen zijn.

Roerdalen

- Meer aandacht nodig voor eenzamen ouderen.
- Veel eenzamen in Melick
- Vele ouderen zijn afhankelijk van familie, kennissen en thuiszorg. De dorpsgemeenschap komt hier vaak niet tussen. Denk dat er toch een aantal ouderen in de gemeente wonen die weinig sociaal contact/ hulp hebben/ krijgen. En ook niet weten hoe ze voor deze hulp bij de gemeente terecht kunnen. En hun leefomgeving kunnen uitbreiden. Mis in Roerdalen een echt verpleeg/verzorgingshuis voor ouderen. (Alles gaat, moet naar Roermond)
- Er is te veel bezuinigd op hulp. Gemeente kan meer aandacht besteden aan eenzaamheid.
- Wij hebben gelukkig niet veel hulp nodig! Na jarenlang mantelzorger te zijn geweest vind ik dat er te weinig wordt gedaan om met name ouderen wit isolement te halen.
- In toekomst meer hulp nodig voor eenzame ouderen.
- Over het algemeen wel, echter juist de eenzame is niet te vinden
- Ik hoop dat als ik over 20 jaar oud ben ik niet in mijn grote huis moet blijven wonen maar met ouderen in

een gezellig tehuis kan wonen waar men elkaar voorbij ziet lopen en aanloop heeft en activiteiten worden gehouden. Wachten tot je kinderen komen die ver weg wonen kan eenzaamheid veroorzaken. Ook al proberen die kinderen zo vaak als ze kunnen te komen. Van Randstad naar Limburg zal als je geluk hebt echt niet vaker dan een keer per week zijn. Geef mij maar terug naar vroeger met kinderen om de hoek.

- Let op eenzaamheid!
- Ouderen die lichamelijk afgetakeld zijn, maar geestelijk nog gezond komen niet meer in aanmerking voor een woon- zorgcentrum. Dit is niet van deze tijd. Het is gemakkelijk roepen dat ouderen steeds meer thuis WILLEN blijven wonen, maar dit is geen keus. Je MOET langer thuis blijven wonen. Ouderen, zeker die geen of maar één kind hebben vereenzamen!

Eigen netwerk

Maasgouw

- Eigen netwerk in onze buurt zeker wel.
- Eigen netwerk. In mijn eigen omgeving wel, in de buurt.

Roerdalen

- Indien eigen netwerk beschikbaar.
- Moet wel voorhanden zijn.
- Indien aanwezig.
- Voor korte tijd werkt dit.
- Indien aanwezig.
- Hulpbehoevende hebben altijd een beroep gedaan op ondersteuning van familie enz. Helaas door het langer doorwerken en het toenemen van hulpbehoevende (ouderen) zal het steeds moeilijker worden om ondersteuning te gaan ontvangen van eigen netwerk.
- Indien familie voorhanden en bereid is.
- Zonder steun van de gemeente kan het niet.
- Indien aanwezig.
- Mits er voldoende ondersteuning er is.
- Mits familie voorhanden is.
- Mits ondersteuning er is.
- Niemand heeft tijd voor elkaar.
- Als netwerk voorhanden is.
- Inwoners moeten wel op familie leunen!

Gemeente

Maasgouw

- De gemeente is de grote afwezige
- De sociale cohesie heeft nog de nodige aandacht. Het zou helpen als de Gemeenten uitvoering zouden geven aan het concept van 'Senior vriendelijke gemeente'.
- Gemeentehuis in Maasbracht. Ver weg van Beegden
- Wethouder moet zich beperken tot kernactiviteiten van de gemeente.
- Als er daadwerkelijk een bijdrage van de gemeente nodig is krijg je niets maar voor de vluchtelingen staan de deuren open zeker als media erbij aanwezig is.

- Gemeente Maasgouw reageert niet op signalen van inwoners.
- Ik kom niet bij de gemeente schooiën en bedelen terwijl we het wel heel arm hebben gehad. Maar we hadden eigen schepen en een auto, en daarom kregen we ook niets. Maar nu niks nodig.
- Gemeente mag meer meedenken met mensen, minder bureaucratie.

