Samenvatting Praathuis – Inwoners

Ja. Op basis van deze samenvattingen kun je **overwegend concluderen dat respondenten zich herkennen in de uitgezette lijn van het sociaal domein**. Er is veel inhoudelijke overlap tussen de uitgangspunten van de vragenlijst en wat inwoners zelf belangrijk vinden. Tegelijkertijd geven de antwoorden een aantal duidelijke aanvullingen en kanttekeningen: inwoners lijken vooral te zeggen **"de richting klopt, maar de uitvoering en toegankelijkheid kunnen beter."**

1. Delen respondenten de uitgezette lijn?

In grote lijnen: ja.

Dezelfde principes keren steeds terug:

- **laagdrempelig en dichtbij**: ondersteuning en activiteiten in de eigen wijk of woonkern;
- **preventie en vroegsignalering**: problemen eerder herkennen en voorkomen dat ze zwaarder worden;
- **eigen regie en zelfredzaamheid**: inwoners willen zoveel mogelijk zelf bepalen en niet onnodig afhankelijk worden van de overheid;
- **samenredzaamheid**: familie, buren, vrijwilligers en sociale netwerken zijn belangrijk;
- **meedoen en ontmoeten**: sociale contacten, vrijwilligerswerk en ontmoetingsplekken worden gezien als belangrijke onderdelen van welzijn;
- **passende professionele ondersteuning** wanneer het eigen netwerk of lichte ondersteuning niet voldoende is;
- **samenwerking en integraliteit** tussen organisaties;
- **een sterke lokale basis** met voorzieningen en activiteiten.

Dat is opvallend consistent. Zelfs wanneer respondenten kritisch zijn, richten zij hun kritiek meestal niet op deze uitgangspunten zelf, maar op de vraag **of ze in de praktijk voldoende worden waargemaakt**.

Je zou daarom kunnen zeggen:

De respondenten lijken de inhoudelijke koers grotendeels te onderschrijven, maar vragen om een meer concrete, zichtbare en mensgerichte vertaling ervan in de praktijk.

2. Waar zit de grootste bevestiging?

Een heel sterke rode draad is **laagdrempeligheid**. Dat begrip komt eigenlijk in verschillende gedaanten steeds terug:

- dichtbij huis;
- één aanspreekpunt;
- niet van het kastje naar de muur;
- eenvoudig hulp kunnen vragen;

- geen ingewikkelde procedures;
- snel antwoord krijgen;
- persoonlijk contact;
- herkenbare professionals;
- ondersteuning die niet alleen digitaal wordt aangeboden.

Daarmee geven respondenten eigenlijk een vrij helder beeld van wat zij onder een goed sociaal domein verstaan: **niet primair meer voorzieningen, maar een systeem dat makkelijker toegankelijk, begrijpelijker en menselijker is.**

Ook **ontmoeting** is zeer breed gedragen. Bibliotheken, buurthuizen, wijklocaties, scholen, sport, wandelgroepen, koffie, buurtavonden en vrijwilligerswerk worden allemaal genoemd. Dit bevestigt de gedachte dat het sociaal domein niet alleen gaat over hulpverlening, maar ook over de **sociale infrastructuur die voorkomt dat mensen geïsoleerd raken**.

Daarnaast wordt de lijn van **preventie** duidelijk ondersteund. Bewegen, gezonde leefstijl, sociale contacten, vroegsignalering, voorlichting en lichte ondersteuning worden regelmatig genoemd als manieren om zwaardere problemen te voorkomen.

3. Wat voegen respondenten toe aan de uitgezette lijn?

Hier wordt het interessant. De antwoorden lijken de bestaande lijn op een aantal punten **aan te scherpen**.

A. Van "eigen kracht" naar "eigen kracht mét een vangnet"

Respondenten onderschrijven zelfredzaamheid, maar waarschuwen impliciet voor een te sterke nadruk daarop.

Ze zeggen enerzijds: mensen willen zelf regie houden en zo min mogelijk bemoeienis. Anderzijds vragen ze om:

- een professional die helpt om de weg te vinden;
- een casemanager;
- een vast aanspreekpunt;
- ondersteuning van mantelzorgers;
- snel kunnen opschalen;
- een vangnet als lichtere ondersteuning niet voldoende is.

De gewenste lijn lijkt dus niet te zijn: **“mensen moeten het zelf doen”**, maar eerder:

“Mensen willen het zoveel mogelijk zelf doen, maar moeten erop kunnen vertrouwen dat er iemand naast hen staat als dat nodig is.”

Dat is een belangrijke nuance voor het beleid.

