

Dienst Communicatie  
Wetenschapswinkel

## Tussen belangenorganisatie en doelgroep

Een explorerend onderzoek naar de communicatie tussen Belangengroep Gehandicapten Haarlemmermeer en de doelgroep en daarbij de invloed van het individualiseringsproces.

Doctoraalscriptie  
Marleen Blom  
Oktober 2003

Doctoraalscriptie  
Marleen Blom  
Oktober 2003  
Vrije Universiteit Amsterdam

Opleiding:                    Sociaal Culturele Wetenschappen  
Afstudeerrichting:        Cultuur, Organisatie en Management  
Afstudeerbegeleider:    dr. I. van Halsema  
Meelezer:                    dr. F. Kamsteeg

Dit verslag is te bestellen voor €11,60 (incl. verzendkosten). U kunt bestellen per e-mail (wetenschapswinkel@dienst.vu.nl) o.v.v. uw volledige naam en adres en het te bestellen rapportnummer: 0311 of telefonisch: 020-4445650.

## Voorwoord

Mijn scriptie is af! Het heeft even geduurd, maar nu is het zover. Helaas is dat niet gelukt zonder het incasseren van een aantal tegenslagen. Mede daardoor kan ik zeggen dat het een zeer leerzaam jaar is geweest. Mijn dank gaat uit naar Marlijn Caspers die mij deed inzien dat er nog maar een weg te gaan was; die van het veranderen van scriptiebegeleider. Ik heb van die beslissing dan ook totaal geen spijt gehad, mede dankzij mijn begeleider Ineke van Halsema heb ik de scriptie afgemaakt. Daarvoor ben ik haar veel dank verschuldigd.

Voor u ligt de scriptie die ik ter afronding van de studie Cultuur, Organisatie en Management aan de Vrije Universiteit te Amsterdam heb geschreven. Ik heb de scriptie geschreven in opdracht van de Belangengroep Gehandicaptten Haarlemmermeer en wil daarbij met name Liesbeth Pannekeet en André Pijnaker bedanken voor hun hulp, steun en geduld. Ook wil ik de gemeente Haarlemmermeer bedanken voor hun medewerking. Verder wil bedanken Godelieve Roozen die (praktijk) informatie heeft kunnen verschaffen vanuit haar werkverleden bij de thuiszorg en het Regionaal Indicatie Orgaan en Gerhard Mulder voor het lezen van het verslag.

Rest mij u nu nog veel leesplezier toe te wensen.

Marleen Blom  
Weesp, oktober 2003



## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Samenvatting	7
Inleiding	9
Hoofdstuk 1 Ontzuiling, individualisering en communicatie	15
1.1 Nederland als verzorgingsstaat	15
1.2 Individualisering	18
1.3 Communicatie	20
1.3.1 3 modellen van interpersoonlijke communicatie	20
1.3.2 Opname en verwerking van informatie	21
1.3.3 Communicatiemiddelen	22
Hoofdstuk 2 Welzijnsbelijd	25
2.1 Sturing door de overheid	25
2.2 Welzijnsbeleid	26
2.2.1 Leefsituatie	26
2.2.2 Het begrip welzijn	28
2.2.3 Actoren in het veld	29
2.2.4 Beleidsterreinen	29
2.2.5 Wetgeving	30
2.3 Doelgroep gehandicapten	31
Hoofdstuk 3 Koppelingen van de theorie met de praktijk	37
3.1 Individualisering en communicatie van de BGH	37
3.2 Algemene resultaten	38
3.2.1 Belangenbehartiging	38
3.2.2 Ontwikkelingen en beleid van de overheid	39
3.2.3 Informatieverzorging en informatiebehoefte	41
3.3 Opvallendheden naar leeftijdscategorie	44
3.3.1 Leeftijd nul tot en met vijftien jaar	44
3.3.2 Leeftijd zesentwintig tot en met vijfveertig jaar	45
3.3.3 Leeftijd zesenvieftig tot en met vierenzestig jaar	46
3.3.4 Leeftijd vijfenzeventig jaar en ouder	47
Hoofdstuk 4 Conclusie	49
4.1 Beantwoording centrale vraag	49
4.2 Aanbevelingen	51
4.3 Reflectie	52
4.3.1 Wetenschappelijke en maatschappelijke consequenties	52
4.3.2 Beperkingen van het onderzoek	52
4.3.3 Vervolgonderzoek	53
Literatuurlijst	55
Bijlagen	
1 Methodische verantwoording	59
2 Vragenlijst	64
3 Voorbeeld matrix	69



## Samenvatting

In deze scriptie staat de Belangengroep Gehandicapten Haarlemmermeer (BGH) centraal. Deze organisatie behartigt al meer dan 20 jaar de belangen van mensen met een functiebeperking die zelfstandig wonen in de gemeente Haarlemmermeer. Organisaties zoals de BGH behoren tot het maatschappelijk middenveld. Dit zijn organisaties tussen de staat en markt, ook wel 'derde of non-profitsector' genoemd (Etzioni in Van de Donk en Hendriks, 2001:4). Doordat de BGH een stichting is, is aan belangenbehartiging door de organisatie geen lidmaatschap verbonden. De doelgroep van de BGH komt in aanmerking voor de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) die uitgevoerd wordt door de gemeente Haarlemmermeer. De WVG is een wet die voorziet in rolstoel-, woon- en vervoersvoorzieningen. Alle aanvragen voor de WVG staan geregistreerd bij de gemeente, dit wordt het WVG-bestand genoemd. Het WVG-bestand bestaat uit meer personen dan alleen die personen die gerekend worden tot de doelgroep van de BGH.

De BGH heeft vorig jaar een enquête gehouden onder de geregistreerden uit het WVG-bestand. Hieruit is naar voren gekomen dat meer dan de helft van de respondenten de BGH niet kent. Dit gegeven vormt voor de BGH de aanleiding om middels onderzoek meer inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de doelgroep. Daarbij staat de communicatie tussen belangenorganisatie en doelgroep centraal. Tevens is er gekeken naar de invloed van het proces van individualisering op de communicatie tussen belangenorganisatie en zijn doelgroep. Tegen deze achtergrond is de volgende vraagstelling geformuleerd:

*"Hoe verloopt de communicatie over belangenbehartiging tussen BGH en mensen met een functiebeperking in de gemeente Haarlemmermeer en wat is daarbij de invloed van het individualiseringsproces?"*

De scriptie is opgezet vanuit de context van de verzorgingsstaat, het welzijnsbeleid en de ontwikkelingen op het maatschappelijk middenveld. Er zijn in deze scriptie drie onderwerpen behandeld, namelijk: individualisering, belangenbehartiging en communicatie.

Als eerste zal het proces van individualisering behandeld worden. Van der Loo en Van Reijen benoemen ten aanzien van het proces van individualisering een paradox. Enerzijds is het mogelijk om een zekere individuele speelruimte te creëren, maar anderzijds leidt dit tot gevoelens overgeleverd te zijn aan abstracte, anonieme en grootschalige verbanden (Van der Loo en Van Reijen, 1997:1992). De individuele 'speelruimte' duidt op de individuele vrijheid om zelfstandig keuzes te maken. Speelruimte heeft een individu ook doordat hij/zij niet meer een onderdeel van het collectief is maar een eenling. Het proces van individualisering gaat gepaard met de collectivering van goederen en diensten. Deze zijn voor iedereen bereikbaar. De overheid doet hier ook aan mee door alle burgers dezelfde rechten en plichten te geven. Het welzijn van burgers beïnvloedt de overheid door een minimum levensstandaard voor iedereen te creëren. Dit doet de overheid door te kijken naar de leefsituatie van burgers. Momenteel is er een nieuwe ontwikkeling waarneembaar. De overheid moet flexibeler optreden, beter inspelen op de behoeften van de individuele burger. Met andere woorden: de speelruimte van de burger moet groter worden. Dit komt bijvoorbeeld al naar voren in de persoonsgebonden budget (PGB) voor de zorg en het creëren van één loket waar alle gehandicapten terecht kunnen met hun vragen. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de respondenten niet alle ontwikkelingen waarderen. Over de ontwikkeling van één loket is iedereen te spreken, maar de PGB voor de WVG wordt zeer verdeeld ontvangen. Dit komt omdat niet iedereen gebaat is bij de PGB. Dit is afhankelijk van de situatie waar iemand in

verkeert. Anderzijds zijn individuen afhankelijker geworden van bureaucratische organisaties met veel ingewikkelde regels en wetten. Het maatschappelijk middenveld heeft als functie om een gedeelte van de anonieme, grootschalige verbanden af te nemen. De omgeving van het maatschappelijk middenveld is erg veranderd. Ontzuiling heeft ervoor gezorgd dat deze organisaties niet meer gerelateerd zijn aan een zuil, waardoor deze organisaties geen prominente rol meer innemen in de maatschappij. Belangenorganisaties zoals de BGH worden gesubsidieerd door de overheid. Zijderveld (1987) ziet deze ontwikkeling als een toenemende rol en macht van de overheid. Tegenover het standpunt van Zijderveld staat het standpunt van Van Putten (in Schuyt en Van der Veen, 1986). Van Putten is van mening dat er een belangengroependemocratie is ontstaan.

Het laatste onderwerp dat behandeld is, betreft communicatie. De overheid tracht door middel van de Wet Openbaarheid van Bestuur de burger beter te informeren. Ook decentralisatie van overheidstaken en doelgroepenbenadering moet ervoor zorgen dat de lokale overheid meer direct in contact komt met de burger. Er zijn meer mogelijkheden om met de burger te kunnen communiceren, maar ook moeilijkheden. Burgers begrijpen de wet- en regelgeving niet en willen alleen een antwoord op hun vraag, en burgers zijn moeilijker in categorieën in te delen. Belangenorganisaties kunnen de wet en regelgeving vertalen naar het kennisniveau van de doelgroep. Het is belangrijk om drempels en barrières weg te nemen.

De manier van communiceren is belangrijk, maar ook het communicatiemiddel. De Moor (1997) behandelt drie communicatiemodellen. De BGH maakt al gebruik van communicatie volgens de 'pijl metafoor' van De Moor (1997), maar zou ook gebruik moeten maken van de andere communicatiemodellen. Het eerste model heeft zo zijn beperkingen, want communicatie is één richtingsverkeer. De BGH maakt bijvoorbeeld gebruik van de krant, of de nieuwsbrief van de gemeente om de doelgroep te bereiken. Het tweede model, de kringloop metafoor, gebruikt de BGH in beperkte mate via e-mail en telefoon. Stel dat iemand bijvoorbeeld via e-mail of telefoon een vraag stelt, dan zoekt de BGH het antwoord uit en koppelt het terug. Het laatste model moet de BGH naartoe werken; de dans metafoor. Er ontstaat een discussie tussen burgers en tussen BGH en burgers, kortom, er is sprake van participatie van burgers. Het communicatieproces is een circulair proces (De Moor, 1997:41). Hierdoor is het mogelijk om over de problemen die de doelgroep ervaart en de wensen en behoeften die er zijn, te communiceren. Het is belangrijk om te weten wat de doelgroep van een bepaald onderwerp vindt. Dit kan door bijvoorbeeld op internet een stelling te plaatsen. Daarbij zou het creëren van een discussie tussen burgers en de BGH ook een mogelijkheid zijn. Niet iedereen is bereid mee te werken aan een discussie of te antwoorden op een stelling. Het is maar een manier om een deel van de doelgroep te bereiken. Het initiatief voor contact willen respondenten zelf hebben. Uitermate geschikt voor de BGH is internet, aangezien gebleken is dat de ondervraagden gebruik maken van dit medium. Vooral het derde model, de 'dans' metafoor van De Moor past hier goed bij. Ook de vrijblijvendheid van het contact blijft gegarandeerd, de doelgroep wil niet vastzitten aan een organisatie, maar kan bij behoefte er wel gebruik van maken.

Alle drie de modellen kunnen gebruikt worden door de BGH. Onder invloed van het proces van individualisering zijn alle drie de modellen nodig om de doelgroep te bereiken. Welk model te gebruiken is, is afhankelijk van de behoefte, kennis en interesse van de te bereiken doelgroep. Daarbij kan de doelgroep in subcategorieën verdeeld worden, zoals bijvoorbeeld een indeling naar leeftijd: de behoeften, kennis en interesse kunnen afhankelijk zijn van leeftijd. De doelgroep moet op uiteenlopende wijze worden bereikt.



## Inleiding

Deze scriptie is het verslag van een onderzoek naar de Belangengroep Gehandicapten Haarlemmermeer (BGH), die al meer dan 20 jaar de belangen behartigt van mensen met een functiebeperking die zelfstandig wonen in de gemeente Haarlemmermeer. Maatschappelijke organisaties in de Nederlandse samenleving, zoals de BGH, worden ook wel aangeduid als 'het middenveld'. Middenveldorganisaties zijn organisaties tussen de staat en de markt, ook wel 'derde' of non-profitsector' genoemd (Etzioni in Van de Donk en Hendriks, 2001:4). Er zijn vele termen die gebruikt worden om organisaties aan te duiden die het vrijwillige engagement van burgers tot uitdrukking brengen en waarmee een groot deel van de diensten van de verzorgingsstaat worden geleverd (Dekker, 2002:9). De 'derde sector' kenmerkt zich door een sterk heterogeen karakter. Er kan een tweedeling gemaakt worden naar organisaties van een 'verzorgingsstaatkant' en een overige sector met meer vrijwilligers, meer verenigingsleven en al dan niet ideële belangenorganisaties (Dekker, 2002:14). Een groot gedeelte, zo'n 90% van de non-profitsector, houdt zich bezig met verzorgingsstaatsdiensten als zorg, onderwijs, welzijn en huisvesting (Dekker, 2002:85). Deze organisaties zijn nauw verbonden met de overheid. De mate waarin de organisaties gericht zijn op de staat of markt bepaalt wat voor type organisaties het betreft. Van Til onderscheidt middenveldorganisaties aan de hand van drie wezenlijke functies die elk van die organisaties vervult (Van Til in Van de Donk, 2001: 4 e.v.). Het gaat daarbij om functies van getuigenis en zingeving (de waardedimensie), van belangenbehartiging en lobby en van service en dienstverlening aan leden, deelnemers of achterbannen. Ook de activiteiten waarop het middenveld zich richt kan erg verschillend van aard zijn, zo kan er verschil zijn in duurzaamheid en gerichtheid op zorg voor achterban of politieke actie (Van Til in Van de Donk en Hendriks, 2001: 4 e.v.). Van de Donk en Hendriks geven in hun artikel, bewegingen in het maatschappelijk middenveld, aan dat er ook een onderscheid gemaakt kan worden tussen het meer traditionele middenveld (gezin, familie, kerk, verenigingsleven) en het meer professionele middenveld, waarin organisaties meer of minder exclusief voor de eigen achterban en meer of minder bekostigd uit overheidsmiddelen, hun diensten verzorgen (Van de Donk en Hendriks, 2001: 4-14).

Nu er aan de hand van verschillende auteurs een beeld is geschetst van het maatschappelijk middenveld en zijn verscheidenheid aan organisaties en terminologie volgt er een schets van de plaats die de BGH als organisatie inneemt in dit middenveld. Doordat de BGH een stichting is, opereert deze organisatie voor de gehele doelgroep zonder dat daar een lidmaatschap van de organisatie tegenover staat. De doelgroep van de BGH komt in aanmerking voor de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) die uitgevoerd wordt door de gemeente Haarlemmermeer. De BGH vertegenwoordigt individuele burgers tegenover de lokale overheid en is aanspreekpunt voor de doelgroep. De BGH wordt gesubsidieerd door de lokale overheid. De subsidie bestaat uit exploitatiekosten en loonkosten van één werknemer voor twintig uur per week. Voor de rest bedruipt de organisatie zichzelf en wordt er vooral gewerkt met vrijwilligers. De doelgroep heeft de belangenorganisatie als extra aanspreekpunt voor advies, vragen en bij problemen. De belangenorganisatie gebruikt zijn kennis om de doelgroep verder te helpen en individuen te vertegenwoordigen in de bureaucratische organisatie van de gemeente.

Vorig jaar heeft de BGH een enquête gehouden onder de personen die geregistreerd staan in het WVG-bestand van de gemeente Haarlemmermeer. De gemeente heeft een bestand aangelegd waarin alle personen

geregistreerd staan die een aanvraag voor de WVG hebben gedaan. Dit wordt het WVG-bestand genoemd. Daaruit is naar voren gekomen dat de helft van de respondenten de BGH niet kent. Het WVG-bestand van de gemeente Haarlemmermeer bestaat echter uit meer personen dan alleen degenen die tot de doelgroep van de BGH behoren. Ouderen die vijfenzestig jaar of ouder zijn komen in aanmerking voor een taxipasje, maar hoeven geen enkele beperking te ervaren. Ook personen met een verstandelijke beperking kunnen in het bestand voorkomen, als ook burgers die wonen in een verpleeg- of verzorgingshuis. Wanneer de BGH gebruik maakt van het WVG-bestand van de gemeente bereikt de organisatie dus meer personen dan er tot hun doelgroep behoren. Er zijn ook personen met een beperking die niet voorkomen in het bestand van de WVG van de gemeente Haarlemmermeer. Deze personen ervaren een beperking maar weten niet wat voor voorzieningen er zijn, wat de mogelijkheden zijn of willen geen gebruik maken van de voorzieningen. Het feit dat het contact met de doelgroep vrijblijvend is en de helft van de respondenten uit de enquête de BGH niet kent geeft aan dat de communicatie tussen de BGH en haar doelgroep moeilijk verloopt. Dit gegeven vormt voor de BGH aanleiding om middels onderzoek meer inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de doelgroep. De BGH heeft contact gezocht met de Wetenschapswinkel van de Vrije Universiteit. De BGH wil meer inzicht in de behoeften en problemen waar de doelgroep tegenaan loopt. Doormiddel van een internetsite, brochures en stukjes schrijven voor de krant tracht de BGH de doelgroep te bereiken. In hoeverre de doelgroep daadwerkelijk bereikt wordt is onduidelijk. Het bereiken en informeren van de doelgroep, alsmede het inspelen op de wensen en behoeften van de doelgroep, vormt hierdoor voor de BGH een groot probleem. In het onderzoek staat daarom communicatie centraal.

Door inzicht te krijgen in de communicatiebehoefte van de doelgroep kan de BGH inspelen op de problemen waar de doelgroep tegenaan loopt. Processen in de samenleving kunnen ook van invloed zijn op de relatie tussen belangenorganisatie en doelgroep, alsmede het beleid van de overheid. Het maatschappelijk middenveld zelf is ook aan verandering onderhevig. Het komt erop neer dat de verhoudingen en verantwoordelijkheden tussen de overheid, burgers en het maatschappelijk middenveld verschuiven (Dekker, 2002:107). Van Donk en Hendriks (2001) stellen dat voor een belangrijk deel van de derde sectororganisaties geldt dat de relaties met de eigen doelgroep veranderen onder druk van secularisering, individualisering, schaalvergroting en democratisering. Binnen dit onderzoek wordt er vooral gekeken naar de invloed van het proces van individualisering op de relatie tussen BGH en de doelgroep. Secularisatie zal daarbij aan bod komen, aangezien individualisering gepaard gaat met een proces van secularisering (Peters, 1993:11). Secularisering heeft betrekking op de vermindering van godsdienstigheid, afnemende invloed van godsdienst op het maatschappelijk leven en aanpassing van de godsdienst aan de ontwikkelingen in de samenleving (Peters, 1993:11). Als gevolg van het verdwijnen van de katholieke, liberale en socialistische zuilen oriënteren mensen zich steeds minder op een bepaalde kerkelijke of politieke stroming. Dit heeft ertoe geleid dat groepen burgers steeds minder gemeenschappelijk zijn aan te spreken. Het proces van individualisering wordt veelal geassocieerd met 'bevrijding' van beperkingen van gemeenschappelijke structuren en verzelfstandiging (Felling, 2000:31). Deze aspecten komen vooral tot uiting binnen het gezin: bevrijd van kerk en zuilen worden beslissingen en keuzes zelfstandig genomen. Uitingen van deze ontwikkelingen zijn in de laatste decennia veranderende samenlevingsvormen, omvang van gezinnen, vermindering van het belang van het huwelijk als instituut en toegenomen emancipatie van vrouwen (Schuyt en Van der Veen, 1986:13). Elk individu heeft eigen wensen en behoeften waarop ingespeeld moet worden. Het maatschappelijk middenveld heeft problemen met het bereiken van de doelgroep doordat burgers niet meer in te delen zijn in bepaalde

groeperingen. Kerk en zuilen bepalen niet meer hoe je groepen mensen kan bereiken. Communicatie is hierdoor niet meer een vanzelfsprekend gegeven, maar een zeer belangrijk middel om erachter te komen wat de behoeften van de doelgroep zijn.