Roerdalen

- Gemeente doet niets, erg negatief en geen vertrouwen in gemeentelijk apparaat.
- 3 D's leidt tot overbelasting gemeentelijk apparaat.
- Mensen durven vaak niet naar buiten te komen met hond, gemeente actiever beleid nodig.
- Gemeente komt onvoldoende over de brug.
- Buitendienst gemeente kunnen iets actiever.
- Van CAK toentertijd een brief gehad of persoonlijke gegevens doorgespeeld mochten worden naar de gemeente. Jarenlang kregen mijn vrouw en ik de jaarlijkse bijdrage van het CAK. En daarna van de gemeente? Niets meer, geen EURO!
- De gemeente is de tegen werkende kracht, niets mag, niets kan, veel te hoge drempels

Lokale voorzieningen

Maasgouw

- De voorzieningen van de Wmo zijn goed en meestal voldoende.
- Er mag best wat nog meer ondersteuning en initiatief vanuit de gemeente komen. Ze betaald zich vanzelf terug!
- Ben hulpbehoevend door oogziekte en daarom zijn voorzieningen voor mij belangrijk en goed.
- Graag meer hulp
- De zorg voor ouderen en hulpbehoevende neemt gestaag af. De gemeente delegeert de zorg naar derden die weer delegeren en daarna wordt nog eens gedelegeerd zodat niemand meer echt verantwoordelijk is. Er wordt veel geld dat van de rijksoverheid welke daar niet voor is verspild.
- Het sociale beleid is goed!
- Ouderen hebben het nodig.
- Niet veel, wij zijn gewend om zelf voor je op te komen. Mensen gebruiken sociale voorzieningen, veel te veel. Heel gemakkelijk om naar de gemeente te gaan en overal een bijdrage voor te vragen. Zeker zijn er inwoners die de hulp nodig hebben, deze moeten ze ook krijgen.
- Ikzelf heb dergelijke voorzieningen nog niet nodig, maar ik denk, en zie in mijn omgeving, dat deze voor ouderen wel steeds belangrijker worden. Zeer zeker gezien het feit dat de maatschappij verwacht dat men zo lang mogelijk thuis blijft wonen, en er dus weinig opvangmogelijkheden zijn.
- Ik ben zeer tevreden over de voorzieningen in Bracht.
- Het is te hopen dat de gemeente meer initiatieven neemt of ondersteunt, en bijv. buurtzorg en buurtdiensten goed subsidieert
- Ik ben weinig bekend met deze voorzieningen, maar ik verwacht zeker in de toekomst dat zij een belangrijke rol (ondersteuning) zullen spelen. Mensen van 65+ zullen in de toekomst alleen maar meer worden. De zorg en aandacht voor hen zal in de toekomst belangrijk zijn.
- Ben best tevreden.
- Aangezien de individuele voorzieningen steeds minder toegankelijk worden, zullen we wel steeds meer gebruik moeten gaan maken van algemene voorzieningen en mantelzorgers.
- Accent moet meer komen te liggen op het sociale dan het economische.
- Vaak er een drempel, het blijkt dat veel mensen zich schamen om hulp te vragen.

- Gemeente zal de voorzieningen in de kleine kernen meer moeten ondersteunen
- Als we hulp behoevend worden zullen zeker gebruik van de zorg maken

Roerdalen

- Best tevreden over gemeentelijke voorzieningen.
- Afstand inwoner-voorzieningen te groot
- Onvoldoende capaciteit van voorzieningen.
- Mits er toegang is tot de voorziening. Drempels voor voorzieningen zijn vaak te hoog.
- De gemeente zal actief en financieel bij moeten blijven draaien, zodat bovenstaande voorzieningen kunnen blijven bestaan/uitbreiden.
- Bibliotheek is verdwenen uit Herkenbosch. Dit is negatief voor de sociale contacten en had een belangrijke sociale functie.
- Gemeente moet actief blijven vooral financieel en op persoonlijk vlak de mensen blijven ondersteunen en stimuleren.
- Kinderboerderij moet blijven!
- Ondersteuning van activiteiten voor ouderen moeten worden ondersteund en geld en motivatie moeten blijven. Men zou zich vooral moeten richten op beweging en het stimuleren van het bewegen van ouderen voor hun fysiek welzijn.
- Sociale samenhang, verenigingen, lokale voorzieningen zijn de toekomst van Roerdalen.
- Die vind ik goed.
- Behoeft aan af en toe bezoek voor een praatje. - gemeente doet veel voor de hulpbehoevende mens.
- Gemeenschapshuizen zijn ook belangrijk voor de jeugd.
- Naar eigen ervaring worden ouderen aan hun lot overgelaten (vooral mensen die geen directe familie hebben).
- Buren/vrienden doen hun best maar worden onvoldoende gesteund door de gemeente.
- Donderdag 28-11 was ik in het dorpshuis en ik hoor dus goed wat er gaande is.
- Men kan niet altijd de familie of de buurt inschakelen. Hiervoor moeten meer voorzieningen komen.
- Meer zorg voor ouderen nodig dan nu geboden is. Zeker ook voor dementerenden.
- De vele dorpshuizen die ontstaan zijn door de diverse verenigingen en hun besturen die mensen weten te bereiken c.q. activeren om mee te doen aan lichte werkzaamheden maar vooral plaatsen waar men bijna dagelijks kan ontmoeten, ontspannen, bewegen. Dit zijn dus Geluksplekken met veel bezoekers. Met gemeenschapsgeld dus plekken ondersteunen en laten uitbreiden zonder bureaucratie.