B. De sociale basis moet daadwerkelijk beschikbaar zijn

De antwoorden bevestigen het belang van de sociale basis, maar maken ook duidelijk dat die niet vanzelf ontstaat.

Respondenten vragen om:

- ontmoetingsplekken;
- kartrekkers;
- opbouwwerk;
- betaalde coördinatie;
- ondersteuning van inwonersinitiatieven;
- budget;
- actieve promotie;
- begeleiding van vrijwilligers.

Daarmee zit er een duidelijke boodschap onder: **de gemeente kan niet alleen zeggen dat de samenleving het zelf moet organiseren; soms is professionele of financiële ondersteuning nodig om die samenleving op gang te brengen en te houden.**

C. Integraliteit moet voor de inwoner merkbaar zijn

De wens om integraal te werken wordt sterk ondersteund, maar inwoners ervaren blijkbaar nog veel versnippering.

De terugkerende woorden zijn:

één ingang – één aanspreekpunt – niet opnieuw je verhaal doen – goede overdracht – korte lijnen – samenwerking – snelle doorverwijzing.

Dat betekent dat "integrale samenwerking" voor respondenten geen abstract organisatiemodel is. Ze beoordelen het vooral aan de hand van één simpele vraag:

Moet ik zelf uitzoeken hoe alle organisaties met elkaar samenwerken, of regelt het systeem dat voor mij?

Op dit punt ligt volgens de antwoorden nog een duidelijke verbeteropgave.

4. Wat wordt relatief weinig of onvoldoende geraakt in de uitgezette lijn?

Er zijn enkele thema's die uit de antwoorden naar voren komen die je wellicht explicieter in de beleidslijn zou kunnen opnemen.

Ten eerste: mantelzorg.
Niet alleen waardering, maar vooral **ontlasting en respijtzorg** blijken belangrijk. Respondenten vragen heel concreet om tijdelijke overname van zorg, dagbesteding, achterwacht en mogelijkheden om werk en mantelzorg te combineren.

Ten tweede: de overgang tussen voorzieningen en levensfasen.
Met name de overgang van jeugd naar volwassenheid en van Jeugdwet naar Wmo/Wlz wordt als kwetsbaar ervaren. Dit laat zien dat "integrale ondersteuning" juist op overgangsmomenten heel concreet moet worden gemaakt.

Ten derde: GGZ en psychische kwetsbaarheid.
Hier lijkt een relatief duidelijk ervaren tekort te zitten aan passende, laagdrempelige plekken en overbruggingsmogelijkheden. Dat komt op verschillende plekken terug en lijkt daarom meer dan een incidentele opmerking.

Ten vierde: communicatie buiten de digitale kanalen.
Respondenten noemen veel verschillende kanalen, maar waarschuwen ook dat alleen digitaal communiceren bepaalde groepen mist. Een combinatie van sociale media, lokale media, huis-aan-huisinformatie, fysieke plekken en persoonlijk contact lijkt gewenst.

Ten vijfde: werkenden en mensen die overdag niet beschikbaar zijn.
Het aanbod lijkt volgens sommige respondenten vooral gericht op mensen die overdag beschikbaar zijn. Eenzaamheid onder werkenden wordt bijvoorbeeld expliciet genoemd.

Ten zesde: de fysieke basisvoorzieningen.
Bibliotheek, gezondheidscentrum, sportvoorzieningen, groen, zwembad, buurthuis en andere voorzieningen worden niet alleen als "voorzieningen" gezien, maar als onderdeel van gezondheid, ontmoeting en leefbaarheid.

5. Waar kan het volgens de respondenten beter?

De antwoorden geven eigenlijk vijf vrij concrete verbeterpunten.

1. Maak de toegang veel eenvoudiger.
Eén herkenbare ingang, één aanspreekpunt, goede doorverwijzing en zo min mogelijk bureaucratie.

2. Maak het aanbod zichtbaarder.
Er is volgens respondenten veel dat inwoners niet kennen. Een goed, actueel en breed verspreid overzicht ontbreekt voor sommigen.

3. Breng ondersteuning dichter bij de inwoner.
Niet alleen digitaal of centraal georganiseerd, maar zichtbaar en fysiek aanwezig in de woonkernen.

4. Zorg voor voldoende professionele capaciteit.
Minder werkdruk, minder administratie, voldoende medewerkers en ruimte voor daadwerkelijk contact worden als randvoorwaarden gezien.

5. Geef inwonersinitiatieven en vrijwilligers ruimte, maar ondersteun ze wel.
Niet te veel regels, maar wel begeleiding, waardering, coördinatie en waar nodig geld.