In het empirisch onderzoek naar de communicatie tussen BGH en haar doelgroep moet naar voren komen of en vooral hoe het proces van individualisering de communicatie tussen BGH en de doelgroep beïnvloedt. Tegen deze achtergrond is de volgende vraagstelling geformuleerd:

*"Hoe verloopt de communicatie over belangenbehartiging tussen BGH en mensen met een functiebeperking in de gemeente Haarlemmermeer en wat is daarbij de invloed van het individualiseringsproces?"*

Voor deze scriptie is de vraagstelling onder verdeeld in een aantal deelvraagstellingen:

1. Welk beleid hanteert de BGH ten opzichte van communicatie met mensen met een functiebeperking?
2. Hoe ervaren mensen met een functiebeperking de communicatie met de BGH?
3. Wat verwachten mensen met een functiebeperking van belangenorganisaties in de gemeente Haarlemmermeer? (zowel naar de gemeente toe als naar de burger)
4. In hoeverre beïnvloedt individualisering communicatie tussen de BGH en mensen met een functiebeperking?
5. In hoeverre beïnvloedt individualisering belangenbehartiging door de BGH?

De eerste drie deelvragen zijn vooral empirisch van aard. De eerste deelvraag richt zich op een beschrijving van de plaats die communicatie met de doelgroep inneemt bij de BGH. Het is belangrijk om te kijken wat de BGH doet aan communicatie met de doelgroep, om dit vervolgens te kunnen vergelijken met de ervaringen van de doelgroep op het gebied van communicatie met de BGH. Deze koppeling betreft meteen de tweede deelvraag. De derde deelvraag is ook empirisch doordat hierdoor duidelijk wordt welke verwachtingen de doelgroep zegt te hebben ten opzichte van belangenorganisaties. Om de deelvragen vier en vijf te kunnen beantwoorden wordt er een koppeling gemaakt tussen de theorie en de empirie. Hierbij gaat het er om met behulp van het theoretisch kader te achterhalen of kenmerken van het abstracte proces van individualisering een rol spelen in een concrete situatie, zoals de communicatie tussen BGH en de doelgroep, en of het proces invloed heeft op de belangenbehartiging door de BGH.

In de inleiding en vraagstelling staan een aantal begrippen die nader omschreven dienen te worden. Allereerst het begrip 'maatschappelijk middenveld'. Dit begrip is van belang omdat binnen dit onderzoek de BGH als maatschappelijke organisatie wordt gepresenteerd. Maatschappelijke organisaties worden gezien als verbanden van particuliere burgers, die al dan niet op basis van religie, samen bepaalde waarden willen vormgeven in maatschappelijke activiteiten (Martens, 1998:74). Deze organisaties zijn ontstaan door de behoefte aan georganiseerde collectieve belangenbehartiging ten opzichte van de overheid. Deze organisaties opereren vaak vanuit een confessioneel oogpunt en willen iets doen aan armoedebestrijding, gezondheidszorg of onderwijs. Ook kan het gaan om belangenbehartiging van een bepaalde stand of beroepsgroep. Tegenwoordig bestaan maatschappelijke organisaties niet meer vanzelfsprekend vanuit een bepaalde, al dan niet confessionele zuil. De omstandigheden zijn veranderd, een proces als individualisering beïnvloedt de samenleving continue. Ook ontzuiling heeft ervoor gezorgd dat verschillende religieus getinte organisaties zijn samengegaan of geen confessionele achtergrond meer hebben. De solidariteit tussen

geloofsgenoten is verdwenen, waardoor het niet meer vanzelfsprekend is dat mensen zich aansluiten bij (maatschappelijke) organisaties of verenigingen. *"Vaste verbindingen passen niet meer zo goed in de huidige levensstijl"* (Martens, 1998:77). Dit heeft als gevolg dat het individu is bevrijd van specifieke collectiviteiten in de samenleving. Er heerst een diversiteit aan levensstijlen waar het individu zelf invulling aan geeft. Hierdoor is het moeilijker om een groep personen aan te spreken op basis van bijvoorbeeld geloof, sociale klasse of leeftijd.

Deze 'verruimende' processen hebben ook invloed op de communicatie tussen het maatschappelijk middenveld en de doelgroep. Er zijn vele manieren van communiceren mogelijk geworden, bijvoorbeeld e-mail, chatten, sms, telefoon. Het gaat erom het juiste communicatiemiddel te gebruiken, terwijl de keuze van communicatiemiddelen groter is geworden. Daarbij speelt ook de omgeving, identificatie, interpretatie en non-verbale communicatie een rol. Om goed in te kunnen spelen op de behoeften van de functiebeperkten in de gemeente Haarlemmermeer is goede communicatie van groot belang. De frequentie en intensiteit van de communicatie met de doelgroep is in de afgelopen jaren afgenomen doordat de BGH o.a. geen nieuwsbrieven heeft kunnen verzenden aan de hand van een eigen adressenbestand. Het onderzoek beschreven in deze scriptie moet bijdragen aan een betere communicatie tussen BGH en de doelgroep, waarbij niet alleen het bereiken van de doelgroep essentieel is maar ook de terugkoppeling, het kennis nemen van de behoeften van de doelgroep. Dit vormt de maatschappelijke relevantie van het onderzoek. Behalve dat het onderzoek zinvol moet zijn voor de praktijk, moet het ook een bijdrage leveren aan de wetenschap. In de context van belangenbehartiging is er weinig onderzoek gedaan naar het verband tussen communicatie en individualisering. Wel is er onderzoek gedaan naar communicatie; er zijn vele theorieën en modellen. Anderzijds is er ook onderzoek gedaan naar de invloed van individualisering op de verzorgingsstaat (Schuyt en Van der Veen (1986), De Swaan (1989), Zijdeveld (1987). Deze scriptie levert een bijdrage aan de wetenschap doordat binnen dit onderzoek wel een koppeling is gemaakt tussen de kenmerken van het abstracte proces van individualisering en communicatie in relatie met belangenbehartiging door een belangenorganisatie naar zijn doelgroep. De scriptie is zo opgezet dat de lezer vanuit de context van de verzorgingsstaat, het welzijnsbeleid en de ontwikkelingen in het maatschappelijk middenveld naar de problematiek van het onderwerp kijkt.

De gebruikte methoden zijn afgestemd op het feit dat veel theorie en kennis omtrent het onderwerp ontbreken. Het betreft hier dan ook een explorerend onderzoek. Het maken van een koppeling tussen het proces van individualisering en communicatie is lastig en er is weinig bekend over de doelgroep. Het is niet bekend hoeveel personen tot de doelgroep van de gemeente Haarlemmermeer behoren en hoeveel personen er tot de doelgroep van de BGH behoren. Er is een brief gestuurd naar een groep middels een a-selectie steekproef geselecteerde personen die een aanvraag hebben gedaan voor een WVG voorziening in 2002. De geselecteerden zijn verzocht deel te nemen aan een telefonisch interview. Van de tweehonderdvijftig geselecteerden hebben vierennegentig personen gereageerd, waarvan vijfenzeftig personen hebben aangegeven deel te willen nemen aan het interview. Uiteindelijk zijn er zevenenveertig personen geïnterviewd. De interviews zijn verwerkt in matrices, daarbij is er ook een indeling gemaakt naar leeftijd. Voor uitgebreide informatie omtrent de methodische verantwoording van dit onderzoek verwijs ik u naar bijlage één.

Nu de methoden in het kort zijn weergegeven volgt tenslotte de opbouw van deze scriptie. In het eerste hoofdstuk is een uiteenzetting gegeven van het ontstaan van de verzorgingsstaat waarbij de rol van de kerk en

ontzuiling aan bod komen. De paragraaf sluit af met een weergave van de visie van verschillende auteurs op de plaats die het maatschappelijk middenveld inneemt in de samenleving. De tweede paragraaf geeft invulling aan het abstracte proces van individualisering in de context van Nederland als verzorgingsstaat. Tot slot wordt het eerste hoofdstuk afgesloten met een uiteenzetting van het begrip communicatie. Dit wordt gedaan door het presenteren van een drietal modellen van interpersoonlijke communicatie. Ook wordt er aandacht besteed aan het opnemen en verwerken van informatie alsmede het gebruik van communicatiemiddelen. Het welzijnsbeleid en de doelgroep gehandicapten staan centraal in hoofdstuk twee. Er wordt daarbij aandacht besteed aan de leefsituatie van burgers en het definiëren van het begrip gehandicapten. In het derde hoofdstuk komt de BGH aan bod door een koppeling te maken tussen de theorie en de praktijk. Er is een indeling gemaakt naar algemene resultaten en naar leeftijdscategorie. De algemene resultaten zijn gekoppeld aan de theorie. De resultaten per leeftijdscategorie geven de opvallendheden weer. Tot slot komen alle gegevens en verkregen informatie bijeen in het laatste hoofdstuk, waarin de centrale vraagstelling van het onderzoek beantwoord wordt. Tevens geef ik mijn visie op de conclusies door een aantal aanbevelingen te formuleren. De scriptie sluit af met een reflectie op het onderzoek.



## Hoofdstuk 1 Ontzuiling, individualisering en communicatie

In dit hoofdstuk staan een drietal begrippen centraal. De eerste paragraaf gaat in op het ontstaan van de verzorgingsstaat, de ontzuiling en de plaats die belangenorganisaties innemen in de verzorgingsstaat. Hiermee wordt een uiteenzetting gegeven van de context waarbinnen het onderzoek zich afspeelt. Het proces van individualisering en de manier waarop de overheid inspeelt op dit proces komt aan bod in de tweede paragraaf. Tenslotte wordt dit hoofdstuk afgesloten met een uiteenzetting van de benaderingen van communicatie als probleem bij de belangenbehartiging van functiebeperkten.

### 1.1 Nederland als verzorgingsstaat

Deze paragraaf gaat in op het ontstaan van de verzorgingsstaat aan de hand van uitspraken van de sociologen De Swaan (1989) en Schuyt (1991). Daarna wordt het proces van ontzuiling beschreven en de plaats die belangenorganisaties innemen in de ontzuilde samenleving.

Over de achtergronden van het ontstaan van de verzorgingsstaat zijn de meningen verdeeld. Schuyt ziet als beginpunt het einde van de Tweede Wereldoorlog, de wederopbouw met wetten en regels omtrent bijvoorbeeld sociale zekerheid. De beschouwingen van De Swaan (1989) gaan veel verder terug en hebben als beginpunt de middeleeuwen. Het ontstaan van de verzorgingsstaat zoals deze in de moderne samenlevingen aanwezig is noemt socioloog De Swaan de dynamiek van het collectiveringsproces. Hiermee bedoelt hij dat onderwijs, gezondheidszorg en welzijn collectieve aangelegenheden zijn geworden. Er wordt een combinatie gemaakt van de theorie van 'collectieve actie' en een historisch sociologische interpretatie van het proces van collectivering. *"De interdependentie tussen rijken en armen, tussen machtigen en machtelozen vormt de kern van het collectiveringsproces"* (De Swaan, 1989:13). Deze gedachtegang is verbonden met de socioloog Norbert Elias en zijn voorgangers. Collectieve actie heeft betrekking op de uitbreiding en intensivering van de 'menselijke interdependentieketens' (De Swaan, 1989:12). De relatie tussen groepen mensen, maar ook tussen individuen verandert hierdoor.

De socioloog Schuyt heeft veel kritiek op De Swaan, omdat zijn verklaringen niet empirisch onderbouwd zijn. Verder heeft Schuyt kritiek op de terminologie die De Swaan gebruikt, zoals collectieve actie, waar Schuyt liever de term collectief handelen gebruikt. Het collectief handelen is begonnen in de gemeenschap en uitgegroeid naar landelijk niveau met ondersteuning van wetten en regels. Schuyt neemt dan ook liever het punt waarop de regels op landelijk niveau geregeld zijn als uitgangspunt voor de verzorgingsstaat. Iedere burger heeft gelijke rechten en plichten, maar de behoeften en wensen verschillen. De regels en wetten beïnvloeden de onderlinge relatie tussen burgers. Individuen zijn voor sociale of financiële zekerheid niet meer aangewezen op familie. *"Waar vroeger de directe omgeving een belangrijke rol speelde in tijden van ziekte, armoede of ouderdom is nu de rol van instellingen veel belangrijker geworden"* (Schuyt en Van der Veen, 1986:1). De overheid is verantwoordelijk voor de herverdeling van arbeid, inkomen en welzijn. De scheidslijn tussen maatschappelijke groepen veranderen hierdoor en zijn minder scherp, waardoor klassentegenstellingen afnemen. De overheid krijgt steeds meer taken op steeds meer gebieden. *"Door middel van wet- en regelgeving streeft men naar gelijke behandeling in gelijke situaties, naar vermindering van willekeur"* (Schuyt en Van der Veen, 1986:185). Doordat er steeds meer regels en wetten ontstaan en alle burgers dezelfde rechten en plichten hebben, worden burgers zonder 'aanzien des persoons' behandeld. Het overheidsapparaat werkt door de sterke toename van regels en wetten bureaucratie in de hand. De sterke toename van het aantal wetten en regels noemt Schuyt regelverdichting (Schuyt en Van der Veen, 1986:188).

Vanuit historisch oogpunt heeft bureaucrativering de vrijheid van bijvoorbeeld arbeiders bevorderd door het invoeren van vaste onpersoonlijke regels. Weber ziet de bureaucratistische vormen van organisatie als een ideaaltipe. Het gaat hier dan ook om een bepaalde organisatievorm die in principe overal tot ontwikkeling kan komen waar in de samenleving als geheel rationaliseringstendensen waarneembaar zijn. *"In bureaucratieën worden de handelingen van doelrationeel handelende mensen op een bepaalde manier gecoördineerd"* (Heerikhuizen, 1996:140). Weber onderscheidt twee soorten rationeel handelen. Het eerste type handelen -doelrationeel handelen- is welbewust, doelgericht, rationeel gedrag. Middelen worden afgestemd op het te bereiken doel. Het tweede type handelen betreft waarde rationeel handelen: het handelen is betrokken op een bepaalde waarde, zoals eer van het vaderland of religie. Voor de persoon zijn de middelen om de waarde te realiseren zo belangrijk dat deze op een rationele wijze zijn georganiseerd. Weber stelt dat binnen bureaucratieën vooral doelrationeel gehandeld wordt, bijvoorbeeld door ambtenaren (Weber in Heerikhuizen, 1996:140).

Tönnies gaat in op de gevolgen van rationeel handelen op het niveau van de samenleving. Dit doet Tönnies door het beschrijven van de ontwikkeling van de samenleving van het type Gemeinschaft (gemeenschap), tot het type Gesellschaft (maatschappij). Heerikhuizen stelt dat volgens Tönnies de sociale verbanden de uitkomst zijn van de menselijke wil tot samengaan (Tönnies in Heerikhuizen, 1996:135). Binnen de Gemeinschaft-verbanden zijn de affectieve bindingen tussen mensen sterk: ze hebben een krachtig gevoel van onderlinge saamhorigheid (vrienden, familie). De Gesellschaft-verbanden kenmerken zich door economische bindingen tussen mensen. Er wordt vooral gestreefd naar behartiging van eigenbelang en de mensen bezien van geval tot geval hoe ze anderen voor dat doel kunnen gebruiken. Heerikhuizen geeft hierbij als voorbeeld belangenorganisaties, contactrelaties en soms ook het sociale verband gevormd door de bewoners van een grote stad (Heerikhuizen, 1996:135). Het laatste type samenleving ziet Heerikhuizen als een interpretatie van de 'moderniteit' met als kenmerk dat de mens zich meer en meer verwijdt van een maatschappijtype dat mensen geborgenheid biedt en waarin gevoelens van solidariteit centraal staan. Als voorbeeld geeft Heerikhuizen belangenorganisaties: om het eigenbelang te behartigen worden belangenorganisaties benaderd (Heerikhuizen, 1996:135).

De Swaan geeft aan dat in de tijd dat belangenbehartiging nog liefdadigheid was en de kerk een gevestigde orde was, deze collectes hielden en aalmoezen aan armen uitdeelden. *"Hier en daar, meestal in of bij steden, kwam het tot de stichting van gasthuizen waar bejaarden, wezen, zieken, krankzinnigen, zwervers en hongerlijders werden opgenomen"* (De Swaan, 1989:33). De Swaan ziet dit dan ook als het begin van de geïnstitutionaliseerde armenzorg. Het ging niet alleen om rechtvaardigheid voor de behoeftige bedelaars, maar ook om de bescherming van de burgerij tegen bedelaars. Er is toen een arbeidsplicht voor valide armen afgekondigd en een onderhoudsregeling voor invalide burgers (De Swaan, 1989:34). De kerk heeft de armenzorg georganiseerd.

Tot aan de jaren zestig hebben de kerkelijke zuilen grote invloed gehad op de collectieve liefdadigheid. De zuilen zijn in te delen in vier hoofdstromen: liberalisme, calvinisme, katholicisme en socialisme (Lucardie, 1992:28). Onder die zuilen vallen organisaties op godsdienstige of levensbeschouwelijke grondslag, die het maatschappelijke, geestelijke en politieke leven toen beheersten (Lucardie, 1992:29). Na de Tweede Wereldoorlog hebben de katholieken en sociaal-democraten een stelsel van ondernemingsraden, bedrijfsschappen en een landelijke Sociaal-Economische Raad ingevoerd. Beide partijen zijn het er over eens dat de overheid af en toe moet ingrijpen in de economie en sociale voorzieningen treffen voor werkelozen, bejaarden en zieken.



*“Zo ontstond geleidelijk de moderne verzorgingsstaat, waarin alle burgers recht hebben op verzorging door de staat (of tenminste: door de staat betaald en geregeld) in geval van ziekte, ouderdom, werkeloosheid of andere nood. De staat zorgde voor gezondheid, huisvesting, opleiding, vervoer, verstrooiing en ontplooiing van zijn burgers” (Lucardie, 1992:44).*

Na 1960 zijn de grenzen vervaagd tussen de zuilen, er is meer openheid en tolerantie en de zuilen zelf veranderen ook. Tussen 1960 en 1980 verdubbelt het aantal niet gelovigen in Nederland van nog geen 20% tot ruim 40% van de bevolking (Lucardie, 1992:54). *“Steeds vaker namen katholieken en protestanten de vrijheid zelfstandig te beslissen over problemen als echtscheiding, seksuele relaties, abortus en partijkeuze bij verkiezingen”* (Lucardie, 1992:54). Door de leegloop bij de kerk zijn de katholieken en protestanten samen gegaan in een partij, namelijk het CDA. Deze partij is voor spreiding van macht in de samenleving (Lucardie, 1992:61). Gespreide macht betekent ook beperking van staatsmacht, terwijl de sociaal-democraten de macht van de staat trachten te vergroten. Ook de liberalen zijn voorstander van weinig inmenging van de overheid en dus de macht. Daartegenover staat dat de liberalen weer verschillen met de christen-democraten op het punt van opkomen voor de zwakkeren in de samenleving. De liberalen zijn meer op het individu gericht, die het eigenbelang voorop stellen (Lucardie, 1992:92). Ook zijn de liberalen voorstander van vrije marktwerking, wat inhoudt weinig inmenging van de overheid op het bedrijfsleven.