Mantelzorg

Maasgouw

- Ben tweemaal bij mantelzorgsalon geweest. De voorlichting ging over de deelnemers heen.
- Een mantelzorger, die zijn eigen Familie verzorgd en krijgt hiervoor salaris, is gewoon een schande.
- Ik zorg nu al 12 jaar voor mijn ex-zwager die steeds hulpbehoevender wordt. Van de gemeente of voorzieningen daarbinnen heb ik nooit steun of hulp ervaren, buiten zinloze keukentafelgesprekken over de bekostiging door zgn. deskundigen.
- Mantelzorgers zijn niet alleen mensen die voor een partner of ouder zorgen. Maar ook voor hun kind. Dat mis ik volledig in de enquête maar ook in alle communicatie vanuit de gemeente. Ik voel me totaal niet erkend.
- De waardering voor mantelzorgers is erg fijn: geldbedrag. De dag voor de mantelzorg is prima verzorgd en erg gezellig. Van de overige voorzieningen maak ik nog geen gebruik. In een straat waar veel

ouderen wonen is de kans op hulp onderling klein. Dit geldt ook in straten waar men elkaar onderling niet kent.

Roerdalen

- Zorgvraag wordt versluierd door mantelzorgers.
- Mantelzorgers hebben het gevoel er alleen voor te staan.
- Ik vraag me af of er wel voldoende ondersteuning is voor hulpbehoevenden. Wanneer moeten wij mantelzorgen met 2 banen en 2 kinderen.
- Ouderen zouden minder afhankelijk moeten zijn van mantelzorgers.
- Meer aandacht voor mantelzorgers
- Is belangrijk dat gemeente mantelzorgers ondersteunt.
- Mantelzorg zou nog beter kunnen.
- Je bent mantelzorger van een hulpbehoevende. Deze wordt opgenomen in WZC Burgh. Dan ben je plotseling mantelzorger af, terwijl je toch de boodschappen moet doen, de was en naar de dokter en het ziekenhuis gaan. Dit vind ik niet terecht.
- Doordat iedereen veel werkt en zorg om ouders/kinderen e.d. is er weinig tijd voor mantelzorg.
- Steun aan mantelzorger kan beter. Naar mate de overheid meer terug treedt neemt het belang van de mantelzorger toe!
- 7b. Mantelzorgers meer ondersteunen, zeker chronische mantelzorg. Initiatieven nemen voor meer mantelzorgers, zie model in Breda. Ontwikkelen van deeltijd mantelzorgers.

Voorlichting

Maasgouw

- FOLDER VOOR DE DOELGROEP IN MENSENTAAL LIJKT GEWENST
- Meer informatie nodig.
- Persoonlijk denk ik dat er nog heel veel werk kan/moet verzet worden. Bekendheid lokale voorzieningen is gering. Mensen die het wel weten/kennen maken er ook gebruik van. Velen zitten thuis en weten niet eens van het "bestaan" van de lokale voorzieningen, dus meer informatie zou welkom zijn.
- Ik mis een gezellig "roddelblad" voor de grap waarin aardige zaken aan het licht komen en zo door meerdere mensen gezien worden. En vandaaruit op een gezellige wijze naar een oplossing kan worden gezorgd. Dus eigenlijk meer zich krijgen op mensen die vereenzamen en waar doordat meerdere mensen daarvan lezen de oplossing simpel wordt. Dikwijls wordt gezegd "Dat wisten wij niet". Te laat!!!!

Roerdalen

- Weinig bekendheid i.v.m. nog niet gebruiken van voorzieningen m.b.t. Wmo.
- De activiteiten die georganiseerd worden mogen meer bekend gemaakt worden en toegankelijker worden. Zodat het voor niemand een te grote drempel is om hier aan deel te nemen.
- Betere info nodig over voorzieningen
- Geluksplekken? Bewoners bepalen zelf hun geluksmomenten en plaatsen waar ze komen. Alle folders zijn weggegooid geld.
- Meer zichtbaarheid geven aan voorzieningen
- De inwoner beter informeren over het sociale beleid en de mogelijkheden.
- Meer voorlichtingen over de mogelijkheden en voorzieningen.

