

# GEZIEN & GEHOORD WORDEN IN ZWOLLE

Participatieraad Zwolle

Jaarverslag 2018



Participatieraad  
Zwolle

# Inhoud

Inleiding.....	3
Aan het werk.....	4
Collectieve ziektekostenverzekering .....	5
Kijken naar iemands kracht.....	5
Eenvoudig en uitnodigend .....	6
Dagbesteding en proeftuinen .....	6
Tot slot .....	7

# Inleiding

De Participatieraad was ook in 2018 actief aanwezig in het sociale domein van Zwolle. De leden, vijftien vrijwilligers, gingen in gesprek over keuzes van de gemeente rondom stathouders, armoede (beleid), dagbesteding, jeugdhulp, mantelzorg, huishoudelijke hulp of Wmo-hulpmiddelen zoals rolstoelen of scootmobielen. De leden van de Participatieraad zijn ambassadeurs met een antenne voor signalen die aandacht behoeven en ze beschikken over contacten in relevante netwerken. Soms zijn ze ook ervaringsdeskundig. Op basis van gemeentelijke beleidsnota's en signalen van betrokkenen, ontstond een relevant overzicht van de knelpunten en gewenste of bereikte resultaten in het integrale werkgebied van het sociale domein.

De [Participatieraad](#) is een adviesorgaan voor het college van B en W in het sociale domein; we adviseren gevraagd en ongevraagd en onafhankelijk. Door de invoering van de Participatiewet, de nieuwe Wmo en de Jeugdwet in 2015, is het sociaal domein het grootste domein binnen het takenpakket van de gemeente geworden. De gemeente Zwolle greep dat moment aan om vier bestaande adviesraden om te vormen tot één Participatieraad met als doel integrale advisering. Hierin fungeert de Participatieraad als een brug tussen inwoners en gemeente. We springen in de bres voor het belang van cliënten en we zijn altijd op zoek naar de [dialogo](#). Dat is de rode draad van ons werk.



# Aan het werk

Meekijken bij de uitvoering van het gemeentelijk beleid werd een steeds duidelijkere taak. Om onderwerpen overzichtelijk te kunnen bespreken, vergaderden we maandelijks. Drie werkgroepen bereidden de vergaderingen van de Participatieraad voor; drie klankbordgroepen haalden daarvoor actief signalen op uit de samenleving. Daarom namen de leden van de participatieraad gedurende het jaar deel aan relevante netwerken en bijeenkomsten.

## DEELNAME PARTICIPATIERAAD AAN NETWERKEN EN BIJENKOMSTEN

### *Werkgroep Werk, Inkomen en Participatie*

- Duurzame Participatie (Hogeschool VIAA)
- Werkgroep Inkomstenondersteuning
- Versimpelteam gemeente Zwolle
- Zwolle Armoedevrij

### *Werkgroep Zorg, Welzijn, Wonen en Leefbaarheid*

Seniorenraad Zwolle  
Samen Zwolle  
Symposium Participatieraad Ouderen Overijssel  
Woningbouw Delta  
Bijeenkomst Creatief ouder worden  
Buitensoos Zwolle: Bijeenkomst Wmo in uitvoering  
Proeftuinen Zwolle  
Integrale thuishulp Zwolle  
BHVZ Woonkoepel Zwolle  
Hannie van Leeuwenlezing Utrecht  
ROC Twente 'Iedereen thuis'

### *Werkgroep Jeugdhulp*

- Cluster GGZ
- Regionaal Cliëntenplatform Jeugdhulp
- Academische werkplaats



De klankbordgroepen Wmo, Participatie en Inkomen en Jeugdhulp vergaderen vier keer per jaar. Ervaringsdeskundige burgers, leden van de Participatieraad en beleidsmedewerkers van de gemeente Zwolle nemen deel aan deze vergaderingen. Voor de klankbordgroep Jeugdhulp kozen we in 2018 een nieuwe aanpak: in plaats van vergaderingen zijn er openbare themabijeenkomsten. Met deze 'klankbordgroep nieuwe stijl' verwacht de Participatieraad nog meer en directer signalen uit de samenleving te kunnen ophalen.

Onze vergaderlocaties wisselden steeds: op die manier lieten wij ons ook informeren over het sociaal maatschappelijk werk van de organisatie waar we te gast waren. Een geactualiseerde PowerPointpresentatie en flyer illustreerden onze werkwijze. Door monitoring hielden we de vinger aan de pols over de uitvoer van onze adviezen. Via de website en Facebook informeerden we geïnteresseerden over actualiteiten en de stand van zaken. Er vond ook een voorzitterswisseling plaats: in het najaar benoemde het college van burgemeester en wethouders Aljona Wertheim. Zij nam het stokje over van Rabia Madarun.