De christen-democraten vrezen dat er tegenwoordig te weinig ruimte is voor particulier initiatief van bedrijven en instellingen, kerken en verenigingen -het 'maatschappelijk middenveld' tussen overheid en burger- (Lucardie, 1992:1). Ook Schuyt en Van der Veen zijn van mening dat steeds meer zaken die eerst door particulier initiatief tot stand kwamen, nu door de overheid is overgenomen (Schuyt en Van der Veen, 1986:12). Terwijl Heerikhuizen van mening is dat belangenorganisaties juist 'een interpretatie van de moderniteit' zijn: *“mensen streven vooral de behartiging van hun eigen belangen na en bezien van geval tot geval hoe ze anderen voor dat doel kunnen gebruiken”* (Heerikhuizen, 1996:135). Zijdeveld (1987). Daarentegen ziet de rol van belangenorganisaties juist afnemen. Hij beschrijft deze ontwikkeling van de verzorgingsstaat vanuit de relatie staat - samenleving. Daarin komt naar voren dat de traditionele intermediaire verbanden hun vooraanstaande rol verliezen aan de staat in een proces van modernisering (Schuyt, 1991:103). Daarbij vormen rationalisering (bureaucratisering) en de integratie van burgers in een massa-samenleving de achtergrond van de toenemende rol van de overheid. Het gevaar daarbij is dat het wegvallen van intermediaire instituties het enkele individu als het ware uitlevert aan anomie.

*“Als om wat voor reden dan ook dit middenveld verstatelijkt –dat wil zeggen in het verlengde van de staat komt te liggen –verliest het zijn buffer- en filterfuncties ten opzichte van de staatsmacht en ten opzichte van de invloed op de staat door de burgers”* (Zijdeveld in Schuyt, 1991:104).

Wanneer het middenveld verstatelijkt, wordt dat volgens Tocqueville veroorzaakt door een cultuur van gelijkheid, die gerichtheid op eigenbelang, onderlinge wedijver en materialisme bevordert (Schnabel, 1999:94). Het individu, de *ik* komt naar voren, hetgeen leidt tot versplintering van sociale verbanden. Als reactie hierop neemt de bureaucratie en de centralisatie van macht toe. *“ De cultuur van gelijkheid leidt zo tot een toename van de staatsmacht en tot een toename van staatsinterventie in het maatschappelijk leven”* (Schnabel, 1999:94). Ook Van Putten (in Schuyt en Van der Veen, 1986:196) is van mening dat de verzorgingsstaat zorgt voor vergroting van de machtsverschillen. Over de ontwikkeling van de verzorgingsstaat behoort van Putten tot de

pessimisten. De verzorgingsstaat zou bestuurlijk onbeheersbaar zijn en de democratie zou bedreigd worden. Vooral belangenorganisaties hebben veel schade aangericht aan de bestaande economische en politieke orde (Van Putten in Schuyt en Van der Veen, 1986:196). Enerzijds kan dit de politiek zelf verweten worden, anderzijds kan er onder invloed van maatschappelijke ontwikkelingen een 'belangengroependemocratie' zijn ontstaan. Het ontstaan van een belangengroependemocratie is bevorderd door maatschappelijke fragmentatie en de stijging van de verwachtingen (Schuyt en Van der Veen, 1986:205). Personen krijgen steeds meer sociale rollen toebedeeld die soms tegenstrijdig of complex zijn. Niet alleen op het niveau van het individu zelf maar ook tussen individuen en tussen groepen individuen ontstaat fragmentatie. Hierdoor ontstaan meer belangenorganisaties die voor specifieke groepen opkomen, terwijl het door fragmentatie tussen individuen steeds moeilijker wordt om categorieën aan te brengen.

Uit bovenstaande blijkt dat Zijderveld van mening is dat belangenorganisaties een steeds kleinere rol gaan spelen in de samenleving, terwijl Van Putten van mening is dat belangenorganisaties een te grote rol spelen in de samenleving, mede onder invloed van fragmentatie. Er komen steeds meer specifieke belangenorganisaties waardoor volgens hem een 'belangengroependemocratie' ontstaat. De invloed van het proces fragmentarisering komt terug in de volgende paragraaf.

## 1.2 Individualisering

In de vorige paragraaf is de ontwikkeling van de verzorgingsstaat, het collectieve handelen, verzuiling en ontzuiling behandeld. Er is door de verzorgingsstaat een collectieve structuur ontstaan waarin het welzijn van burgers is verzorgd. Ten tijde van de verzuilde samenleving heeft de kerk een prominente rol ingenomen in de samenleving, hetgeen vanaf de jaren zestig is veranderd. De plaats die het maatschappelijk middenveld inneemt in de samenleving is hierdoor ook veranderd. Het proces van individualisering beïnvloedt de relatie tussen burger en overheid. Deze paragraaf geeft inzicht in het proces van individualisering in relatie tot ontzuiling en de overheid. Allereerst wordt ingegaan op het proces van individualisering.

Individualisering is een containerbegrip met vele betekenissen en niveaus waarop het begrip betrekking kan hebben. Het proces van individualisering wordt vaak geassocieerd met 'bevrijding uit beknellende verbanden', daarbij wordt verwezen naar de traditionele verbanden die bijvoorbeeld tot uiting komen in de verzuilde samenleving. Daarom wordt individualisering vaak afgeleid aan de samenstelling van huishoudens, toenemende behoefte aan zelfstandigheid en keuzevrijheid (Bussemaker, 1993:12). Individuen komen losser te staan ten opzichte van hun directe sociale omgeving. De sociale omgeving heeft slechts een tijdelijke invloed en de individuen kunnen van meer omgevingen tegelijk deel uitmaken (Jansweijer, 1987:9).

*"Dat betekent ook dat mensen op steeds meer terreinen van het leven keuzes kunnen maken die relatief los staan van de keuzes van andere mensen, zelfs van wie hun het meest nabij is, maar ook relatief los van eerder of elders gemaakte eigen keuzes"* (Schnabel, 1999:12).

Er is behoefte aan zelfontplooiing, emancipatie, meer participatie en financiële zelfstandigheid (Bussemaker, 1993:13). Individualisering verwijst naar het toenemende besef van de eigen identiteit en de behoefte dit besef om te zetten in zelfstandige manieren van denken, doen en voelen (Van der Loo en Reijn, 1997:191). Het verwijst naar een sociaal-cultureel proces, waarbij de sociale betrekkingen tussen mensen veranderen doordat mensen hun zelfstandigheid op velerlei gebied hebben kunnen vergroten. Dit komt tot uiting in keuzemogelijkheden.

Van der Loo en Van Reijen beschrijven in het boek *Paradoxen van modernisering* een viertal paradoxen waarvan individualisering er één is. In de definitie is een koppeling gemaakt met het feit dat zorg niet meer een familie aangelegenheid is, maar door de overheid een individuele kwestie is geworden. De auteurs gebruiken de volgende definitie voor het proces van individualisering:

*“Wanneer wij in de sociale wetenschappen spreken van individualisering, dan doelen wij op het feit dat mensen zich in sociaal opzicht hebben losgemaakt van traditionele sociale verbindingen en verzorgingsarrangementen en dat zij zich op het cognitieve vlak steeds verder onttrokken hebben aan traditionele geloofsopvattingen en zekerheden”* (Van der Loo en Van Reijen, 1997:193).

Met traditionele sociale verbindingen wordt het gezin, familie en buurt genoemd. Deze kleinschalige verbindingen hebben plaatsgemaakt voor meer anonieme verbindingen, waardoor de afhankelijkheid van het individu zich van directe omgeving verplaatst naar verder weggelegen meer anonieme verbanden (Van der Loo en Van Reijn, 1997:191). Ook zijn individuen niet meer verbonden als collectiviteit, maar zijn zij vooral eenlingen. De overheid gaat hierin mee door het aanbieden van zorg aan individuen, aangezien deze niet meer als collectiviteit aan te spreken zijn. Dit heeft ook gevolgen voor het bureaucratische zorgsysteem die de individuele bestaanszekerheid verhoogt en het individu de mogelijkheid geeft zich los te maken uit sociale verbanden (Van der Loo en Van Reijen, 1997:192). Het laatste punt dat genoemd is in de definitie van Van der Loo en Van Reijn betreft het feit dat mensen zich onttrekken aan geloofsopvattingen en zekerheden. Dit houdt verband met ontzuiling, hetgeen in de vorige paragraaf behandeld is. Een persoon ontleent zijn identiteit niet aan het collectief. De invulling van de persoonlijke identiteit is steeds meer een kwestie van eigen keuze geworden (Van der Loo en Van Reijen, 1997:197).

Volgens Schuyt en Van der Veen zijn er over het algemeen drie ontwikkelingen te herkennen voor wat betreft de rol van de burger in de maatschappij, namelijk: individualisering, fragmentarisering en categorisering (Schuyt en Van der Veen, 1986:198). De overheid probeert op deze ontwikkelingen in te spelen door decentralisatie van overheidstaken, interactie tussen (lokale) overheid en burgers en doelgroepenbenadering (Pennens, 1995:29). Kortere lijnen tussen overheid en burgers hebben tot doel dat er beter ingespeeld kan worden op de behoeften van de burger. Er is een persoonsgebonden budget voor de zorg, burgers kunnen zelf aan de hand van een budget van de overheid zorg inkopen. Burgers kunnen daardoor zelfstandig bepalen wat nodig is en wanneer het nodig is. Het zelfstandig inkopen van zorg heeft vele afhankelijkheidsrelaties tot gevolg. Vele instanties zijn werkzaam in de zorg, zij het zeer gespecialiseerd. Burgers zijn niet meer alleen afhankelijk van de overheid, maar ook van bijvoorbeeld de leverancier van producten en de dienstverlener. Het komt erop neer dat mensen minder afhankelijk zijn geworden van hun directe omgeving, zoals familie, kerk, gemeenschap. Daarvoor in de plaats zijn mensen van veel meer personen afhankelijk, maar minder direct. Dit verschijnsel wordt ook wel ‘afhankelijkheidsnetwerken’ genoemd. Burgers hebben meer vrijheid, kunnen zelfstandig keuzes maken en daardoor de sociale rollen vervullen die zij willen vervullen. *“Het proces van fragmentarisering is een ontwikkeling waarin de sociale rol van het individu steeds meer divers, complex en versnipperd wordt”* (Schuyt en Van der Veen, 1986:14). Het individu krijgt meer en steeds wisselende sociale rollen toebedeeld. Dit betekent voor de overheid dat het moeilijker wordt burgers te bereiken. De steeds verminderde inbreng van de kerk en zuilen, zoals weergegeven in de vorige paragraaf, heeft tot gevolg dat de overheid zelf direct de burgers moet

bereiken. De overheid kan niet meer gebruik maken van de zuilen om groepen uit de samenleving te bereiken.

De overheid is verantwoordelijk voor een rechtvaardige verdeling van inkomen, arbeid en sociale zekerheid voor alle leden van de samenleving. De samenleving wordt complexer en diverser waardoor het aantal wetten en de hoeveelheid regelgeving toenemen, hetgeen weer zorgt voor complexere wet- en regelgeving. Toename van wet- en regelgeving kan problemen opleveren voor wat betreft de beheersbaarheid. *"De omvang van het regelsysteem en de maatschappelijke diversificatie maken de controle - die bij wet- en regelgeving hoort- en daardoor de beheersbaarheid moeilijk"* (Schuyt en Van der Veen, 1986:187). Ook de beoogde effectiviteit van een bepaalde wet- of regelgeving kan heel anders uitpakken door de omvang maar ook de vorm van de regelgeving. De mensen voor wie de wet- en regelgeving bedoeld is moeten wel op de hoogte zijn van de mogelijkheden. Als dat niet het geval is, kan de effectiviteit van de regelgeving belemmerd worden.

Tot slot van deze paragraaf is het van belang de paradox van de modernisering te behandelen. Het proces van individualisering heeft volgens Van der Loo en Van Reijen een paradoxaal karakter. Deze paradox heeft te maken met de veranderde afhankelijkheidsverbanden, zoals die van het gezin en familie naar grotere anonieme verbanden van instellingen.

*"Individualisering draagt enerzijds bij tot de mogelijkheid om voor zichzelf een zekere individuele speelruimte te creëren, maar anderzijds ook leidt tot gevoelens overgeleverd te zijn aan abstracte, anonieme en grootschalige verbanden"* (Van der Loo en Van Reijen, 1997:192).

Voor de overheid is iedereen gelijk, waarbij er toegang moet zijn voor iedereen tot bepaalde goederen en diensten. Toegang hiertoe heeft iedereen, maar de overheid is uitgegroeid tot een logge, complexe organisatie. Deze paradox is van toepassing op de relatie tussen overheid en burger maar ook tussen belangenorganisatie en burger. De groei van de overheid en de veranderingen in de maatschappij hebben onder meer gevolgen voor de communicatie met burgers. In de volgende paragraaf is de communicatie tussen burger en overheid uiteengezet.

### 1.3 Communicatie

Communicatie neemt een belangrijke plaats in binnen onze samenleving. Communicatie vindt overal plaats, op straat, in organisaties en thuis. Er is een veelheid en variatie aan theorieën over communicatie. Deze paragraaf gaat in op het begrip communicatie aan de hand van de drie modellen van Dewey & Bentley en Adler en Rodman (Dewey & Bentley en Adler en Rodman in De Moor, 1997:32). Daarna komt het accent te liggen op de opname en verwerking van informatie, om de paragraaf af te sluiten met de soorten communicatiemiddelen die in te zetten zijn bij communicatie.

#### 1.3.1 Drie modellen van interpersoonlijke communicatie

Er is een veelheid aan communicatiemodellen die Dewey & Bentley en Adler en Rodman onderscheiden in 3 modellen. Deze modellen worden respectievelijk genoemd: het lineaire model (of zelf-actionele), het interactionele model en het transactionele model (Dewey & Bentley en Adler en Rodman in De Moor, 1997:32). Deze 3 modellen worden door De Moor vergeleken met 'de pijl, de kringloop en de dans metafoor'. De Moor gebruikt deze modellen vooral voor interne communicatie, maar deze modellen zijn ook toepasbaar op de externe communicatie. Deze 3 modellen worden nu besproken en vergeleken.

Het eerste te bespreken model betreft het lineaire model. De Moor noemt dit het lineaire model omdat de communicatie een duidelijke lijn (pijl) vertoont van zender via een communicatiemiddel naar de ontvanger (De Moor, 1997:33). De zender verstuurt een boodschap via een medium, vervolgens wordt de boodschap geïnterpreteerd door de ontvanger. De

zender gaat er vanuit te weten hoe de ontvanger erop reageert: communicatie is hierbij eenrichtingsverkeer. Het gaat vooral om informeren en voorlichting geven via bijvoorbeeld gedrukte media. De overheid past dit toe met bijvoorbeeld postbus 51, de gemeente met het versturen van een nieuwsbrief en de BGH middels een folder, krantenartikel en inlegvel bij de nieuwsbrief. Het model heeft geen oog voor interactie, er is geen terugkoppeling mogelijk (De Moor, 1997:35).

Het tweede model, het interactionele model kijkt naar de communicatie in termen van oorzaak en effect en in termen van actie en reactie (De Moor, 1997:36). Bij dit proces zijn zowel de zender als de ontvanger actief binnen het communicatieproces, er kan dus terugkoppeling plaatsvinden. De zender staat niet centraal, de ontvanger is in dit model even belangrijk. Naast actief luisteren wordt er verwacht dat informatie wordt geïnterpreteerd en teruggekoppeld in de interactionele context. Dit is terug te zien in de geïndividualiseerde opvattingen van burgers, hetgeen past bij een democratie-opvatting. Burgers laten daarbij hun instemming of afkeuring van beleidsnota's blijken (Van Woerkum, 1997:15). Er kan persoonlijk contact zijn, face-to-face of visueel doormiddel van een brief. De boodschap is dan ook belangrijker, de burger dient het te kunnen begrijpen. Bij wetgeving is dit vaak een probleem, maar bij beleid kunnen gemeenten een hoop goedmaken. De boodschap kan interactie bevorderen of belemmeren. Er zijn een drietal knelpunten te noemen, namelijk: moeilijk taalgebruik, niet –stimulerend taalgebruik en informatie-overdosis (Van Woerkum, 1997:103). Hier ligt dan ook een kans voor de BGH: het bereiken van en communiceren met de doelgroep door het gebruik van begrijpelijke taal.

Bij het derde model is er geen onderscheid gemaakt tussen de rollen van de zender en ontvanger. Zender en ontvanger vervullen beide rollen tegelijkertijd (De Moor, 1997:39). Het vorige model was tweerichtingsverkeer, het transactionele model overstijgt de tweerichtingsverkeer. De nadruk ligt op de wederzijdse beïnvloeding, waardoor de communicatieve relatie tussen de partijen van belang is. Het coderen en decoderen van boodschappen wisselen elkaar af. Een boodschap kan op meerdere manieren zijn geïnterpreteerd omdat een boodschap meerdere bedoelingen in zich kan hebben. Volgens Van Woerkum zijn er naast boodschappen ook (onbedoelde) signalen (Van Woerkum 1999:13). Boodschappen zijn altijd bedoeld, maar een zender verstuurt ook onbedoelde uitingen die Van Woerkum signalen noemt. Ook kan een boodschap meerdere intenties hebben. Voor de effectiviteit van de boodschap geldt volgens De Moor de dans metafoor (De Moor, 1997:39). De danspartners moeten leren hun bewegingen te coördineren, ook al beleven zij de situatie anders, zij moeten hun rol binnen de context kennen (De Moor, 1997:39). Van belang is dat de betrokkenen weten hoe ze zich in hun rollen moeten gedragen en rekening moeten houden met de sociale spelregels en de referentiekaders van de ontvangers van de boodschap.

In het derde model gaat het erom wat er tussen burgers -in discussie- gebeurt, niet alleen laten blijken waar burgers het wel en niet mee eens zijn, maar meedenken en meepraten over beleid. Dit houdt in dat er interactie dient te zijn tussen belangenorganisatie en de doelgroep. Dit heeft consequenties voor zowel de belangenorganisatie als de burgers. De belangenorganisatie dient 'open' te staan voor andere zienswijzen en burgers dienen 'mee' te denken. Om op deze manier met elkaar te kunnen discussiëren is opname en verwerking van informatie van belang. In de volgende subparagraaf wordt ingegaan op de drempels en barrières die aanwezig kunnen zijn bij deze processen.

### **1.3.2. Opname en verwerking van informatie**

Het zelfvertrouwen van de spreker, de relatie tussen zender, ontvanger en het vertrouwen dat de ontvanger in de zender heeft zijn alle van invloed op

de kwaliteit van het communicatieproces (Veenman, 1997:55). Informatie kan selectief waargenomen worden, informatie kan als niet interessant ervaren worden. Ook speelt mee dat opname van informatie niet vanzelfsprekend is. De informatie moet aansluiten op relevante voorkennis of heel begrijpelijk zijn. Het opnemen van informatie doorloopt een aantal fasen, namelijk: opname van informatie, beschikbaarheid van relevante voorkennis, activatie van het denkproces en integratie van informatie (Walle-Sevenster, 1986:24). Er kunnen een aantal drempels of barrières zijn die ervoor zorgen dat een informatievoorziening niet doelrijkend is. Wanneer er geen voorkennis of integratie van oude en nieuwe informatie mogelijk is, is het moeilijk om de boodschap op te nemen (Walle-Sevenster, 1986:24). Er kunnen een aantal soorten drempels genoemd worden (Walle-Sevenster, 1986:24):

- Drempels van maatschappelijke aard: bestaande informatiekanaalen binnen de doelgroep verschaffen weinig informatie vanuit en over de rest van de samenleving;
- Drempels van institutionele aard: organisaties en instellingen maken vaak gebruik van gedrukt materiaal dat soms weinig toegankelijk is voor mensen met bijvoorbeeld weinig opleiding;
- Drempels van fysieke aard: gebouwen die moeilijk toegankelijk zijn, lange afstanden;
- Drempels van psychologische aard: gebrek aan motivatie, weinig vertrouwen in eigen kunnen waardoor het moeilijk is om actief stappen te ondernemen om iets aan de eigen situatie te doen;
- Drempels van intellectuele aard: taalgebruik, de complexiteit en het abstractieniveau van aangeboden informatie is moeilijk te begrijpen.