6. Is er ook weerstand tegen de uitgezette lijn?

Ja, maar die lijkt **beperkt en vooral principieel van aard**.

Een aantal respondenten wil weinig overheidsbemoeienis en benadrukt eigen regie. Ook wordt gewaarschuwd voor betutteling. Dat is relevant, omdat de wens om meer ondersteuning niet automatisch betekent dat inwoners meer overheid willen.

Er lijkt dus een belangrijke balans nodig:

niet alles overnemen, maar wel zorgen dat mensen niet alleen staan wanneer ze het zelf niet redden.

Daarnaast zijn er enkele respondenten die aangeven dat het al goed gaat of dat zij zelf niets missen. Dat voorkomt dat je uit de antwoorden de conclusie trekt dat het sociaal domein breed als onvoldoende wordt ervaren. **Het beeld is eerder gemengd: voor sommigen werkt het goed, voor anderen zijn juist de toegang, vindbaarheid en aansluiting grote problemen.**

7. Wat zegt dit alles over de mate waarin inwoners zich herkennen?

Ik zou het beeld ongeveer als volgt samenvatten:

Aspect	**Beeld uit reacties**
Uitgangspunt van meedoen	**Grotendeels onderschreven**
Belang van preventie	**Sterk onderschreven**
Belang van sociale basis	**Sterk onderschreven**
Ontmoeting en tegengaan eenzaamheid	**Zeer sterk onderschreven**
Eigen regie/zelfredzaamheid	**Onderschreven, met duidelijke kanttekening**
Professionele ondersteuning	**Sterke behoefte aan voldoende capaciteit**
Integraliteit/samenwerking	**Gewenst, maar huidige praktijk wordt kritisch beoordeeld**
Laagdrempelige toegang	**Belangrijkste verbeterpunt**
Vindbaarheid/informatie	**Belangrijk verbeterpunt**
Lokale nabijheid	**Sterk gewenst**
Mantelzorgondersteuning	**Meer aandacht gewenst**
GGZ/psychische kwetsbaarheid	**Meer aandacht gewenst**
Digitale dienstverlening	**Wel gewenst, maar niet als enige kanaal**
Minder overheidsbemoeienis/eigen regie	**Belangrijke randvoorwaarde**

Conclusie

De belangrijkste conclusie is volgens mij **niet dat respondenten een andere koers willen**, maar dat zij de bestaande koers **concreter en praktischer ingevuld willen zien**.

Er is veel steun voor een sociaal domein dat inzet op **preventie, ontmoeting, participatie, eigen regie, de sociale basis en ondersteuning dichtbij huis**. De antwoorden bevestigen daarmee in belangrijke mate de uitgezette lijn.

Tegelijkertijd leggen respondenten een aantal voorwaarden bloot:

De sociale basis moet daadwerkelijk aanwezig zijn, ondersteuning moet vindbaar en bereikbaar zijn, professionals moeten voldoende tijd en capaciteit hebben, organisaties moeten achter de schermen beter samenwerken en inwoners moeten niet zelf de complexiteit van het systeem hoeven oplossen.

Daarnaast vragen de reacties om meer expliciete aandacht voor **mantelzorg, GGZ en psychische kwetsbaarheid, overgangsmomenten tussen voorzieningen, werkenden en eenzaamheid, fysieke basisvoorzieningen en niet-digitale communicatie**.

Daarmee zou ik de uitkomst voor een rapportage bijvoorbeeld typeren als:

“De reacties bevestigen in grote lijnen de ingezette koers. Respondenten herkennen het belang van preventie, eigen regie, participatie, ontmoeting en een sterke sociale basis. Tegelijkertijd maken zij duidelijk dat deze uitgangspunten alleen werken wanneer ondersteuning daadwerkelijk dichtbij, toegankelijk, zichtbaar en mensgericht is. Vooral de vindbaarheid van voorzieningen, één herkenbare toegang, goede samenwerking tussen organisaties, voldoende professionele capaciteit en ondersteuning van mantelzorgers en inwonersinitiatieven vragen om versterking. De reacties vormen daarmee vooral een bevestiging van de richting, met duidelijke aandachtspunten voor de concrete uitvoering.”

Een belangrijke methodologische nuance zou ik er wel bij zetten: **op basis van deze open antwoorden kun je spreken van een duidelijke inhoudelijke tendens, maar niet van een representatieve uitspraak van alle inwoners.** Het gaat hier om wat respondenten naar voren brengen, niet om een kwantitatieve meting van hoeveel procent van de inwoners het met de koers eens is.