## Collectieve ziektekostenverzekering

De gemeente betrok ons bij uiteenlopende beleidsontwikkelingen. Onze opgedane inzichten en ervaringsverhalen van inwoners gebruikten we bij onze adviezen aan het college. Een noemenswaardige casus was de collectieve ziektekostenverzekering. De gemeente wilde deze verzekering blijven aanbieden aan deelnemende inwoners van de gemeente Zwolle, terwijl de verzekeraar Zilveren Kruis dit aanbod met ingang van 2019 ging stopzetten. De leden van de Participatieraad en met name de werkgroep Werk, Inkomen en Participatie volgden de gemeentelijke plannen op de voet en lazen het conceptcontract van de nieuwe aanbieder, Salland. Na veelvuldig overleg met de gemeente, adviseerden we positief over het nieuwe beleid maar benadrukten vooral het belang van voorlichting en ondersteuning aan deelnemers bij het maken van een nieuwe keuze voor een ziektekostenverzekering. We liepen daarbij ook tegen schrijnende cliëntervaringen aan. Het bleek dat inwoners die een gedwongen schuldsaneringstraject volgden, uitgesloten zijn van deelname aan de gemeentelijke, collectieve ziektekostenverzekering. De Participatieraad zette zich in om het gesprek hierover tussen de gemeente en juist deze kwetsbare inwoners te laten plaatsvinden. We attendeerden op de werkzaamheden van de Seniorenraad hierin. Meerdere keren spraken wij de betrokken beleidsambtenaren, zodat we daarna gezamenlijk de correcte informatie konden verspreiden. Op basis daarvan werd de informatie op sites als gezondverzekerd.nl en consuwijzer.nl geactualiseerd.



## Kijken naar iemands kracht

Het Sociaal Wijkteam pakte, in gesprek met de participatieraad en het Cluster GGZ, het gesprek over de inzet van ervaringsdeskundigheid weer op. Het wijkteam voert de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Participatiewet uit en is een organisatie waar alle inwoners terecht kunnen met vragen over zorg of ondersteuning. De sociaal raadsliden van het wijkteam en vertegenwoordigers van Toegankelijk Zwolle (voorheen de Gehandicaptenraad) zochten naar een werkvorm om met ervaringsdeskundigheid sneller bij de kern van het probleem te komen en het herstel van cliënten te bevorderen. Dit is vergelijkbaar met de inzet van lotgenotencontact. Op die manier willen zij bouwen aan een samenleving waar inwoners zelf keuzes kunnen maken om zo zelfstandig mogelijk te leven. De gemeente kende echter nog geen vastgesteld beleid op ervaringsdeskundigheid. De Participatieraad besprak dit met de betrokken wethouder en het Sociaal wijkteam en riep op beleid op te stellen voor het hele spectrum ervaringsdeskundigheid. Ook adviseerden wij in plaats van te denken vanuit beperkingen, uit te gaan van wat wél kan.

## Eenvoudig en uitnodigend

De gemeente Zwolle zette in 2018 het mes in gemeentelijke standaardbrieven. Een speciaal zogenoemd Versimpelteam nam de gemeentelijke correspondentie onder de loep als uitvoering van een motie van de gemeenteraad. Het gemeentelijk taalgebruik schrikt lezers vaak af. Drie leden van de Participatieraad namen actief deel aan dit proces van beleidsverandering. Naast het woordgebruik werd ook de toon van de taal aangepast en werden namen en rechtstreekse telefoonnummers van ambtenaren vermeld in de brieven. Ook werden ambtenaren geschoold in cliëntencontact. De Participatieraad was partner in dit proces en nauw betrokken bij een correspondentie tussen een kwetsbare cliënt met een Persoonsgebonden budget (Pgb) en de gemeente. Met signalen vanuit de klankbordgroep Wmo maakte de Participatieraad zich met succes meerdere keren hard voor een meer cliëntvriendelijke houding en leesbaarheid, ook voor Zwollenaren met een niet-Nederlandse achtergrond.



Ook in de eerdergenoemde casus rond de verandering van de collectieve ziektekostenverzekering werkte deze nieuwe besluitvorming positief: deze brieven werden herschreven met de lezer, de cliënt in gedachten. Samen met beleidsambtenaren verbeterden de Participatieraadleden deze communicatie, ook met gebruik van filmpjes of pictogrammen. Publicaties over dit Versimpelteam in de media, zoals onder meer in dagblad De Stentor, zorgden ervoor dat informatie rond zorgverzekering van betrokkenen een groot aantal direct of indirect betrokkenen bereikten. Voor de gemeente ontstond door deze gebundelde krachten in de samenwerking meer samenhang in het oplossen van vraagstukken.

## Dagbesteding en proeftuinen

Al in 2017 werd de Participatieraad betrokken bij het idee van proeftuinen van de gemeente. Hierin experimenteerde de gemeente met een nieuwe opzet voor dagbesteding. Participatieraadsleden waren gesprekspartner in de pilots Ouderen (gericht op meedoen, ontmoeten en ontspannen), Intake en Trajectbegeleiding en de beweging van Thuisondersteuning naar Goede dagen en Perspectief. Daarin konden Zwollenaren die bijvoorbeeld door een handicap of ziekte hulp nodig hadden bij het vinden van een zinvolle en prettige invulling van de dag, actief zijn, een dagritme hebben en in contact komen met andere mensen. Het programma bestond uit het maken van producten, een creatieve bezigheid en het oefenen van vaardigheden. Hierdoor werden ook mantelzorgers ontlast. Door inbreng aan deze proeftuinen konden we steeds het inwonerperspectief inbrengen.

## Tot slot

Verder gaven we dit jaar advies over de Monitor Mantelzorg, over het rapport van de Rekenkamercommissie over inclusief beleid, over Pgb als volwaardig alternatief voor beschermd wonen in natura (in regionale samenwerking), over Ouders gezien, over de Verordening Jeugdhulp 2018 en over de toekomst van Inloophuis De Bres. Er is meer dan voldoende materiaal voor het vervolg van acties en gesprek voor 2019. We zullen ons blijven inzetten voor de dialoog met de beleidsvormgevers en de tijdige opvang op bepalende levensmomenten.

---

*We willen iedereen die op welke manier dan ook heeft bijgedragen aan het werk dat we in 2018 mochten verrichten, hartelijk danken.*

---