Walle-Sevenster noemt tevens een aantal barrières die zich vormen ten opzichte van het communicatieproces, namelijk: weerstand, aarzeling en spanningen uit de samenleving (Walle-Sevenster, 1986:24). Mensen kunnen maar een bepaalde hoeveelheid informatie verwerken wat tot een ruis kan leiden. Mensen communiceren vanuit impliciete vooronderstellingen. Dit is een overtuiging van waaruit een communicerende persoon handelt, maar onbedoelde neveneffecten kan opleveren. Bij het bekijken van het proces van informatieverwerking is vooral de ontvanger van het communicatieproces in beeld. De ontvanger selecteert doormiddel van filters een aantal boodschappen die uiteindelijk verwerkt worden. Wanneer relevante voorkennis of activatie van het denkproces ontbreken is verwerking van informatie niet mogelijk. Het niet verwerken van informatie kan ook komen door drempels en barrières (Walle-Sevenster 1986:25).

De benaderingen van Walle-Sevenster zijn vanuit de voorlichting beschreven, maar communicatie is meer dan voorlichting alleen. Dit wil niet zeggen dat de barrières en drempels waar Walle-Sevenster over spreekt, niet goed aansluiten bij dit onderzoek. Barrières en drempels kunnen meespelen in de communicatie tussen BGH en haar doelgroep. Een ander belangrijk element in het communicatieproces wordt gevormd door het gekozen medium. Galjaard gaat uit van de zender van het communicatieproces en stelt dat de effectiviteit van de communicatie goeddeels afhankelijk is van de juiste keuze van het medium (Galjaard, 1989:46). In de volgende subparagraaf wordt ingegaan op de keuze van communicatiemiddelen.

### 1.3.3. Communicatiemiddelen

In het voorgaande zijn aan de hand van De Moor (1997) al een drietal communicatiemodellen aan bod gekomen. In de communicatie is het belangrijk rekening te houden met de ontvanger van de boodschap, dit kan gedaan worden door de keuze uit de communicatiemodellen, maar ook door rekening te houden met de opname en verwerking van informatie. Afstemming van het communicatiemiddel op de doelgroep is de laatste manier om de communicatie te optimaliseren die behandeld wordt. Communicatie kan zich richten op de gehele doelgroep, een bepaald deel van de doelgroep of een individu. Verder zijn er verschillende communi-

catiemiddelen te gebruiken om de doelgroep te bereiken. *"Communicatie geschiedt via dragers van boodschappen: media"* (Galjaard, 1989:46). Daarbij stelt Galjaard verder dat de effectiviteit van de communicatie goeddeels afhankelijk is van de juiste keuze van het medium. Onder medium verstaat Galjaard:

*"Middelen om een boodschap daar te brengen waar deze door de mensen voor wie ze bestemd is kan worden waargenomen, begrepen en verstaan"* (Galjaard, 1989:57).

Binnen het communicatieproces is het van belang gebruik te maken van goede communicatiemiddelen en deze af te stemmen op de doelgroep. Daarbij kan men zich richten op visuele of auditieve middelen. Bijvoorbeeld schriftelijk: de krant, tijdschrift, folder, brochure, brief, advertentie of boek; auditief: radio, lezing of telefoon; visueel: affiche, foto, kabelkrant en internet; audio-visueel: film, televisie, beeldplaat of video. Schriftelijke voorlichting kan eigenlijk ook onder de groep visuele media geplaatst worden, maar is apart weergegeven omdat geschreven woord heel andere mogelijkheden en beperkingen kent dan afbeeldingen in allerlei vormen. Een belangrijk nadeel van schriftelijk materiaal is dat het niet persoonlijk op maat gesneden is. In de eerste fase van het voorlichtingsproces is het belangrijk om interesse te wekken, daarin faalt schriftelijke informatie nogal eens in.

Ten aanzien van de communicatie van de BGH naar de doelgroep moet er een voorsprong zijn ten opzichte van de communicatie van de gemeente naar de doelgroep. De BGH moet in staat zijn het gemeentebestuur zo te transformeren dat het begrijpelijk is voor de doelgroep. Om goed en effectief te kunnen communiceren is het belangrijk om de juiste communicatiemiddelen in te zetten en de drempels en barrières bij de doelgroep weg te nemen. Daarvoor is het belangrijk de waarden, normen, attitudes en kennis van de doelgroep te weten. Zeker in een samenleving waarin het moeilijker is om een collectief aan te spreken.





## Hoofdstuk 2 Het welzijnsbeleid

Dit hoofdstuk beoogd een kader te creëren waarbinnen het onderzoek zich afspeelt. In het eerste hoofdstuk is al naar voren gekomen dat gehandicaptenbeleid behoort tot het welzijnsbeleid van de overheid. Om het welzijnsbeleid van de overheid goed te kunnen behandelen is het van belang eerst inzicht te geven in de veranderende sturing door de overheid. Daarna wordt ingegaan op het welzijnsbeleid van de overheid. Tot slot bespreekt dit hoofdstuk een benadering van de doelgroep gehandicapten.

### 2.1 Sturing vanuit de centrale overheid

Het vorige hoofdstuk heeft laten zien hoe de verzorgingsstaat is ontstaan en welke plaats belangenorganisaties daarin innemen. Daarbij zijn een aantal processen behandeld: zo is ontzuiling van invloed geweest op de verhouding tussen burgers en de overheid. De overheid treedt steeds meer rechtstreeks als dienstverlener op voor de (individuele) burger, waar zij vroeger als dienstverlener optrad voor verschillende (maatschappelijke) organisaties (Bartels, 1998:10). Ook het proces van individualisering is van invloed op de relatie tussen burger en overheid. Collectieve belangen zijn uiteengevallen in deelbelangen, sociale klassen zijn verdwenen en er is een toename van emancipatie (Bartels, 1998:10). De centrale overheid kan hierdoor geen grote groepen personen tegelijk aanspreken. De overheid heeft haar sturing dan ook moeten aanpassen.

De verhouding tussen centrale overheid en burgers is erg veranderd. Bartels noemt een zevental veranderingen van oriëntatie van de overheid, waarvan hier de belangrijkste 3 genoemd worden, namelijk: van eenzijdige sturing naar meerzijdige sturing; van directe sturing naar indirecte sturing; van generieke sturing naar gerichte sturing (Bartels, 1998:12). Uit deze oriëntaties kan worden opgemaakt dat de centrale overheid niet langer alleen 'zender' maar ook 'ontvanger' is. Dit komt tot uiting in het feit dat de overheid rekening houdt met de situatie waarbinnen mensen handelen, mensen beïnvloeden elkaar (van eenzijdige naar meervoudige sturing). De centrale overheid moet verschillende instrumenten inzetten om mensen te bereiken. Het is van belang dat de overheid open staat voor het feit dat er anders tegen de werkelijkheid aangekeken kan worden (Bartels, 1998:9). De centrale overheid houdt rekening met de aanwezige kennis en het gedrag van mensen die kan verschillen binnen een doelgroep en van situatie tot situatie (van generieke naar gerichte sturing). Een aantal uitvoerende taken laat de centrale overheid over aan lagere overheden (van directe naar indirecte sturing). Het beleid en de wetgeving van de overheid biedt een kader waarbinnen de lagere overheden (provincies en gemeenten) dienen te blijven. De grote mate van vrijheid geeft een beter op de plaatselijke en persoonlijke omstandigheden afgestemde invulling aan het beleid van de overheid. Daarbij is het de taak van de centrale overheid om veranderingen in de samenleving te volgen en te analyseren en om de ontwikkeling van nieuw beleid te stimuleren (Kwekkeboom, 1997:7).

De centrale overheid is vanaf midden jaren tachtig een weg ingeslagen, waarbij decentralisatie, doelgroepenbenadering en interactie tussen (lokale) overheid en burgers centraal staan (Pennens, 1995:29). Decentralisatie heeft als doel vraaggericht werken, waardoor beter ingespeeld kan worden op de lokale belangen. Gemeenten staan dicht bij de burgers waardoor directe interactie mogelijk is. Burgers worden hierdoor actieve actoren in plaats van passieve aanhoorders en helpen in toenemende mate mee aan het produceren van overheidsdiensten. *"De toegenomen pluriformiteit en mondigheid van groepen en individuen leidt volgens Nelissen tot onderlinge afhankelijkheid binnen complexe netwerken"* (Nelissen in Bartels, 1998:13). Voor realisering van doeleinden is de centrale overheid veelal afhankelijk van de medewerking van de te sturen actoren, die op hun beurt weer afhankelijk zijn van de overheid. Het accent in benaderen is dan ook veranderd, in plaats van dirigeren en controleren naar participeren en

beïnvloeden. Dit komt verder tot uiting in de begrippen als terugtrekkende overheid, convenanten met het bedrijfsleven, het gebruik van de term 'andere' overheden in plaats van 'lagere' overheden en het streven naar gedragsverandering in plaats van regulerend optreden (Bartels, 1998:13).

Lagere overheden krijgen steeds meer verantwoordelijkheid doordat zij beter in kunnen spelen op de behoeften van de lokale bevolking. Het is de bedoeling dat het beleid aangepast is aan de lokale omgeving, waarbij de lokale bevolking kan participeren in het te creëren beleid. De lokale overheid kan gebruik maken van een aantal sturingsinstrumenten, namelijk: subsidies; de aanwezigheid van een politiek/maatschappelijk beleidsvisie; regelgeving, overreding/voorlichting (Pennen, 1995:40). Gemeenten maken ook gebruik van een sturingsnetwerk, dat omschreven kan worden als een geheel van contacten tussen de lokale overheid en particuliere organisaties om beleid te maken en daarmee een bijdrage te leveren om gesignaleerde (maatschappelijke) problemen te doen verminderen of op te heffen (Pennen, 1995:37). Het begrip sturing geven kan omschreven worden als 'richting geven aan' of is gericht op de beïnvloeding van bestuurlijke en maatschappelijke processen.

Om goed in te spelen op de lokale belangen moeten gemeenten zelf oplossingen creëren voor lokale problemen. Burgers worden in dat proces betrokken, maar ook belangenverenigingen en andere instellingen. Communicatie met alle betrokkenen is van groot belang. Bartels stelt dat de overheid het afgelopen decennium veel aandacht heeft besteed aan communicatie en dat communicatie wordt opgevat en ingezet als een volwaardig beleidsinstrument (Bartels, 1998:16). De communicatie tussen (met name lokale) overheid en burgers is veel directer geworden waardoor burgers beter op de hoogte zijn van hun mogelijkheden. Dit is mede tot stand gebracht door middel van de Wet Openbaarheid van Bestuur die de burger het recht geeft door de overheid te worden geïnformeerd. Dit heeft als gevolg dat burgers mondiger zijn en beter geïnformeerd zijn om op te komen voor hun rechten. Zijdeveld (1987) ziet dit anders:

*" Niet langer geremd en gehinderd door een middenveld kon de staatsmacht van nu af aan direct, zonder inmenging tot de individuele burger doordringen en hen tot in het privé bestaan bereiken, beheersen en besturen" (Zijdeveld, 1987:232).*

Schuyt motiveert dit door te stellen dat de overheid in de periode 1960-1975 de financiering van de in intermediaire organisaties werkzame deskundigen en andere exploitatiekosten is gaan overnemen. Ook de BGH wordt gesubsidieerd door de overheid (lokale), er is één persoon voor twintig uur in dienst. Verder werkt de BGH vooral met vrijwilligers. Deze vrijwilligers hebben zelf ervaring omtrent het aanvragen van voorzieningen bij de gemeente. De organisatie tracht doormiddel van kennis en deskundigheid over de doelgroep als intermediair op te treden.

## **2.2 Het welzijnsbeleid**

Deze paragraaf gaat in op het begrip welzijn op lokaal niveau. Daarbij komen ten aanzien van het welzijnsbeleid de wetgeving, de actoren in het veld en de beleidsterreinen aan bod. Om deze begrippen goed te kunnen hanteren wordt eerst beschreven welke criteria de overheid gebruikt ten opzichte van de leefsituatie van mensen. De presentatie van de begrippen gebeurt aan de hand van publicaties van het Sociaal Cultureel Planbureau. De centrale overheid heeft behoefte aan een adequate informatievoorziening over de uitvoering van het welzijnsbeleid op lokaal niveau en schakelt daarvoor het SCP in. In deze paragraaf wordt vooral gebruik gemaakt van Kwekkeboom (1997) en Pennen (1995), beide werkzaam bij het Sociaal Cultureel Planbureau.

### **2.2.1 Leefsituatie**

De overheid probeert zorg te dragen voor een bepaalde minimum levensstandaard voor de burgers. Onder levensstandaard verstaan we:

*“Het beschikken over hulpbronnen waarmee de eigen levensomstandigheden kunnen worden beïnvloed” (Boelhouwer, 2001: 6).* Voorbeelden zijn inkomen, opleiding en sociale netwerken. Uitgangspunt kan ook zijn de behoeften van burgers, daarbij staat dan centraal de tevredenheid en het geluk van mensen in het algemeen, en/of de tevredenheid over verschillende aspecten van de leefsituatie, zoals gezin en vrienden, de gezondheid, het werk en de opleiding (Boelhouwer, 2001:6). De overheid probeert het welzijn (leefsituatie) van de burgers te beïnvloeden.

Volgens de beleidsnota's van het ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (nu ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)) is het kernprobleem dat verhindert moet worden dat mensen in een achterstandspositie raken, die zich kenmerkt door een geringe maatschappelijke participatie en door afhankelijkheid van een veelheid aan voorzieningen (Pennin, 1995:79). Het gaat om mensen met een beperkte zelfredzaamheid, die niet beschikken over veel individuele hulpbronnen als inkomen, opleiding en arbeid. Ook leeftijd is relevant voor de mate waarin mensen over het algemeen zelfredzaam zijn. Hoe meer individuele hulpbronnen iemand bezit, hoe groter de kans op een goede leefsituatie. De overheid streeft naar gelijke kansen voor iedereen, daarbij vormt de zelfredzaamheid van het individu het speerpunt. Invloed oefent de overheid uit op het welzijn van mensen door bijvoorbeeld het herverdelen van inkomens en voorzieningen.

Ook de sociale en fysieke omgeving zijn direct of indirect van invloed op de leefsituatie van mensen. Daaronder wordt verstaan de fysieke woonomgeving en de samenhang tussen de fysieke kwaliteit en sociale kenmerken, zoals tevredenheid van burgers, criminaliteit en bevolkingssamenstelling (Boelhouwer, 2001:8). Tevredenheid van burgers is subjectief, het is de waardering die een persoon geeft aan zijn leefsituatie en de mate waarin hij of zij gelukkig is. *“Een objectief goede situatie zal niet altijd door de publieke opinie of persoon zelf als zodanig worden herkend, bijvoorbeeld omdat de verwachtingen hoger liggen”* (Boelhouwer, 2001:9). De centrale overheid tracht in te spelen op de specifieke wensen van de burgers, maar kan niet ingaan op alle specifieke wensen van de individuele burger. De prioriteiten die aan bod komen zijn afhankelijk van de politieke partijen die op dat moment regeren. In principe kiezen burgers elke vier jaar een politieke partij waarin zij zich het beste kunnen vinden. In hoeverre de centrale overheid invloed tracht uit te oefenen op de leefsituatie van minderheden is afhankelijk van politieke en beleidsmatige overwegingen. Het regeerakkoord van Paars twee formuleert het als volgt:

*“De kracht van de samenleving wordt bepaald door de mate waarin burgers en bevolkingsgroepen bereid en instaat zijn te participeren in economische en sociale verbanden. (...) Voor teveel Nederlanders en medelanders geldt dit niet of onvoldoende. Zij kunnen door gebrek aan opleiding, door een te geringe arbeidsproductiviteit of een slechte gezondheid niet aan de steeds hogere eisen voldoen en staan aan de kant. (...) Het is de kerntaak van de overheid om dit soort achterstanden te voorkomen of op te heffen.”* (Boelhouwer, 2001:10)

Uit bovenstaand citaat blijkt dat Paars twee van mening is dat de overheid invloed moet uitoefenen op de leefsituatie van burgers die om wat voor reden dan ook niet goed kunnen participeren in economische en sociale verbanden. Balkenende twee benadert de beïnvloeding van de leefsituatie door de overheid anders:

*“Meedoen, meer werk, minder regels.” (...) Het doel omvat echter meer dan “meer werk en minder regels”. Wij willen ons inzetten voor een samenleving waarin mensen meedoen. Veel burgers hebben het idee dat de overheid*

*onvoldoende begrip heeft voor hun problemen. (...) De balans herstellen tussen collectieve en individuele verantwoordelijkheid. Rechten en plichten. (...) De samenleving is alleen vitaal als iedereen kan, mag en wil meedoen. (...) Dat zal echter alleen lukken wanneer iedereen zich betrokken voelt en betrokken wordt. In dit geval geldt: vele handen maken meer werk!* (Hoofdlijnenakkoord voor het kabinet CDA, VVD, D66, 16 mei 2003).

De overheid wil stimuleren dat burgers betrokken zijn bij de samenleving. De kerntaak van Paars twee was het opheffen van achterstanden door bijvoorbeeld het verlenen van subsidies. Balkenende twee probeert het verminderen van achterstanden te stimuleren door verantwoordelijkheid en betrokkenheid van burgers. Door het verminderen van het aantal regels hoopt de overheid zich flexibeler op te kunnen stellen tegenover de behoeften van de burgers.

## 2.2.2 Het begrip welzijn

Na de Tweede Wereldoorlog is het welzijnsbeleid een substantieel onderdeel geworden van het overheidsbeleid en heeft de discussie over het welzijn van burgers een centrale plaats in het maatschappelijke debat ingenomen. Toch is er geen eenduidige betekenis te geven aan het begrip 'welzijn'. De opvattingen over welzijn zijn weinig duurzaam gebleken, het welzijnsbeleid heeft dan ook een aantal fasen doorlopen (Pennen, 1995:15). Het welzijnsbeleid is begonnen als materiële steun in de rug voor 'achtergebleven groepen', in eerste instantie vooral de armenzorg. In periode van toegenomen welvaart heeft welzijn gezorgd voor kansen voor iedereen en geloof in de maakbaarheid van de samenleving. In tijden van economische teruggang vermindert het geloof in de maakbaarheid van de samenleving en heeft de welzijnssector de taak om, door preventief ingrijpen, te voorkomen dat groepen individuen structureel buiten de gemeenschap komen te staan (Pennen, 1995:15). De afstemming van beleid op de wensen en behoeften van de doelgroep is aan verandering onderhevig. Door veranderingen in de samenleving komt het doel en de inrichting van het welzijnsbeleid steeds weer in een fase van heroriëntatie terecht.

In het afgelopen decennium zijn binnen het welzijnbeleid een tweetal tendensen waarneembaar (Kwekkeboom, 1997:27). De eerste betreft het benoemen van specifieke doelgroepen waarop het beleid zich in het bijzonder zou moeten richten.

*"Door binnen het algemene welzijnsbeleid gericht aandacht te geven aan deze doelgroepen zou het ontstaan van achterstand kunnen worden voorkomen of zo snel mogelijk kunnen worden opgeheven"* (Kwekkeboom, 1997:27)

Dit heeft consequenties voor het te voeren beleid. Er dient afstemming te zijn tussen de diverse sectorale beleidsmaatregelen. Doelgroepenbenadering kan ook stigmatiserend werken en ook de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid wordt in twijfel getrokken. *"Niet ieder individu dat op grond van een of enkele criteria tot een doelgroep behoort, is op grond daarvan kwetsbaarder dan gemiddeld"* (Kwekkeboom 1997:27). Vooralsnog wordt er vastgehouden aan de doelgroepenbenadering, maar deze benadering domineert niet. Belangrijke doelgroepen in het welzijnsbeleid vormen ouderen en gehandicapten. In de volgende paragraaf kom ik op deze groepen uitgebreid terug.