Wmo-aanvragen

Maasgouw

- De medewerkers van Wmo en participatie moeten zich eens wat dieper inleven in de individuele problemen van de hulpbehoevende en wat meer interesse en aandacht geven, elke zaak is anders, er wordt geen maatwerk verricht.
- Er lopen nog enkele aanvragen dan kan ik ook wat zeggen over het beleid.
- Vragen om hulp/ondersteuning is moeilijk.
- Ik heb een keer een oude mevr. opgevangen en in het ziekenhuis geholpen die door zeer matige zorg een nacht naast haar bed heeft gelegen met een gebroken heup en pols. Ik vond dit een schande voor de Nederlandse zorgstaat. Er zijn heel veel argumenten te benoemen om alles schoon te praten. Maar boven alles blijft het een schande.
- Onder het motto "eenieder krijgt die hulp die hij/zij nodig heeft" zorgt de gemeente Maasgouw ervoor dat er heel veel geld NIET aan mensen wordt besteed. Dat geld gaat dan in de pot....
- Door het oerwoud van regels en organisaties schrikt dit de behoevende inwoner af. Maak het eenvoudiger en voer dan ook een sociaal beleid en geen financieel!
- Wmo platform en adviseurs stellen zich boven de doelgroep en staan bepaald niet open voor praktijkervaring van zeer ervaren mantelzorgers.

Roerdalen

- Ik wil alleen nog toevoegen dat de WMO, voor ons een grote misstand is!!!!!!
- Actiever beleid nodig voor WMO
- Zie het schrijven hierboven over de WMO. Dit kan echt niet!
- WMO-aspecten zijn niet opgenomen in RD-welkomspakket
- W.M.O. lange wachttijden voor vervangende rolstoel. Weinig steun van de gemeente en Wmo. Na 4,5 maand wachten uiteindelijk 'n rolstoel gekregen. Was een vervangende, andere was 14 jaar oud. Heb wel moeten kiezen tussen handremmen of lichtgewicht. Uiteindelijk een zware rolstoel gekregen terwijl ze weten dat mijn man een heel slechte rug heeft. Dus zeer moeilijk om in en uit de auto te tillen. Jammer dat de W.M.O. naar de centen kijkt ten koste van de inwoner. In huis alle aanpassingen zelf bekostigt.
- Wmo moet meer toegankelijk zijn.
- Wmo medewerkers steken steeds meer in op bezuinigingen. Was in de eerste jaren beter. Doel van de Wmo: bewoner zo lang als mogelijk in eigen omgeving raakt daardoor verder weg. Maak gebruik van expertise bij casemanager van "hulp bij dementie" die zijn bekend bij thuissituaties en hebben ook een relevant netwerk.
- Wij hebben keukentafel gesprek gehad, we hebben niet het idee serieus genomen te worden
- Teleurstelling over het onderhoudscontract traplift. Er wordt niet conform afspraken gehandeld.

BIJLAGE 8 LIJST MET BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.

AWBZ:	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.
Burger:	Het begrip 'burger' is in dit rapport gelijk aan 'inwoner'.
Generalist:	Medewerker van het sociaalwijkteam die het eerste contact met een client van het sociaal wijkteam verzorgt.
Inwoner:	Het begrip 'inwoner' is in dit rapport gelijk aan 'burger'.
Medewerker SWT:	Alle personeelsleden die in het sociaal wijkteam werken. Dit staat los van hun dienstverband met de gemeente, MER-SD of andere instellingen die in het sociaal domein actief zijn.
MEE:	MEE NL is de coöperatie van de 20 MEE organisaties die actief zijn in participatieprojecten en cliëntondersteuning. MEE is ook actief om kennis te bevorderen bij organisaties die te maken hebben met mensen met een beperking.
MER-SD:	Afdeling Sociaal Domein van Servicecentrum MER.
SC-MER:	Afkorting voor Servicecentrum Maasgouw Echt-Susteren en Roerdalen.
Specialist:	Medewerker die gespecialiseerd is in een of meerdere onderwerpen die in het sociaal wijkteam aan de orde komen. Bij voorbeeld Sociaal werk, Participatie, Gezondheidszorg, Wmo etc.
Voorziening:	Maatregel, hulpmiddel of instrument dat de gemeente hanteert om doelen te bereiken in het Sociale Domein.
Wmo 2015:	Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015, ook wel kort Wmo genoemd.