

## **BURGERBERAAD HEERLEN, 1.2 (SAAMHORIGHEID) “Heerlen kan de boom in”**

### Samenvatting van het voorstel

Om de toegankelijkheid en het gebruik van bestaande voorzieningen en ondersteuning te vergroten, moet worden geïnvesteerd in een laagdrempelig en kenbaar sociaal netwerk dat inwoners kan helpen de weg te vinden. Voorgesteld wordt o.a. om inzichtelijk te maken wát er al mogelijk is en buurtbewoners te activeren om elkaar te helpen bij hulpvragen.

### Beslispunten

1. De gemeente maakt voor zowel inwoners als ambtenaren, officiële instanties en hulp-/vrijwilligersorganisaties op een laagdrempelige manier inzichtelijk 1) welke voorzieningen en initiatieven bestaan, 2) wie daarvoor verantwoordelijk is, 3) hoe opschaling van zorg/ondersteuning eruit ziet en 4) wie regie heeft bij samenloop van ondersteuning (boom-model).
2. De gemeente investeert in sociale netwerken met vaste “centraal-aanspreekpersonen” op wijk- of stadsdeelniveau die inwoners met een hulpvraag begeleiden en ondersteunen; deze investering bestaat uit blijvende training, informatie, een actief vrijwilligersnetwerk en goed, laagdrempelig contact tussen deze personen en betrokken instanties/organisaties.
3. De gemeente betreft sociale netwerken, waaronder vrijwilligers, buurtbewoners en aanspreekpersonen bij de vormgeving van preventiebeleid.
4. De gemeente voert een permanente publiekscampagne (zowel fysiek als online) om voorzieningen en ondersteuning, maar ook de aanspreekpersonen onder de aandacht van inwoners te brengen en te houden.

### Toelichting

Een punt dat steeds terug is gekomen tijdens het Burgerberaad is dat voorzieningen en ondersteuning (in brede zin, van maatschappelijke ondersteuning en langdurige zorg tot inkomensondersteuning en jeugdhulp) lastig te begrijpen en te vinden zijn. Men vindt het lastig om erachter te komen waar je terecht kan, en welke initiatieven zowel vanuit de gemeente als daarbuiten eigenlijk al bestaan. Het is duidelijk dat de gemeente en andere organisaties veel doen, maar het hoe, wat en waar is niet voldoende inzichtelijk.

Het geheel van (de wegen naar) voorzieningen, instanties en ondersteuningsmogelijkheden is door ons voorgesteld als een boom (zie afbeelding). Dit model zou inzichtelijk moeten maken wat er mogelijk is, wie verantwoordelijk is voor welke hulp, maar ook welke volgordelijkheid daarin bestaat. De “wortels” zouden het sociale netwerk in de eigen buurt of wijk moeten zijn, van waaruit men geholpen wordt én waarop de ondersteuning uiteindelijk is gericht. Dit sociale netwerk is dan ook het fundament dat tegelijkertijd een grote rol kan en moet spelen in het preventiebeleid.

Een voorbeeld: tijdens de vierde bijeenkomst van het Burgerberaad werd de folder “Steuntje in de rug” uitgedeeld. Deze folder laat duidelijk zien dat inwoners voor allerlei zaken bij de gemeente of elders terecht kunnen, maar vraagt tegelijkertijd veel zoekwerk en/of digitale vaardigheden. Wij denken dat dit steuntje in de rug zou moeten worden geboden door een vertrouwd gezicht: in dit voorstel “centraal-aanspreekpersoon” genoemd.

Deze aanspreekpersoon zou een vrijwillige buurtbewoner kunnen zijn, die een algemene kennis heeft van voorzieningen en aangeboden ondersteuning. Zij kunnen mensen helpen uitzoeken wat er nodig is en waar men het beste terecht kan voor directe inhoudelijke ondersteuning of voorlichting. Dat laatste is met name van belang omdat niet elke hulpvraag hoeft te worden opgelost met professionele zorg of ondersteuning. Vroegsignalering of tijdig contact met de gemeente/instanties kunnen juist preventief werken.

Daarom zou een laagdrempelig sociaal netwerk in de wijk/buurt moeten worden gecreëerd, dat niet verantwoordelijk is voor zorg en ondersteuning, maar wél kan helpen in het contact met de overheid en het vinden van de juiste hulp. Hiervoor is dus inzicht nodig in wat er gebeurt (het boom-model), maar ook dat mensen tijd en ruimte krijgen om elkaar te helpen. De gemeente zou dit sociaal netwerk moeten ondersteunen door training, informatie, activatie en ondersteuning op de achtergrond. Daarnaast zou er een gemeentebrede campagne moet komen en blijven om dit sociaal netwerk te promoten en zichtbaar te houden.

Tot slot willen we het volgende opmerken over de totstandkoming van dit voorstel. Dit voorstel is gebaseerd op de gedeelde ervaringen en ideeën van de deelnemers (in deze werkplaats) van het Burgerberaad. De beslispunten moeten worden gezien als (richtingen voor) oplossingen die bij ons, de deelnemers, als nuttig en nodig worden gezien. Het is straks aan de gemeente om deze verder uit te werken.