De andere tendens binnen het welzijnsbeleid betreft de decentralisatie van verantwoordelijkheid voor (de uitvoering van) dit beleid naar de lokale overheden. In de Nederlandse verhoudingen is het momenteel zo dat de (lokale) overheid bepaalt welke vormen van maatschappelijke deelname gestimuleerd moeten worden en welke faciliteiten moeten worden aangeboden. Keuzen worden gemaakt op basis van analyse van maatschappelijke problematiek en het stellen van prioriteiten bij de

oplossing (Pennens, 1995:29). Door decentralisatie van het beleid kan er beter rekening gehouden worden met de lokale omstandigheden en kan de democratische invloed van burgers vergroot worden. Ook zou de integratie van intersectoraal beleid zorgen voor een betere afstemming van (lokaal) beleid. De contactlijnen tussen gemeente en particulier initiatief zijn korter en directer geworden. Dit geldt ook voor de contactlijnen tussen de gemeente en instellingen enerzijds en leden van de doelgroepen zelf anderzijds (Kwekkeboom, 1997:38). Dit heeft als doel dat er een grotere invloed komt van de betrokkenen op het gerealiseerde beleid.

### 2.2.3 Actoren in het veld

De gemeente vormt een netwerk op het 'bovenlokale' niveau met de provincie, Vereniging Nederlandse Gemeenten en regionaal. Ook is de centrale overheid als actor van belang als er financiële of wetswijzigingen op stapel staan. Op lokaal niveau vormt de gemeente een netwerk met verschillende actoren. De lokale overheid wordt niet gezien als enige actieve beleidsvoerende instantie met vrijwel absolute macht. De overheid hanteert een meer-actoren benadering van beleid, dat overeenkomt met een intersectoraal beleid. Er wordt aangenomen dat de diverse actoren elkaar opzoeken rond een bepaald thema en samenwerkingsverbanden, zoniet coalities zullen sluiten om gezamenlijk sterk te staan tegenover opposanten (Kwekkeboom, 1997:14).

De belangrijkste actoren in de arena van het lokale welzijnsveld zijn (Pennens, 1995:102): de politiek: de verantwoordelijke wethouders en de functionele raadscommissie; de ambtenarij: welzijn en zorg, publieke werken, huisvestingszaken, sociale zaken, bestuurszaken; de professionele instellingen: welzijnsinstellingen, intramurale en extramurale zorginstellingen voor ouderen, woningcorporaties; de belangenorganisaties: zelforganisaties van minderheden, belangenorganisaties van ouderen en minderheden en wijkorganisaties.

Er is een aantal beleidsterreinen waarop de actoren in het veld vooral gericht zijn. Daarop wordt ingegaan in de volgende subparagraaf.

### 2.2.4 Beleidsterreinen

De lokale overheid is verantwoordelijk voor het welzijnsbeleid voor onder andere de doelgroepen ouderen en gehandicapten. De bevoegdheden die de centrale overheid overdraagt aan de lokale overheden belichamen een drietal beleidsterreinen, namelijk: zorg- en dienstverlening, huisvesting en participatie (Kwekkeboom, 1997:44).

#### **Zorg en dienstverlening**

De regelingen op dit terrein zijn van oudsher gebaseerd op ouderenvoorzieningen. Het leeftijdscriterium voor afbakening van de doelgroep ouderen (was 55 jaar) is losgelaten, daarvoor in de plaats wordt er gekeken naar de mate van beperking en hulpbehoefte (Kwekkeboom, 1997:43). Het onderscheid tussen ouderen en gehandicapten is daarmee komen te vervallen. De zorgbehoefte staat in het beleid centraal. Er wordt gekeken naar de mate van beperkingen bij persoonlijke verzorging, mobiliteit en huishoudelijke handelingen. De dienstverlening die daarbij aangeboden is betreft bijvoorbeeld: maaltijdvoorziening, thuiszorg, hulp in de huishouding. Voor elke voorziening geldt een eigen bijdrage.

Er zijn verschillende partijen die zich bezig houden met een van deze voorzieningen. Zij vormen een overlegplatform met de gemeente. Een coalitie omtrent de zorg vormt zich meestal rond de volgende actoren (Pennens, 1995:246): thuiszorginstellingen, indiceerders, adviseurs tav Wet op de Bejaardenoorden (WBO)- en WVG verstrekkingen en instellingen voor welzijnswerk voor ouderen.

#### **Huisvesting**

In het beleid dat gericht is op het zo lang mogelijk zelfstandig wonen van ouderen en gehandicapten, wordt groot belang gehecht aan huisvesting van de leden van deze doelgroepen. De huisvestingssituatie is bepaald door lokale kenmerken. Het type woning waarin mensen gehuisvest zijn wordt immers sterk bepaald door de stedelijkheidsgraad van de woonplaats (Kwekkeboom, 1997:58). Anderzijds is het van belang dat er diverse voorzieningen worden aangebracht om ergonomische belemmeringen van bewoners te compenseren. Het gaat daarbij om bijvoorbeeld trapliften, het aanpassen van douche/toilet en het verwijderen van drempels.

Uit onderzoek van het SCP blijkt dat belangenorganisaties niet altijd betrokken worden in een overleg met woningbouwcorporaties (Pennens, 1995:256). Overleg vindt meestal plaats tussen de verantwoordelijke wethouder bij de gemeente en de woningcorporaties. Belangenorganisaties kunnen een belangrijke bijdrage leveren in het toegankelijk maken van woningen voor ouderen en gehandicapten. Medewerking van woningcorporaties ten aanzien van het bouwen en aanpassen van woningen voor ouderen en gehandicapten is van groot belang. Er kan zo beter ingespeeld worden op de behoeften van de doelgroep.

### **Maatschappelijke participatie**

Een van de centrale doelen van het ouderen en gehandicaptenbeleid bestaat uit het bevorderen van een zo groot mogelijke deelname van de leden van deze doelgroep aan alle facetten van de samenleving. Onder maatschappelijke participatie wordt verstaan: *“besteding van vrije tijd, contacten met eigen sociale netwerk of de mate van betrokkenheid bij ontwikkelingen in de samenleving”* (Kwekkeboom, 1997:58). Voor deze doelgroep is maatschappelijke participatie van groot belang om niet in een sociaal isolement te raken. Dit risico wordt voornamelijk veroorzaakt doordat zowel ouderen als gehandicapten vaak uitgesloten zijn van de arbeidsmarkt door pensionering of door beperkingen. *“Als compensatie voor het ontbreken of achterblijven van arbeidsmarktparticipatie wordt daarom een zo groot mogelijke sociaal-culturele participatie van belang geacht”* (Kwekkeboom, 1997:59). Een belangrijke voorwaarde voor participatie is mobiliteit. Het zelfstandig kunnen verplaatsen waardoor mensen zelf de vrije tijdsbesteding kunnen bepalen. Ook de mate van aanwezigheid van bijvoorbeeld verenigingen (hobby, zang, buurt), culturele voorzieningen, recreatieve voorzieningen beïnvloeden de tevredenheid van de doelgroep (Kwekkeboom, 1997:62). Sociale contacten zijn ook van belang, het hebben van een kennissenkring en familieleden. Wanneer iemand nog mobiel is nemen de sociale contacten toe, bijvoorbeeld door een aangepaste auto of vergoeding van de taxi.

### **2.2.5 Wetgeving**

Deze subparagraaf behandelt de wetgeving die van toepassing is op mensen met een functiebeperking. Dit wordt gedaan door eerst in te gaan op het stelsel van sociale zekerheid zoals dat in Nederland is opgebouwd. Vervolgens wordt er uitleg gegeven over de Wet Voorzieningen Gehandicapten, om de subparagraaf af te sluiten met de gevolgen van het decentraliseren van de uitvoering van deze wet.

Het stelsel van sociale zekerheid dat is opgebouwd in Nederland wordt als hoeksteen van de verzorgingsstaat beschouwd. Het betreft wettelijke regelingen die te onderscheiden zijn in 3 categorieën namelijk: volksverzekeringen, werknemersverzekeringen en sociale voorzieningen (Loonstra, 1998:124). De eerste categorie is van toepassing op alle inwoners van Nederland, de tweede uitsluitend op werknemers en gelijkgestelden. Een kenmerk van volks- en werknemersverzekeringen is dat er premie moet worden betaald (Loonstra, 1998:124). Dit geldt niet voor de sociale voorzieningen, deze wet wordt gefinancierd uit de algemene middelen -belastingen- (Loonstra, 1998:124). Een voorbeeld van een volksverzekering betreft de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Hieronder valt de thuiszorg waar mensen terecht kunnen voor zorg, -in

natura of door het persoonsgebonden budget-, maar ook voor het lenen van hulpmiddelen als een rolstoel, krukken en een toiletstoel. De Wet op de Arbeidsongeschiktheid en de Ziekenfondswet zijn voorbeelden van werknemersverzekeringen. Voorheen waren bedrijfsverenigingen verantwoordelijk voor een aantal werknemersverzekeringen. Nu is er een aantal uitvoeringsorganisaties, zoals GAK en Cadans, die onder verantwoording staan van een landelijke organisatie. Ook zijn er zorgverzekeraars (ziekenfonds of particuliere verzekeringsmaatschappijen) waar mensen terecht kunnen voor bepaalde voorzieningen, zoals: rollator, krukken, aangepast meubilair. Bekende voorbeelden van sociale voorzieningen betreffen de Algemene Bijstandswet en Algemene Kinderbijslagwet.

Op één april 1994 is de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) in werking getreden (Molleman, 1996:4). Deze wet heeft op het gebied van de verstrekking van voorzieningen aan gehandicapten tot nogal wat taakverschuivingen tussen de verschillende uitvoeringsinstanties op het gebied van voorzieningenverstrekkingen geleid. Voorheen was de uitvoering van de verstrekkingen van voorzieningen aan gehandicapten op basis van verschillende wetten zoals de AWBZ en de Algemene Arbeidsongeschiktheid Wet (AAW) bij verschillende instanties gelegd (Molleman, 1996:9). Gehandicapten konden en moesten, mede afhankelijk van hun leeftijd en de benodigde voorziening, onder andere terecht bij de bedrijfsverenigingen, ziekenfondsen, zorgverzekeraars en de sociale dienst. Daarbij leverden de verschillende instanties deels dezelfde voorzieningen en vond overlapping van het werkgebied plaats. Tevens werd de doelgroep vergroot door de inkomstenbelasting te vereenvoudigen, ook 65+ ers werden premieplichtig voor de AAW (Molleman, 1996:12). Het gevolg is dat de mate van beperking bepaalt waarvoor iemand in aanmerking komt en niet de leeftijd.

De WVG is een sociale voorziening waar iedereen recht op heeft. Gemeenten krijgen van de centrale overheid een algemene uitkering in de vorm van een vast bedrag per inwoner, ter financiering van de te verstrekken voorzieningen (Molleman, 1996:18). Hierdoor zijn gemeenten zelf verantwoordelijk voor de hoogte van de uitgaven. Ook heeft de centrale overheid er bij de totstandkoming van de WVG voor gekozen om gemeenten bij de invulling van het verstrekkingenbeleid een grote mate van vrijheid te geven. De WVG biedt slechts een kader, waarbinnen gemeenten dienen te blijven bij de bepaling van het WVG-beleid. De grote mate van vrijheid zou een beter op de plaatselijke en persoonlijke omstandigheden afgestemd voorzieningenpakket moeten garanderen. Juist door zowel de woon- als vervoervoorzieningen bij de gemeenten te leggen, zou kunnen worden gekomen tot een integraal verstrekkingenbeleid, waarbij de diverse voorzieningen op elkaar worden afgestemd. Er is een discussie ontstaan omtrent de kans op rechtsongelijkheid als gevolg van de gekozen vorm van decentralisatie en de gemeentelijke vrijheid bij de nadere invulling van de WVG (Molleman, 1996:19).

De WVG verplicht gemeenten tot het opstellen van een verordening. Het doel van deze verplichting is om de eventuele rechtsonzekerheid van gehandicapten over het al dan niet recht hebben op een voorziening weg te nemen. In de verordening staat welke voorziening de gemeente verstrekt onder welke voorwaarden. De verordening is openbaar en kan dus door iedereen worden opgevraagd. De vrijheid van gemeenten zit met name in het invullen van de diverse begrippen als zorg op maat, vervoervoorzieningen en de vrijheid om zelf de hoogte van de eigen bijdragen voor voorzieningen (binnen bepaalde kaders) in natura en de financiële tegemoetkoming woon- en vervoersvoorzieningen vast te stellen (Molleman, 1996:17).

De beoogde positieve effecten die bereikt zouden moeten worden door decentralisatie zijn: het vergroten van toegankelijkheid voor burgers,

kortere weg tussen uitvoerende instantie en burger; het leveren van maatwerk, betere afstemming op de persoonlijke omstandigheden van de burger; integrale beleidsvoering, beter op elkaar afstemmen van beleid op verschillende terreinen; democratische invloed van burgers, democratische controle van burgers en belangengroepen; efficiency, zowel bestuurlijk als programma uitgaven en beheersbaarheid, beter zicht op onderlinge politieke en bestuurlijke verbanden en effecten (Molleman, 1996:10).

### 2.3 Doelgroep gehandicapten

De term gehandicapten wordt gebruikt binnen het beleid van zowel de centrale overheid als de lokale overheid. De bedoelde doelgroep bestaat niet zo zeer uit gehandicapten, maar uit mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. *"Mensen met een beperking hoeven niet noodzakelijkerwijs gehandicapt te zijn"* (Klerk, 2000:9). Een beperking kan ontstaan door ouderdom of chronische ziekte. De term 'beperking' is afkomstig uit de International classification of impairments, disabilities and handicaps (ICIDH) van de World Health Organisation (WHO). Een beperking wordt hierbij gedefinieerd als:

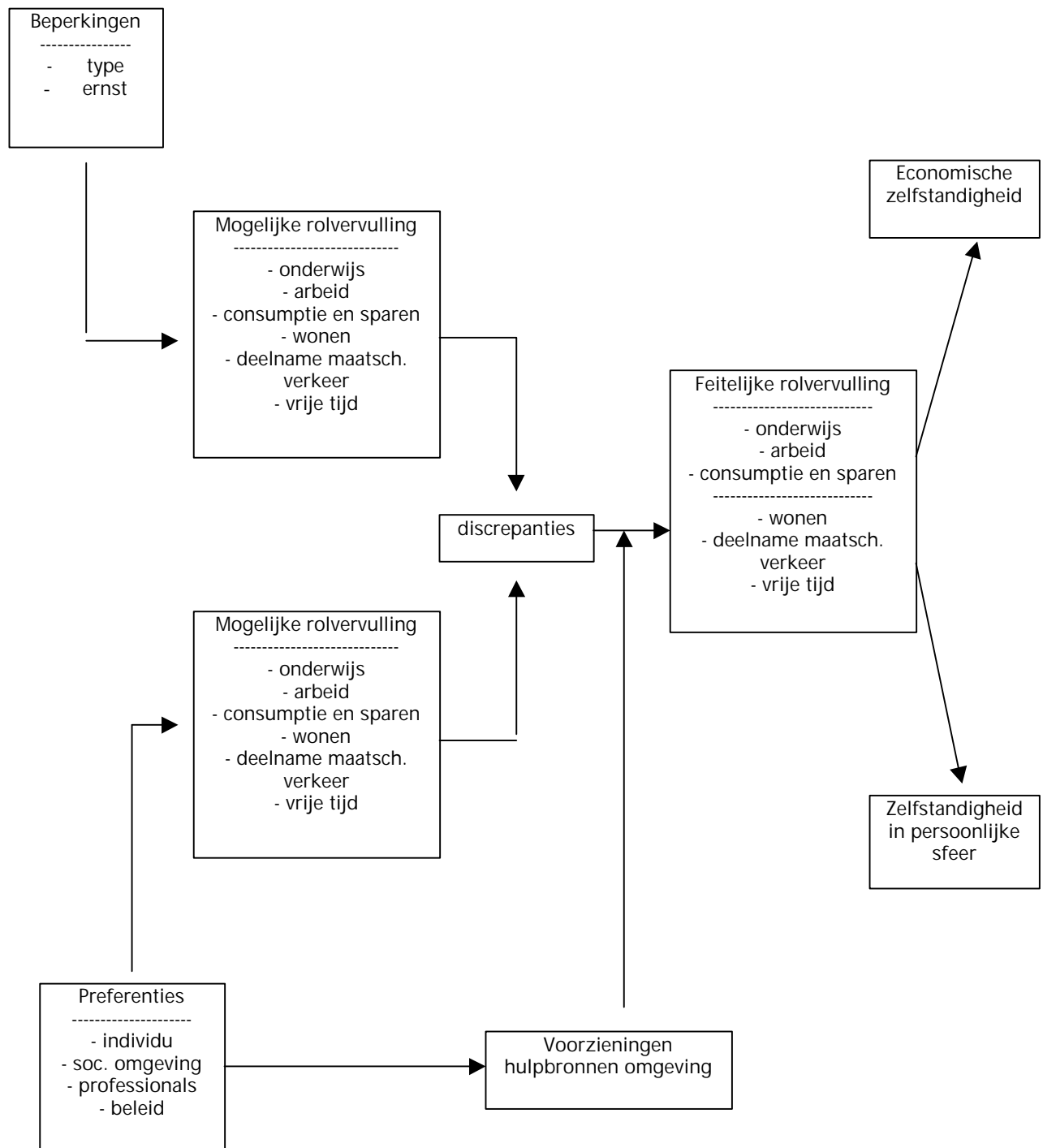
*"Iedere vermindering of afwezigheid (als gevolg van een stoornis) van de mogelijkheid tot een voor de mens normale activiteit, zowel wat de wijze als wat de reikwijdte van de uitvoering betreft"* (Klerk, 2000:13).

Het gaat hier vooral om dagelijkse activiteiten zoals opstaan, lopen, aankleden, lichamelijke verzorging en huiselijke activiteiten. Er zijn verschillende soorten handicaps waar de doelgroep mee te maken kan hebben: motorische handicap, problemen in het 'bewegingsapparaat'; auditieve handicap, gehoorproblemen, doofheid, visuele handicap, slechthziend, blind; orgaan handicap, astma, cara; meervoudige handicap, combinatie van functionele beperkingen (Klerk, 2000:13).

In de rapportages van het Sociaal Cultureel Planbureau wijkt de indeling af van die van ICIDH. Het SCP benadert de 'beperking' vanuit relaties tussen mogelijke, gewenste en feitelijke rolvulling en aspecten van het zelfstandig functioneren.



Onderstaand figuur geeft inzicht in de onderlinge relaties.



Bron (Klerk, 2000:14)

Het type en de ernst van een beperking bepalen in welke mate bepaalde rollen vervuld kunnen worden. Het individu heeft wensen, maar de directe omgeving stelt ook eisen, professionals en overheden hebben beleidsnormen wat als 'normaal sociaal functioneren' beschouwd wordt en wat als handicap. Er kunnen discrepanties ontstaan tussen de gewenste en de feitelijke rolvervulling. *"In welke mate er discrepanties optreden, wordt mede bepaald door de aanwezigheid van voorzieningen die de uitvoering van bepaalde rollen bevorderen"* (Klerk, 2000:15). In de Rapportage Gehandicapten 2000 wordt bij het oordeel over de discrepantie de beleidsnorm gebruikt. De norm is vastgelegd in wettelijke eisen die gesteld worden aan toelating tot een voorziening voor mensen met beperkingen dan wel een chronische ziekte (Klerk, 2000:15). Slechts diegenen die bij toepassing van de norm als gehandicapt aangemerkt worden voldoen aan de eisen voor toelating tot die voorzieningen die voor gehandicapten gelden.

*"De aandacht gaat daarbij in het bijzonder naar twee groepen uit: degenen die zonder voorzieningen de gewenste rollen niet zouden kunnen vervullen en degenen die, ondanks die voorzieningen, tot dat laatste niet in staat zijn"* (Klerk, 2000:15).

Daarbij valt nog een indeling te maken naar lichamelijke en verstandelijk gehandicapten. De levensomstandigheden en de maatschappelijke positie van verstandelijk gehandicapten zijn niet te vergelijken met de hiervoor besproken begrippen. *"Dat komt doordat deze groep niet op het niveau van beperkingen, maar alleen op dat van handicaps is gedefinieerd"* (Klerk, 2000:17). Het komt erop neer dat deze personen beneden gemiddeld intellectueel functioneren en een aantal adaptieve vaardigheden missen. Verstandelijk gehandicapten worden binnen dit onderzoek buiten beschouwing gelaten omdat deze over het algemeen in instellingen verblijven. Ook ouderen die in zorg- of verpleeghuizen verblijven worden buiten beschouwing gelaten. Dit onderzoek heeft betrekking op zelfstandig wonende mensen met zintuiglijke (zien, horen) of motorische (persoonlijke verzorging, huishoudelijke taken) beperkingen. De oorzaak kan zijn aangeboren, ouderdom of chronische ziekte. Ziekte en ouderdom vormen samen de belangrijkste oorzaak van lichamelijke beperkingen (De Klerk, 2000:53). De aantallen en prognoses zijn moeilijk te stellen, het SCP doet wel een schatting:

*"Waarschijnlijk zijn er in Nederland tussen de 450 000 en de 500 000 zelfstandig wonende mensen met een ernstig lichamelijke beperking, binnen de potentiële beroepsbevolking (15-64 jarigen) hebben naar schatting 150 000 tot 200 000 mensen ernstige beperkingen, waaronder iets meer vrouwen dan mannen"* (Klerk 2000:53).

Mensen met een chronische ziekte of beperking hebben minder vaak een baan dan mensen zonder ziekte of beperking. Beperkingen vormen een grotere belemmering om aan het arbeidsproces deel te nemen dan chronische ziekten. Andere determinanten zijn opleidingsniveau, geslacht en leeftijd. Er zijn twee wetten die ervoor moeten zorgen dat re-integratie in het arbeidsproces vergemakkelijkt. De Wet Sociale Werkvoorziening moet ervoor zorgen dat arbeidsgehandicapten werk verrichten via de sociale werkvoorziening en daarna doorstromen naar de reguliere arbeidsmarkt. En dan is er nog de REA, Wet op de re-integratie van arbeidsgehandicapten. Deze wet is meer voor de werkgever, om het aantrekkelijker te maken iemand met een functiebeperking in dienst te nemen. In april 2003 is de Wet gelijke behandeling gehandicapten en chronisch zieken (WGBG) in werking getreden. Deze wet moet er toe bijdragen dat gehandicapten niet anders behandeld worden door het feit dat zij een beperking hebben. Deze

nieuwe wet is opgenomen in de vragenlijst en komt naar voren in het volgende hoofdstuk.

De behandelde begrippen, het welzijnsbeleid van de overheid en de doelgroep gehandicapten zijn uiteengezet om in het volgende hoofdstuk, de resultaten beter te kunnen plaatsen.



## Hoofdstuk 3 Koppeling van de theorie met de praktijk

Nu de context en theorie beschreven zijn wordt er in dit hoofdstuk een koppeling gemaakt met de praktijk. Centraal in deze scriptie staat de communicatie tussen belangenorganisatie en doelgroep, daarbij wordt er gekeken naar de invloed van het individualiseringsproces. De eerste paragraaf geeft een korte weergave van de koppeling tussen het individualiseringsproces en communicatie en de BGH. Vervolgens worden in de tweede en derde paragraaf de resultaten uit de telefonische interviews gegeven. Dit is gedaan door drie onderwerpen centraal te stellen tijdens de interviews, namelijk: belangenbehartiging, ontwikkelingen en beleid van de overheid, informatieverzorging en informatiebehoefte. De tweede paragraaf behandelt de algemene resultaten per onderwerp gekoppeld aan het proces van individualisering en communicatie. De laatste paragraaf behandelt de resultaten per leeftijdscategorie om te achterhalen of er verschillen bestaan in de beantwoording van de vragen tussen de leeftijdscategorieën.

### 3.1 Individualisering en de communicatie van de BGH

BGH probeert de doelgroep te bereiken door een inlegvel te versturen bij de nieuwsbrief van de gemeente aan alle personen uit het WVG-bestand, door krantenartikels te schrijven, door het houden van een telefonisch en een inloopspreekuur. Uit de enquête die vorig jaar door BGH is gehouden is naar voren gekomen dat veel personen de BGH niet kennen. Aan de hand van de te houden telefonische interviews is het de bedoeling te achterhalen welke communicatiemiddelen de BGH gebruikt om de doelgroep te bereiken en achterhalen welke communicatiemiddelen de doelgroep gebruikt.

Op het gebied van de communicatie en met name het gebruik van communicatiemiddelen zijn er mogelijkheden bij gekomen. Onder invloed van de zich steeds ontwikkelende technologie is de wijze van communiceren veranderd: In de jaren tachtig de computer en in de jaren negentig de mobiele telefoon, internet en e-mail (Castells, 2001:21). Dit heeft onder andere gezorgd voor veel meer en snellere communicatie wereldwijd. Burgers die zelf toegang hebben tot een veelheid van informatie zijn bij hun besluitvorming minder aangewezen op gevestigde instituties (Bartels, 1998:12). Dit heeft geleid tot meer openheid van overheidswege. Middels de eerste Wet op de Openbaarheid van Bestuur heeft de Nederlandse burger er recht op door zijn overheid te worden geïnformeerd (Bos, 1998:27). Bos noemt nog twee veranderingen die van invloed zijn op de samenleving en manier van communiceren en die in hoofdstuk één al zijn besproken: individualisering en fragmentarisering. *“De mens kiest ervoor op zichzelf te staan en los van welke autoriteit of welk gezag ook zelfstandig uit te maken wat nuttig is, inclusief eigen normen en ambities”* (Bos, 1998:27). Dit heeft gevolgen voor de communicatie tussen BGH en doelgroep. Er zijn meer mogelijkheden, maar het is lastig de communicatie goed af te stemmen op de doelgroep.

Er hebben drie onderwerpen centraal gestaan tijdens de interviews. Deze onderwerpen staan in relatie met de theorie. Het eerste onderwerp betreft belangenbehartiging door belangenorganisaties en de BGH. Wat verwacht de doelgroep van belangenorganisaties en met name van de BGH? Zien de respondenten zichzelf als een onderdeel van het collectief of als eenling? Dit is belangrijk om te achterhalen aangezien individualisering als gevolg heeft dat het steeds moeilijker wordt om doelgroepen te definiëren. *“De versplintering die het gevolg is van individualisering leidt ertoe dat de doelgroep uiteenvalt in individuen en dat elk individu een eigen communicatie benadering vereist”* (Bos, 1998:30). Deze versplintering hangt samen met het uiteenvallen van sociale verbanden en collectiviteiten waardoor het moeilijker is een indeling naar categorieën te maken. Elk individu heeft een eigen manier van communiceren, niet meer gerelateerd aan een zuil of sociale klasse. De collectiviteiten van verenigingen, partijen,

kerk zijn weggevallen.

Het tweede onderwerp is ontwikkelingen en beleid van de overheid. In hoeverre zijn de respondenten op de hoogte van de ontwikkelingen in de samenleving en op het gebied van het beleid van de overheid. Hierbij speelt interesse een rol, maar ook een bepaald kennisniveau is van belang om het beleid van de overheid te kunnen begrijpen. Er is rekening gehouden met de opname en verwerking van informatie door de doelgroep, zoals deze aan de hand van Walle-Sevenster (1986) beschreven zijn. Er is ook gekeken naar de respondent de informatie vandaan haalt. Het versplinteringsproces waarmee individualisering gepaard gaat zorgt voor een ongekende informatie overload, een toename van prikkels via allerlei media, wat mensen dwingt tot selecteren. Ook kan een ontwikkeling direct in relatie staan met het individualiseringsproces, zoals bijvoorbeeld het creëren van één loket waar gehandicapten terecht kunnen met alle vragen.

Het laatste onderwerp betreft informatieverzorging door gemeente en BGH en informatiebehoefte van de doelgroep. Binnen dit onderzoek staat vooral de doelgroep centraal, waarbij de doelgroep zowel 'zender' als 'ontvanger' is, maar met name 'ontvanger' van de boodschap. Gekeken wordt naar de ervaringen van de doelgroep omtrent informatieverzorging. Hieruit kan opgemaakt worden wat er verbeterd kan worden en welke communicatiemiddelen toereikend zijn en welke niet. De informatiebehoefte van de doelgroep geeft aan waar de BGH op in kan spelen, wat interesseert de doelgroep. Welke communicatiemiddelen kunnen het beste gebruikt worden en sluiten aan bij de doelgroep. De drie modellen van De Moor zijn gebruikt om te kijken in hoeverre deze toepasbaar zijn op de BGH. Het is belangrijk inzicht te krijgen in de rol die communicatie binnen de BGH speelt en hoe de communicatie verbeterd kan worden. Dit kan inzichtelijk weergegeven worden aan de hand van de metaforen van De Moor.

### 3.2 Algemene resultaten

In deze paragraaf worden de resultaten behandeld van alle leeftijdscategorieën samen. Er is een driedeling gemaakt naar de onderwerpen die behandeld zijn tijdens de interviews. Allereerst wordt het onderwerp belangenbehartiging behandeld, daarna de ontwikkelingen en het beleid van de overheid en tot slot informatieverzorging en informatiebehoefte van de respondenten.

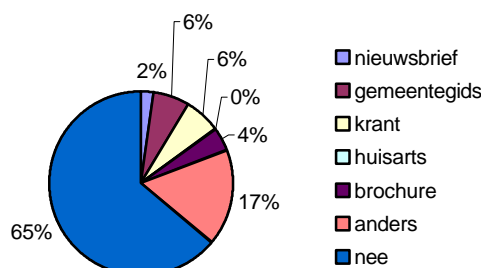
#### 3.2.1 Belangenbehartiging

Het is voor de respondenten erg moeilijk de vragen te beantwoorden met betrekking tot belangenbehartiging. De respondenten zijn gericht op de gemeente, niet op belangenorganisaties. Veel respondenten komen bij de vraag wat de respondent verwacht van een belangenorganisatie niet verder dan *'opkomen voor de belangen van de doelgroep'*. Het noemen van een belangenorganisatie of groep is nog veel moeilijker: meer dan de helft van de respondenten weet er geen te noemen. De meeste respondenten die wel een organisatie kunnen noemen zijn lid van een patiëntenvereniging. De respondenten zijn in bijvoorbeeld revalidatiecentra geweest op het bestaan van patiëntenverenigingen. Ongeveer zevenentwintig procent van de respondenten heeft wel eens contact gehad met een belangenorganisatie.

Alle respondenten hebben aangegeven waarde te hechten aan het bestaan van belangenorganisaties, vooral voor anderen. *"Voor mij niet echt, ... doe maar wel... rugdekking, steun voor mensen die het nodig hebben. Meedenken bij aanpassingen in huis, wettelijke regelingen"*. Een klein deel van de respondenten kent de BGH vooral vanuit de gemeentegids en de krant. Een aantal respondenten kent de BGH via het werk. De helft van de respondenten maakt geen gebruik van een belangenorganisatie omdat zij alles zelf kunnen regelen of hulp krijgen. De andere helft van de respondenten wil in de toekomst misschien wel een belangenorganisatie inschakelen voor aanvragen en steun. Vooral op het moment dat ze *'ergens*

*tegenaan lopen*' en *'er niet uit komen*' willen respondenten de mogelijkheid hebben een belangenorganisatie in te kunnen inschakelen. De respondenten hebben duidelijk aangegeven niet vanzelfsprekend de hulp in te schakelen van een belangenorganisatie. Daarbij speelt een rol dat veel respondenten niet weten wat een belangenorganisatie is.

**kent u de BGH, zo ja waarvan?**



Behoeftte aan contact met een belangenorganisatie hebben de respondenten op dit moment niet, maar zij sluiten niet uit in de toekomst wel gebruik te willen maken van de diensten van een belangenorganisatie. *"Op dit moment niet, kan me voorstellen dat er een situatie komt waarin dat wel gaat gebeuren"*. De respondenten willen wel graag geïnformeerd worden, vijfendertig procent van de respondenten heeft aangegeven dit te willen via een folder of brief. Ongeveer twaalf procent van de respondenten zou telefonisch contact prefereren en zeventien procent van de respondenten zou via de mail contact willen onderhouden. Er is ook een groep die weinig behoefte heeft aan contact en informatie en niet zou weten op welke wijze zij geïnformeerd willen worden, dit betreft ongeveer veertien procent van de respondenten. De vraag naar het gebruik van internet onder de respondenten is in eerste instantie niet ingecalculleerd. Uitgaande van de populatie die opgegeven is door de gemeente zijn tweederde van de aangeschrevenen vijfenzestig jaar of ouder. Toch komt uit de interviews naar voren dat respondenten informatie halen van het internet. De helft van de respondenten heeft gezegd gebruik te maken van het internet. Hierdoor is er een nieuwe mogelijkheid van communiceren bij gekomen.

Geconcludeerd kan worden dat er een aantal kenmerken naar voren zijn gekomen van het individualiseringsproces. De respondenten verzorgen hun eigen belangenbehartiging en hebben daar geen belangenorganisatie voor nodig. De ondervraagden gaan er wel vanuit dat er mensen zijn die een belangenorganisatie nodig hebben, zij zelf in de toekomst misschien ook wel. Belangenbehartiging van het collectief ten opzichte van de gemeente door een belangenorganisatie is niet genoemd. Hieruit is op te maken dat respondenten niet vanzelfsprekend tot bepaalde collectiviteiten behoren. De respondenten zijn vooral gericht op de eigen mogelijkheden. Zolang de respondenten nog zelf in staat zijn alles te regelen willen zij dat ook doen. Wanneer zij een belangenorganisatie inschakelen bepalen zij zelf. Zij hechten veel waarde aan keuzevrijheid en de zelfstandigheid. Dit komt ook naar voren uit het feit dat er veel gebruik gemaakt wordt van internet.

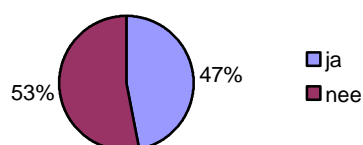
### **3.2.2. Ontwikkelingen en beleid van de overheid**

De ontwikkelingen die aan bod zijn gekomen in de interviews zijn: het Europees jaar voor gehandicapten dat in december 2002 van start is gegaan, het persoonsgebonden budget voor de WVG, -nog niet in werking getreden, wel al mogelijk voor zorgvoorzieningen-, Wet Gelijke Behandeling Gehandicapten, de ontwikkeling van één loket waar alle aanvragen gedaan

kunnen worden en het gebruik van de term gehandicapt of functiebeperkt door de doelgroep zelf.

Het Europees jaar voor gehandicapten 2003 is bekend bij iets minder dan de helft van de respondenten. De ondervraagden die ervan op de hoogte zijn, hebben dit vernomen via patiëntenvereniging, internet, de media of via andere personen. Het initiatief is positief ontvangen, al is er volgens de meeste respondenten te weinig bekendheid aan gegeven. Voor de respondenten zelf heeft het initiatief weinig betekenis gehad.

**Weet u dat dit jaar het Europees jaar voor gehandicapten wordt georganiseerd?**



Het persoonsgebonden budget (PGB) voor de WVG is zeer verdeeld ontvangen. Het inkopen van voorzieningen is in verband met ziekte soms niet realiseerbaar, doordat het veel tijd en geregeld kost. Ook vinden de respondenten de regels en wetten ingewikkeld. De aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid vormen voor een aantal respondenten een drempel. Het voordeel van deze regeling vinden de respondenten dat er ruimte voor flexibiliteit en keuze is.

Een respondent heeft gezegd heel graag gebruik te maken van een persoonsgebonden budget, aangezien de gemeente niet wil meewerken aan het aanbrengen van een toilet op de slaapverdieping, terwijl er wel toestemming is gegeven voor een lift (die volgens haar meer kosten met zich meebrengt). Met de lift naar beneden gaan kost voor haar te veel tijd, waardoor zij te laat komt bij het toilet. De gemeente heeft daarom voorgesteld om haar een aantal stekers te verstrekken. Ook heeft deze respondent verteld dat zij volgens de gemeente in aanmerking komt voor een sportrolstoel, maar zij wil niet sporten, maar boven kunnen plassen...

Uit bovenstaande komt naar voren dat er vraag is naar flexibiliteit vanuit de gemeente omdat de problemen divers zijn. De overheid tracht door wetten en regels nieuwe categorieën aan te brengen, terwijl de doelgroep niet ingedeeld wil worden in categorieën maar individuele hulp op maat wil. Er is een grote diversiteit aan problemen en argumenten. Daarom is de keuze om wel of niet gebruik te maken van een persoonsgebonden budget voor de doelgroep een uitkomst. De personen die willen, kunnen zelf hulpmiddelen aanschaffen op maat, anderen laten dat aan de gemeente over. Keuzevrijheid en flexibiliteit vanuit de gemeente wordt veel genoemd door de geïnterviewden en zijn kenmerken van het individualiseringsproces waardoor vrijheid en zelfstandigheid van de respondenten wordt bevorderd.

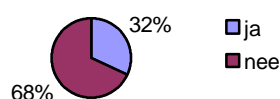
De Wet Gelijke Behandeling Gehandicapten (WGBG) is in april 2003 aangenomen. Deze ontwikkeling heeft pas geleden plaatsgevonden, toch weten weinig mensen hiervan. De meeste respondenten vinden het een goede zaak, maar verwachten er niet veel van. De praktijk moet uitwijzen of het verschil uitmaakt voor gehandicapten. Het is niet bekend hoeveel personen uit het WVG-bestand werken. Er kan dus ook niet gekeken worden



op hoeveel personen deze wet van toepassing is.

Een andere ontwikkeling waar naar gevraagd is gaat over het opstellen van één loket in gemeenten waar gehandicapten met alle vragen terecht kunnen. Deze ontwikkeling is positiever ontvangen. Tweederde van de ondervraagde respondenten heeft verteld niet op de hoogte te zijn van deze ontwikkeling, maar vindt het een goed idee. Nu hebben veel ondervraagden het idee dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. De ontwikkeling van één loket is gericht op een individualistische samenleving, doordat individuen met alle vragen terecht kunnen bij één loket. Wanneer het gaat om zaken die bijvoorbeeld bij de thuiszorg of zorgverzekeraar horen worden deze ook beantwoord. Het onverwachte gevolg is dat alle gehandicapten in één hokje worden geplaatst, terwijl er respondenten zijn die aan hebben gegeven niet gehandicapt te zijn of zich niet zo te voelen. Toch zijn de meeste respondenten voorstander van één loket.

**De overheid wil 1 loket creëren waar gehandicapten terecht kunnen voor alle aanvragen, bent u hiervan op de hoogte?**



Er is aan de respondenten gevraagd welke term zij zelf gebruiken, functiebeperkt of gehandicapt. Verreweg de meeste geïnterviewden gebruiken de term gehandicapt. Ook hebben een aantal personen aangegeven een andere term te gebruiken, zoals mindervalide of 'anders bewegenden'. Een persoon vindt dat de term functiebeperkt chiquer en netter klinkt. Degenen die hebben aangegeven de term functiebeperkt te gebruiken vinden de term gehandicapt beladener, discriminerender. De geïnterviewden hebben aangegeven dat de term suggereert dat je dingen niet kunt. De term die de personen gebruiken staat in relatie met de handicap die zij ervaren. Beide termen worden dus anders gebruikt, het is vooral de ernst van de beperking die bepaalt of de term functiebeperkt of gehandicapt wordt gebruikt.

De geïnterviewden zijn beperkt op de hoogte van de ontwikkelingen die er spelen, maar hebben na uitleg een duidelijke mening. Er is vooral gesproken in de *ik*-vorm. In ontwikkelingen en beleid zijn de respondenten geïnteresseerd, maar vooral in informatie dat van toepassing is op henzelf. Ook hierin komt naar voren dat het individu centraal staat.

### 3.2.3 Informatieverzorging en informatiebehoefte

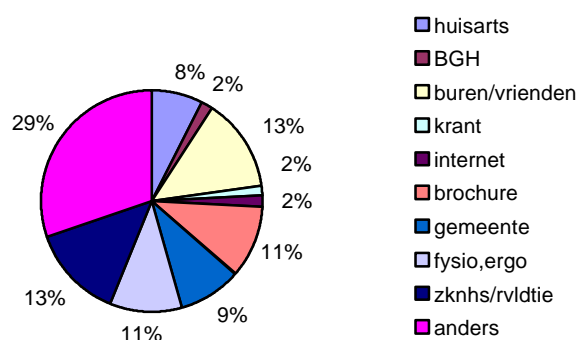
Als eerste wordt informatieverzorging behandeld door de gemeente Haarlemmermeer. Vragen over informatieverzorging door de BGH zijn maar beperkt beantwoord doordat weinig respondenten de BGH kennen. Daarom is het niet mogelijk informatieverzorging door de BGH te behandelen. Informatieverzorging door de gemeente wordt wel behandeld.

Mensen met een handicap zijn vooral in contact gekomen met de WVG via ergotherapeut of revalidatiecentra, deze mensen zijn tevredener over de verkregen voorzieningen dan de personen die het zelf moeten regelen. De mensen die zelf in contact komen met de gemeente zijn hier via-via achter gekomen. Veelal is er een folder aangevraagd, hetgeen de geïnterviewden

als een hele stap ervaren. Het is een stap voor mensen om een eerste aanvraag te doen. Wanneer mensen eenmaal de schroom van zich af hebben gezet is er geen enkele drempel om meer info en aanvragen te doen. Gevraagd is aan de respondenten of zij op de hoogte zijn van de WVG voorzieningen die de gemeente Haarlemmermeer verzorgt. Deze vraag is voor zeventig procent beantwoord met ja; van deze personen kan vijfenveertig procent zowel de rolstoel- als de woon- en vervoervoorzieningen noemen. Niet al deze personen maken zelf ook gebruik van alle drie de soorten voorzieningen. Een derde van de respondenten heeft aangegeven gebruik te maken van voorzieningen uit alle drie de categorieën, een kwart van de respondenten maakt gebruik van de rolstoel- en woonvoorzieningen.

De eerste kennismaking met de WVG kan tot stand gebracht zijn door veel verschillende organisaties. Via de revalidatie-arts, ergotherapeut, huisarts, school, vluchtelingenwerk, GAK, ziekenfonds, bejaardenhuis of woonmaatschappij kan de eerste informatie verkregen zijn over de WVG. Verder spelen sociale contacten een grote rol: via burens, kennissen of vrienden komen veel respondenten te weten over de WVG. Een aantal respondenten heeft zelf rechtstreeks geïnformeerd bij de gemeente. In onderstaand figuur staan de verhoudingen weergegeven van de wegen waarlangs respondenten in contact komen met de WVG.

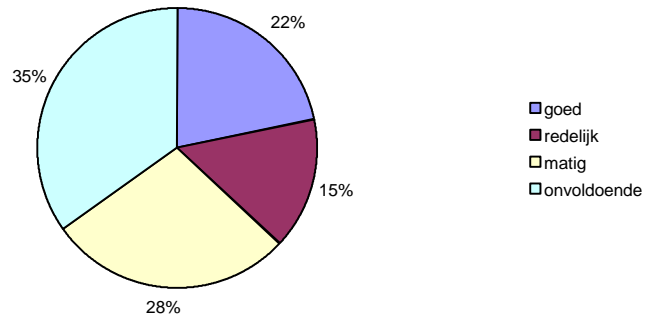
hoe bent u bij wvg terecht gekomen?



Een respondent heeft aangegeven nu dan wel op de hoogte te zijn van de WVG en de voorzieningen die te verkrijgen zijn, maar dat zij van deze regeling nog nooit had gehoord toen zij een aantal aanpassingen aan haar huis liet doen. Nadat de drempels uit haar huis verwijderd waren en er een verhoogd toilet geplaatst was hoorde zij van kennissen dat de gemeente deze aanpassingen vergoedt vanuit de WVG. Deze respondent is niet te spreken over de informatieverzorging van de gemeente, maar geeft aan zelf ook niet te hebben gezocht naar informatie omtrent vergoedingen.

Het eerste contact met de WVG komt bij de meeste respondenten niet via de gemeente tot stand. De verzorging van informatie door de gemeente wordt verdeeld ervaren. Bijna de helft van de respondenten kan geen informatievoorziening van de gemeente noemen. Een kwart van de respondenten weet een brochure te noemen. De meeste ondervraagden die de informatieverzorging door de gemeente goed vinden, noemen daarbij de telefonische contactpersoon.

#### Ervaring informatieverzorging door de gemeente



Nu de ervaringen van de ondervraagden omtrent de informatieverzorging door de gemeente uiteengezet zijn, wordt de informatiebehoefte van de respondenten behandeld. De geïnterviewden hebben allemaal gezegd geïnteresseerd te zijn in informatie; het soort informatie waar de interesse naar uitgaat, verschilt erg. Een aantal personen heeft aangegeven overal in geïnteresseerd te zijn. De respondenten willen vooral weten wat de mogelijkheden zijn met hun beperking, maar ook wat de gemeente voor hen kan betekenen en welke ontwikkelingen er zijn op gebied van gehandicaptenbeleid. Er is veel onduidelijkheid, waardoor respondenten met hele concrete vragen blijven zitten. De regels en wetgeving worden als ingewikkeld ervaren. *“Welke voorzieningen er zijn, wat valt onder de WVG en wat onder de ziektekostenverzekering. Waarin voorziet de WVG?”* De ondervraagden willen weten welke voorzieningen tot de WVG-regelingen behoren, welke keuze de respondenten hebben met betrekking tot vervoeren sportmogelijkheden. Sommige leeftijdscategorieën hebben aangegeven niet zomaar van alles toegezonden te willen krijgen via de post, tegenover een leeftijdscategorie die geïnteresseerd is *‘in alles waar ik recht op heb’*. De respondenten willen zelf bepalen wanneer er contact is, maar zijn wel geïnteresseerd in praktische informatie, ook over de ontwikkelingen die er zijn op het gebied van beleid.

Iedereen vindt het goed dat er een belangenorganisatie is, vooral voor anderen die het nodig hebben. Wel geven de ondervraagden aan dat de situatie nu zó is, maar in de toekomst anders kan zijn. De respondenten vinden het moeilijk aan te geven wanneer zij wel contact op willen nemen met een belangenorganisatie. De behoeften kunnen uiteenlopen van informatie aanvragen, steun bij het indienen van klachten, emotionele steun en lotgenoten contact. Ook zijn er respondenten die niet weten wat een belangenorganisatie is, wat die kan betekenen voor de respondent. Opvallend is dat de mensen die er wel antwoord op geven geen scheiding maken tussen belangenbehartiging van het collectief met betrekking tot beleid naar de gemeente toe en van het individu met informatie en aanvragen. De meeste ondervraagden vinden het belangrijk dat er een belangenorganisatie is voor anderen en niet voor zichzelf, maar associëren dat niet met belangenbehartiging van het collectief. Het behartigen van belangen is belangrijk voor andere individuen met eigen problemen en wensen.

In antwoord op de vraag met betrekking tot het noemen van organisaties die belangen van personen behartigen zijn er twee personen die ook politieke partijen noemen. Er zijn ook personen die de thuiszorg of WVG als belangenorganisatie noemen. Ook blijkt vaak dat respondenten niet weten hoe de BGH organisatorisch in elkaar zit. Een aantal respondenten denkt

dat het een professionele organisatie is. Een aantal personen die de BGH kent is van mening dat de organisatie teveel aan de kant van de gemeente staat (in het verlengde) en niet genoeg opkomt voor de gehandicapten. *"Er wordt te snel gezegd dat het niet mogelijk is een bepaalde aanvraag te doen"*. Ook bestaat de organisatie uit veel oudere vrijwilligers. Het kennisniveau van de respondenten over de WVG, overheidsbeleid, regelgeving en belangenorganisaties verschilt erg per leeftijdscategorie. Het is duidelijk dat degenen die meer kennis bezitten zich ook erg verdiept hebben in de mogelijkheden die er zijn. De personen die weinig weten ervaren een wirwar van organisaties waarvan zij geen weet hebben wat ze doen. Voor veel ouderen speelt dit probleem. 'Jongere' personen lijken strijdbaar en mondiger. *"Als ik iets nodig heb ga ik er achteraan, we komen er wel!"*.

Ook hier komen een aantal kenmerken naar voren die van toepassing zijn op het individualiseringsproces. De respondenten zijn geïnteresseerd in informatie, maar deze moet wel begrijpelijk zijn en als het even kan van toepassing zijn op de respondent. Belangrijk voor het communicatieproces is dat de ondervraagden zelf willen bepalen wanneer zij contact opnemen en welke informatie zij willen ontvangen.

Nu de algemene resultaten zijn gepresenteerd wordt er verder gegaan met de resultaten per leeftijdscategorie om de verschillen per categorie aan bod te laten komen.

### **3.3 Opvallendheden naar leeftijdscategorie**

De meeste respondenten zijn ouder dan 45 jaar. Er zijn maar twee respondenten geïnterviewd uit de leeftijdscategorie vijftien tot en met vijfentwintig jaar. Deze personen zitten veelal in een overgangsfase naar zelfstandig wonen, zelf zorgdragen voor voorzieningen. Over deze leeftijdscategorie zijn geen opvallendheden te vermelden aangezien er te weinig reacties zijn gekomen. De driedeling in onderwerpen komt ook weer terug per leeftijdscategorie, belangenbehartiging, ontwikkelingen en beleid van de overheid en informatieverzorging en informatiebehoefte.

#### **3.3.1 Leeftijd nul tot en met vijftien jaar**

In de leeftijdscategorie nul tot en met vijftien jaar is gesproken met een zevental ouders. De meeste ouders hebben een dochter in deze leeftijdscategorie. Er zijn een aantal vragen gesteld met betrekking tot belangenorganisaties en belangenbehartiging. Op de vraag wat de respondenten verwachten van een belangenorganisatie is geantwoord: *"meedenken en informatie geven"*. Ook vinden de respondenten het belangrijk dat een belangenorganisatie niet een verlengstuk van de gemeente is. Een drietal respondenten heeft geen idee wat ze verwachten of weet niet wat een belangenorganisatie is. Er zijn twee respondenten die een aantal belangenorganisaties kunnen noemen. Een persoon heeft contact gehad met een patiëntenvereniging. Het bestaan van belangenorganisaties voor gehandicapten wordt belangrijk gevonden, vooral voor anderen. *"Denk het wel, het is toch altijd wel handig, er zijn mensen die meer behoefte hebben aan zo'n organisatie"*. Er is niet veel behoefte aan contact met een belangenorganisatie. De meeste respondenten geven aan het zelf te kunnen. Een respondent wil misschien in de toekomst voor aanvragen een belangenorganisatie in schakelen. Een respondent kent de BGH uit de krant. Communiceren met deze doelgroep kan heel gemakkelijk via internet, slechts één respondent is niet in het bezit van internet (en aan één respondent is de vraag niet gesteld).

Een aantal vragen heeft betrekking op de ontwikkelingen en het beleid van de overheid. De bekendheid met het Europees jaar voor gehandicapten is ongeveer 50% en komt tot stand door de media, krant, radio en tv. Ook internet heeft een rol gespeeld. De respondenten vinden het Europees jaar voor gehandicapten een goed initiatief, maar willen er meer van merken. Het persoonsgebonden budget voor de zorg is niet bij iedereen bekend, maar ook niet van toepassing op veel respondenten. De zorg doen de

ouders meestal zelf. Het toepassen van het persoonsgebonden budget op de WVG voorzieningen is verdeeld ontvangen. Op de vraag wat de respondent ervan vindt als er één loket komt waar je met al je vragen terecht kunt, is zeer positief gereageerd. Al eerder is in de gesprekken naar voren gekomen dat er behoefte is aan een persoon die je doorverwijst naar een goede instantie/ persoon. De geïnterviewden hebben aangegeven dat zij voor de beperking van hun kind zelf vooral de term gehandicapt en niet minder valide of functiebeperkt gebruiken.

Informatie omtrent de WVG is veelal verkregen via school. Over de informatievoorzieningen van de gemeente zijn de ouders niet erg positief. Een viertal ouders stelt zelfs dat de gemeente daar niet aan doet. Een tweetal ouders belt altijd naar de gemeente en weet verder niet hoe je aan informatie kan komen. Een respondent weet een brochure te noemen en de krant. Het bellen en het hebben van een contactpersoon wordt als positief ervaren, alleen denkt de contactpersoon niet mee met de persoon over zijn/haar problemen. *“Er is een contactpersoon die je kan bellen, verder niet. Je hebt iemand nodig die met je meedenkt”*. De behoefte aan informatie is nogal verschillend maar wel van toepassing op kinderen, zoals logeerhuizen, sport, school. Ook is er aangegeven dat er behoefte is aan iemand die je kan doorverwijzen naar een nuttig persoon. Pas als er behoefte aan is willen de geïnterviewden informatie, maar dan wel goed en deskundig. Er is ook behoefte aan contact met andere ouders met een gehandicapt kind om ervaringen uit te wisselen.

### **3.3.2 Leeftijd zesentwintig tot en met vijfenveertig jaar**

Deze leeftijdscategorie, bestaande uit een vijftal ondervraagden, is vooral van mening dat belangenorganisaties moeten opkomen voor de doelgroep, meedenken en verwijzen naar de juiste instantie. Een ondervraagde heeft geen idee wat een belangenorganisatie is. Twee ondervraagden hebben gezegd contact te hebben gehad met een belangenorganisatie. De andere ondervraagden kunnen geen belangenorganisatie noemen. Wel vinden alle geïnterviewden het belangrijk dat er een belangenorganisatie voor gehandicapten is. *“Voor concrete hulp weten zij de weg, is goed. De gemeente zelf is heel zakelijk, zij (hier wordt bedoeld de BGH) zijn een tussenstation”*. Toch is de BGH bekend bij een drietal respondenten, door krant, nieuwsbrief en gemeentegids. Geen van deze personen heeft aangegeven behoefte te hebben aan contact met een belangenorganisatie, maar zij sluiten dat niet uit voor de toekomst. *“Misschien in de toekomst, maar nu niet”*. Zij vinden het belangrijk om geïnformeerd te worden en geven daarbij de voorkeur aan internet, gemeentekrant of per brief. Twee van de ondervraagden hebben aangegeven gebruik te maken van internet, twee niet en één persoon heeft deze vraag niet beantwoord.

De respondenten weten niet veel te vertellen over de ontwikkelingen en het beleid van de overheid. Het Europees jaar voor gehandicapten is bij drie van de vijf respondenten bekend. Deze personen vinden het goed dat er aandacht besteed wordt aan de doelgroep. Het persoonsgebonden budget wordt als een positieve ontwikkeling ervaren, al is dit niet in alle gevallen zo. *“Zorg in natura heeft voor de gehandicapte geen administratieve rompslomp; de overheid wil eigen verantwoordelijkheid bieden, maar bij bepaalde handicap zorgt dat ook weer voor moeilijkheden met betrekking tot de organisatie ervan”*. Er zijn kritische kanttekeningen geplaatst bij deze ontwikkeling. Geen van de respondenten heeft gezegd de term gehandicapt te gebruiken. De term functiebeperkt wordt eerder gebruikt dan gehandicapt. *“Gehandicapt suggereert dat je dingen niet kunt”*. De ondervraagden verkrijgen vooral informatie over de WVG door er zelf achteraan te gaan. Meestal zijn de geïnterviewden door een instantie op weg geholpen, door bijvoorbeeld het ziekenfonds, de bijstand, woonmaatschappij of de ergotherapeut. De informatieverzorging door de gemeente is verdeeld ervaren. Een tweetal personen ervaart het als zeer slecht, een tweetal personen vindt het redelijk en één persoon vindt het goed. Het inwinnen van informatie vormt geen drempel. Vooral het

### 3.3.3 Leeftijd zesenvestig tot en met vierenzestig jaar

telefonische contact met de gemeente is positief ervaren. De ondervraagden zijn geïnteresseerd in informatie waar zij heel concreet iets aan hebben, bijvoorbeeld verhuiskostenvergoeding en hulpmiddelen. De meeste informatie over de WVG krijgen de respondenten via instanties zoals ergotherapeut, patiëntenvereniging of belangenvereniging.

De meeste respondenten komen uit deze leeftijdscategorie, negentien personen. Deze mensen weten wat een belangenorganisatie is, maar beantwoorden de vraag zeer beperkt. Op de vraag wat zij verwachten van een belangenorganisatie is geantwoord met *"Opkomen voor de doelgroep"*. Enkele ondervraagden gaan verder: *"Hulp bieden bij aanvragen voorzieningen, naar buiten treden met informatie"*, *"Actief aan de weg timmeren, vechten voor wat je doet, harder opstellen naar de gemeente toe"*, *"Alert zijn op ontwikkelingen en daarop inspelen namens gehandicapten"*. De meeste personen weten geen belangenorganisatie te noemen; het meest genoemd zijn patiëntenverenigingen. Als er gevraagd wordt of de BGH bekend is, blijkt dit in zeven gevallen zo te zijn; soms vanuit werk, soms uit de krant of van een brochure. De aanwezigheid van een belangenorganisatie wordt belangrijk geacht voor anderen, ook omdat het persoonlijker is. Eveneens is het aanklaarten van problemen bij de gemeente en de aanwezigheid van een buffer tussen gemeente en burger van belang. De meeste respondenten hebben gezegd dat er nu nog geen behoefte bestaat aan contact. Degenen die hebben aangegeven daar wel behoefte aan te hebben, willen dit persoonlijk of telefonisch. Ook hebben de ondervraagden internet: elf personen. Aan drie personen is dit niet gevraagd. Een persoon heeft het idee geopperd om elke maand via de mail een nieuwsbrief te verzenden.

Wat betreft de ontwikkelingen en het beleid van de overheid zijn de meningen veelal verdeeld. Een derde van de ondervraagden uit deze leeftijdscategorie is niet op de hoogte van het Europees jaar van de gehandicapten. Degenen die er wel bekend mee zijn hebben de informatie van de media, patiëntenvereniging of gehoord van andere mensen. Deze personen vinden het een goed initiatief, maar denken dat het weinig effect heeft. *"Zelf merken we er al weinig van, laat staan de gemiddelde Nederlander"*. Het persoonsgebonden budget is met enige scepsis ontvangen. *"Je moet verantwoording afleggen, fantastisch op papier maar hoe werkt de praktijk"*, *"als je overal zelf achteraan moet terwijl je erg ziek bent is niet handig"*.

Er waren ook positieve punten te noemen: *"dat je zelf de aanpassing mag uitzoeken die bij je past, er is geen flexibiliteit, zelf regelen ben je minder afhankelijk, is er meer mogelijk"*. Kortom, de meningen zijn erg verdeeld. Over het creëren van één loket zijn de ondervraagden positiever van mening. *"Goed, het is nu vooral uitzoeken waar je terecht moet"*. Een persoon plaatst er echter een kanttekening bij: *"Goed, maar er is geen bus die naar het stadhuis gaat vanuit de bejaardenoorden"*. Veruit de meeste personen gebruiken de term gehandicapt, sommigen gebruiken een andere term, zoals: aandoening, anders bewegenden of kreupel.

De eerste informatie over de WVG krijgt deze categorie vooral vanuit een revalidatiecentrum of door een brochure. Ook via anderen komen zij aan informatie. Tweederde van de ondervraagden ervaart de informatie-verzorging door de gemeente matig tot slecht. Toch weet een aantal van hen brochures en de nieuwsbrief te noemen. Zeven personen melden dat de gemeente geen informatie geeft. *"Je krijgt geen informatie, je moet er zelf naar vragen"*. Ook deze leeftijdscategorie wil graag concrete informatie krijgen over vervoer en rolstoel. Een aantal personen heeft aangegeven in het beleid van de gemeente geïnteresseerd te zijn. Ook is er geklaagd dat de gemeente niets doet om burgers goed te informeren. De meeste mensen hebben veel via via gehoord over de WVG; ook patiëntenvereniging

en de krant spelen daarbij een belangrijke rol. Verder komen respondenten aan informatie via de revalidatiearts, internet en de Algemene Nederlandse Gehandicapten Organisatie (ANGO). Er is ook een deel, bijna een kwart van de respondenten, voor wie de gemeente de enige informatiebron is.

### 3.3.4 Leeftijd vijftenzestig jaar en ouder

belangenorganisatie.  
*belangen'* en

Het beantwoorden van vragen over belangenorganisaties vinden de veertien respondenten in deze leeftijdscategorie lastig. Vier personen hebben aangegeven niet te weten wat te verwachten van een

Verder is vooral geantwoord *'luisteren'*, *'opkomen voor*

*'voorlichting geven'*. Het noemen van een belangenorganisatie is voor meer dan de helft van de geselecteerden een probleem. De personen die wel een organisatie noemen die voor hun belangen opkomt, antwoorden: patiëntenvereniging of Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen. De meeste ondervraagden vinden het belangrijk dat er belangenorganisaties zijn, vooral voor anderen of voor in de toekomst. De BGH is vrijwel onbekend: een tweetal respondenten heeft er weleens iets over gelezen in de krant. Het is dan ook moeilijk de vraag te beantwoorden waarvoor de geïnterviewden een belangenorganisatie inschakelen. Een tweetal personen heeft hulp, een drietal kan het zelf en heeft geen hulp nodig. De rest heeft aangegeven misschien in de toekomst er gebruik van te willen maken bij het doen van aanvragen of het verzamelen van informatie. De meeste ondervraagden zijn geïnteresseerd in informatie via post, e-mail (internet) of telefonisch. Ongeveer een derde van de personen maakt gebruik van internet, een derde heeft geen internet en van een derde is het niet bekend.

Ruim tweederde van deze groep is niet op de hoogte van ontwikkelingen die van toepassing zijn op de doelgroep. Degenen die wel op de hoogte zijn van ontwikkelingen hebben het veelal gelezen in de krant. Het idee van een persoonsgebonden budget voor de WVG is wisselend ontvangen. De respondenten vinden dat er veel nadelen aan kleven. De ontwikkeling van één loket is veel positiever ontvangen: er is slechts een respondent die het niet als een positieve ontwikkeling ervaart. *"Loket alleen voor gehandicapten is discriminatie"*. Op de vraag welke term zij zelf gebruiken, gehandicapt of functiebeperkt, heeft tweederde van de respondenten geantwoord "gehandicapt". Twee personen hebben de vraag niet beantwoord.

De meeste informatie over de WVG bereikt de respondenten via via. Ook de huisarts verwijst soms door naar de WVG. Het inwinnen van informatie gaat via bejaardenhuis, huisarts of ergotherapeut. De geïnterviewden vinden de WVG lastig in elkaar zitten, maar zijn tevreden over de contactpersoon. *"Het is moeilijk om het allemaal uit te zoeken, lastig omdat ik er niet naartoe kan. Het is ingewikkeld"*. De ondervraagden zijn geïnteresseerd in alle informatie; selecteren doen zij zelf wel. De informatie krijgen zij het liefst thuis gestuurd.

De opvallendheden per leeftijdscategorie zijn gepresenteerd. De meest opvallende verschillen tussen de leeftijdscategorieën komen nu kort aan bod. Er zijn per leeftijdscategorie verschillende elementen naar voren gekomen die bij andere leeftijdscategorieën niet zo duidelijk naar voren komen. Bij de eerste leeftijdscategorie is wat betreft belangenbehartiging de roep naar deskundige hulp bij vragen en iemand die meedenkt bij problemen naar voren gekomen. De andere leeftijdscategorieën blijven meer hangen in 'opkomen voor de doelgroep, meedenken'. Verder is opvallend dat de eerste en vierde leeftijdscategorie vooral de term gehandicapt gebruikt, terwijl in de tweede leeftijdscategorie wordt deze term juist niet gebruikt. De derde leeftijdscategorie gebruikt de term gehandicapt, maar ook andere termen. Informatie over de WVG heeft de eerste categorie vooral gevonden via school. Via patiëntenvereniging en ergotherapeut krijgen ondervraagden uit de tweede categorie vooral

informatie. De meeste ondervraagden uit de derde leeftijdscategorie komt aan informatie over de WVG via de revalidatiearts, internet en de ANGO. Informatie inwinnen doet de laatste categorie bij het bejaardenhuis, de huisarts of ergotherapeut. De eerste categorie wil informatie die deskundig en nuttig is. De tweede en derde leeftijdscategorie wil nuttige, concrete en begrijpelijke informatie, terwijl ondervraagden uit de laatste leeftijdscategorie geïnteresseerd zijn in alle soorten informatie.

Door leeftijd als categorie toe te voegen zijn er extra gegevens naar voren gekomen. Een indeling naar leeftijd kan nuttig zijn om de doelgroep beter te begrijpen en te bereiken. De doelgroep is dan in subcategorieën ingedeeld. De koppeling van de resultaten aan de theorie over communicatie en het proces van individualisering is erg nuttig gebleken. Hierdoor is het mogelijk om een aantal conclusies te trekken. De conclusies worden in hoofdstuk 4 gepresenteerd.



## Hoofdstuk 4 Conclusie

In dit hoofdstuk staan de conclusies van het onderzoek centraal. Aan de hand van de resultaten uit de theorie en de praktijk wordt er antwoord gegeven op de centrale vraag. In de tweede paragraaf worden de aanbevelingen gepresenteerd. Om het hoofdstuk af te sluiten met een reflectie op het onderzoek. Dit wordt gedaan door in kaart te brengen welke consequenties de resultaten van het onderzoek hebben voor de wetenschap en voor de praktijk. Daarna worden de beperkingen van het onderzoek besproken. Met deze punten kan rekening gehouden worden voor eventueel vervolgonderzoek.

### 4.1 Beantwoording centrale vraag

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraagstelling die in deze scriptie centraal staat. De vraagstelling luidt als volgt:

*“Hoe verloopt de communicatie over belangenbehartiging tussen BGH en mensen met een functiebeperking in de gemeente Haarlemmermeer en wat is daarbij de invloed van het proces individualisering?”*

De beantwoording van deze vraagstelling vindt plaats door eerst in te gaan op de deelvragen. Communicatie is een belangrijk element binnen deze scriptie en komt in bijna alle deelvragen terug, zo ook in de eerste deelvraag. De eerste deelvraag luidt: Welk beleid hanteert de BGH ten opzichte van de communicatie met de doelgroep? De BGH communiceert vooral met de doelgroep door het publiceren van artikelen in de plaatselijke krant en een inlegvel bij de nieuwsbrief van de gemeente aan de geregistreerden in het WVG-bestand. Verder maakt de BGH gebruik van e-mail en een telefonisch en inloopspreekuur. De BGH heeft een internetsite onder de stichting Meerwaarde<sup>1</sup>, maar daar wordt niet veel mee gedaan.

De tweede deelvraag betreft de ervaringen van respondenten omtrent de communicatie door de BGH. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat niet veel respondenten de artikelen in de krant lezen, dan wel niet weten dat deze van de BGH komen. Ook het inlegvel bij de nieuwsbrief van de gemeente is vrijwel onbekend. Bijkomend probleem is dat de doelgroep van de krant niet gehandicapt zijn, maar alle inwoners van de gemeente Haarlemmermeer en de doelgroep van de gemeente niet alleen gehandicapt zijn die zelfstandig wonen, maar iedereen met een functiebeperking. De BGH heeft zelf geen adressenbestand waardoor zij niet in staat is de doelgroep te bereiken. Weinig respondenten uit het onderzoek kennen überhaupt de BGH. Degenen die de BGH kennen kunnen er weinig over vertellen. Verder dan *“weleens van gehoord via via”* of *“gelezen in de krant”* komen de respondenten niet. Doordat niet bekend is hoeveel personen in het WVG bestand staan én een functiebeperking hebben én zelfstandig wonen, is het ook niet bekend in hoeverre de BGH de doelgroep bereikt. Momenteel zijn de media erg belangrijk voor de BGH, mede doordat de BGH een internetsite heeft onder Meerwaarde die weinig bezocht wordt. Dit kan komen doordat mensen met een handicap voor informatie naar een gehandicaptensite zoeken en niet kijken naar wat er is in de eigen gemeente. Veel internetsites voor gehandicapt zijn gelinkt aan elkaar, de BGH nergens aan. Dit is dan ook een van de punten waar de BGH aan kan werken. Geconcludeerd kan worden dat deze manieren van communiceren weinig hebben toegevoegd aan de bekendheid van de organisatie. Er is bijna geen sprake van communicatie, de doelgroep wordt bijna niet bereikt, waardoor communicatie niet mogelijk is.

---

<sup>1</sup> Stichting Meerwaarde is een welzijnsorganisatie in de gemeente Haarlemmermeer, gesubsidieerd door de gemeente.

De derde deelvraag gaat over wat mensen met een functiebeperking verwachten van een belangenorganisatie in hun gemeente. De meeste respondenten komen niet verder dan *'opkomen voor de doelgroep'*. Eigenlijk weten veel respondenten niet wat een belangenorganisatie is en hoe zo'n organisatie werkt. Bij doorvragen is vaak naar voren gekomen dat de respondent óf het idee had dat het een professionele organisatie betrof, óf dat individuele gevallen geholpen worden, óf de respondent viel stil. Er is maar zelden zowel belangenbehartiging van het collectief als van het individu genoemd. Soms zijn beide elementen bedoeld maar is er geen scheiding gemaakt tussen de belangenbehartiging van het collectief naar de gemeente toe -belangenbehartiging op beleidsniveau- en belangenbehartiging van het individu naar de gemeente toe.

De vierde deelvraag betreft de invloed die het proces van individualisering uitoefent op de communicatie tussen BGH en de doelgroep. De BGH heeft moeite om de doelgroep te bereiken en te communiceren met de doelgroep. Het proces van individualisering kan daarbij zowel een positieve als een negatieve bijdrage hebben. Individualisering heeft ertoe geleid dat het moeilijk is het collectief te bereiken, het is daarom beter te werken met subdoelgroepen. Dit is mogelijk door het hanteren van leeftijdscategorieën of de soort handicap of een indeling naar ouder, verzorger en betrokkene zelf. Wanneer de BGH bijvoorbeeld praktische informatie heeft over kinderen, is de doelgroep ouders met een functiebeperkt kind. Door rekening te houden met het feit dat individuen zelf zelfstandige keuzes maken -niet gerelateerd aan het collectief- kan er ingespeeld worden op de prikkels die nodig zijn om het individu te bereiken. De doelgroep van de BGH ervaart een functiebeperking of een handicap, maar er zijn ook respondenten die zeggen niet gehandicapt te zijn. Hieruit is te concluderen dat het steeds moeilijker is om de doelgroep te bereiken. De overheid tracht door het aanbrengen van nieuwe categorieën -bijvoorbeeld doormiddel van nieuwe wet- en regelgeving- toch groepen personen in categorieën in te delen. Dit blijft lastig, omdat individuen veel verschillende sociale rollen vervullen en zo in verschillende categorieën onder te brengen zijn. Het is belangrijk gebruik te maken van verschillende communicatiemodellen. De drie modellen van De Moor (1997) zijn daar uitermate geschikt voor. Door niet in te zetten op één manier van interpersoonlijke communicatie, maar alle drie de modellen te gebruiken is de kans groter groepen personen te bereiken. Het is ook belangrijk de communicatie aan te passen op het kennisniveau van de doelgroep en rekening te houden met mogelijke drempels en barrières. De manier van communiceren is in de loop der jaren ook veranderd door de opkomst van de mobiele telefoon, internet en e-mail. Uit onderzoek is gebleken dat de helft van de respondenten in het bezit is van een internetaansluiting. Een nieuwe manier van communiceren is er daardoor bijgekomen.

Of individualisering ook invloed heeft op de belangenbehartiging door de BGH betreft de laatste deelvraag. De doelgroep is niet meer aan te spreken als collectief, maar wel in subdoelgroepen. De respondenten hebben geen behoefte aan structureel contact. Veel respondenten hebben aangegeven geen belangenorganisatie nodig te hebben. Voor anderen wordt een belangenorganisatie wel belangrijk gevonden. Hieruit komt naar voren dat er toch een collectief is, maar de betreffende respondent rekent zichzelf er niet toe. Ook is belangenbehartiging van de doelgroep ten opzichte van de gemeente weinig genoemd. Een belangenorganisatie wordt door een persoon ingeschakeld wanneer deze zelf niet meer in staat is zijn eigen belangen te behartigen ten opzichte van de gemeente. Belangenbehartiging door een belangenorganisatie wordt dus geassocieerd met individuele belangenbehartiging.

Geconcludeerd is dat er weinig communicatie is tussen BGH en de doelgroep en dat de communicatie over belangenbehartiging door de BGH is beïnvloed door het proces van individualisering. Algemene informatie

bereikt de doelgroep niet, belangenbehartiging moet gericht zijn op het individu. Het proces van individualisering komt tot uiting in de vraag naar flexibiliteit van de gemeente, het zelf kunnen aankaarten van problemen bij de gemeente, het niet structurele contact met een belangenorganisatie. De communicatie is hieraan aan te passen door veelzijdig te werk te gaan. Het is belangrijk de doelgroep te bereiken, aangezien de doelgroep dan een keuze heeft om wel of geen contact op te nemen met de BGH. Nu is de keuze er niet, de organisatie is maar bekend bij een klein gedeelte van de doelgroep. Degenen die de organisatie wel kennen weten niet wat voor organisatie het is en wat de organisatie doet. Belangrijker nog is dat de respondent niet weet wat de organisatie voor hem kan betekenen.

#### 4.2 Aanbevelingen

Veel respondenten hebben aangegeven de BGH niet te kennen, hetgeen betekent dat zij überhaupt geen contact kunnen opnemen met de organisatie bij problemen. Het is dus belangrijk dat de BGH ervoor zorgt dat zij bekend is bij een veel groter deel van de doelgroep. Veel respondenten weten ook niet wat een belangenorganisatie is en wat die voor hen kan betekenen. De kennis van veel respondenten omtrent de werking van belangenorganisaties is beperkt. Aangezien de gemeente weinig doet om burgers te informeren, kan de gemeente de burger tegemoet komen door hen op de hoogte te brengen van het feit dat er een belangenorganisatie is in de gemeente Haarlemmermeer. De gemeente kan dit bijvoorbeeld doen door bij het aanvraagformulier voor de WVG een folder van de BGH te doen. De informatie is ter kennisgeving; de aanvrager heeft zelf de keuze om iets met de folder te doen of niet.

De BGH kan zelf ook veel doen door een netwerk te creëren met bijvoorbeeld ergotherapeuten, huisartsen en revalidatiecentrum Heliomare, maar ook instellingen voor bijvoorbeeld verstandelijk gehandicapten. Elkaar helpen, informatie uitwisselen, maar ook een vuist maken ten opzichte van de gemeente. Ergotherapeuten en Heliomare spelen een belangrijke rol bij de eerste aanvragen voor een WVG voorziening. De ergotherapeuten en Heliomare kunnen de personen ook een folder meegeven over de BGH. Vooral wanneer mensen uitgerevalideerd of uitbehandeld zijn staan zij er opeens alleen voor. De ergotherapeut of de revalidatie arts is niet meer betrokken bij de aanvraag. Het kan voor de betrokkene een veilig idee zijn dat het mogelijk is terug te vallen op een belangenorganisatie.

Veel mensen zijn in het bezit van een computer en maken gebruik van internet. Geen van de respondenten kent de website van de BGH. Een eigen site, niet onder Meerwaarde, gelinkt aan gehandicaptensites, zou kunnen zorgen voor veel meer bekendheid. Op de internetsite kunnen burgers informatie vinden over de BGH, het beleid van de gemeente, ontwikkelingen die er vanuit de centrale overheid zijn en kan er concrete informatie opgevraagd worden over voorzieningen. Belangrijk daarbij is dat de BGH een vertaalslag maakt van het overheidsbeleid naar begrijpelijke taal. Internet biedt mogelijkheden voor direct contact via e-mail, klachten melding via e-mail, een forum met discussie over actuele onderwerpen uit de politiek of vanuit persoonlijke oogpunt. Er ontstaat daarmee een plaats waar 'lotgenoten' elkaar kunnen spreken, ideeën uitwisselen, tips geven aan elkaar. Evaluatie van onderwerpen die besproken zijn met de gemeente, het presenteren van de resultaten die de BGH heeft geboekt. Hierdoor kan er interactie ontstaan tussen de BGH en de doelgroep. Het internet is te gebruiken voor uiteenlopende zaken, daarbij is het belangrijk dat er interactie en terugkoppeling plaatsvindt tussen de BGH en de doelgroep. Op deze manier is de doelgroep betrokken bij de ontwikkelingen die er zijn. Misschien is het ook de manier om jongeren te bereiken en aan te trekken. Het opzetten en beheren van een internetsite kan jongeren aanspreken. Veel jongeren kunnen goed omgaan met computers en zijn geïnteresseerd in het 'bouwen' van sites.

Niet alle respondenten zijn in het bezit van een computer en hebben internet. Het is belangrijk ook deze groep te bereiken. Een eigen adressenbestand zou daarvoor toch handig zijn. Het adressenbestand is te gebruiken om de doelgroep te informeren, maar ook om ervaringen over bepaalde onderwerpen uit te wisselen. Dit kan door de doelgroep van tevoren aan te laten geven in wat voor soort informatie interesse is en of ze bereid zijn om bijvoorbeeld jaarlijks een kleine enquête in te vullen. Ook is het belangrijk om rekening te houden met de leeftijd en handicap van de betrokkene (bepaalt voor een deel de soort interesse in informatie). Het zijn twee manieren om te kijken of er interactie mogelijk is tussen de BGH en de doelgroep. Het is belangrijk om ervan uit te gaan dat degenen die je wil bereiken weinig weten over de WVG, BGH en de gemeente Haarlemmermeer. Degenen die veel kennis hebben zijn mondig en assertief genoeg om te zorgen dat de gewenste informatie van de gemeente verkregen wordt.

Een ander voordeel van het hebben van een eigen adressenbestand wordt gevormd door het feit dat het WVG-bestand van de gemeente Haarlemmermeer vervuild is. Hierdoor is er geen inzicht op het aantal gehandicapten in de gemeente Haarlemmermeer. Ook is het niet bekend hoeveel personen uit het WVG-bestand tot de doelgroep van de BGH behoren. Er worden veel meer mensen middels dit bestand bereikt dan er tot de doelgroep behoren. Door een eigen bestand te hebben weet je dat je de juiste mensen bereikt en hoeveel het er zijn. Verder bestaat de doelgroep ook nog uit personen die niet geregistreerd staan in het WVG-bestand van de gemeente Haarlemmermeer, maar wel een handicap ervaren. Deze personen weten waarschijnlijk niet wat voor voorzieningen er zijn of willen het niet weten. Daarom is het belangrijk om de media te bespelen. Kranten zijn al benaderd. Ook is een mogelijkheid om kleine berichtjes te plaatsen in de krant waarbij de organisatie aangeeft wat zij kan betekenen voor functiebeperkten in haar gemeente.

### **4.3 Reflectie**

Tot slot van dit hoofdstuk wordt een reflectie op het onderzoek gegeven. Als eerste wordt ingegaan op de wetenschappelijke en maatschappelijke consequenties van de resultaten. Vervolgens komen de beperkingen van dit onderzoek aan bod. Om de paragraaf af te sluiten met suggesties voor vervolgonderzoek.

#### **4.3.1 Wetenschappelijke en maatschappelijke consequentie**

De resultaten van dit verkennende onderzoek hebben geleid tot meer inzicht in de communicatie tussen de BGH en haar doelgroep. Uit het onderzoek is duidelijk naar voren gekomen dat er weinig communicatie is tussen BGH en haar doelgroep. De communicatiemiddelen die de BGH gebruikt zijn niet toereikend. Tevens is duidelijk geworden dat het individualiseringsproces invloed uitoefent op de communicatie tussen BGH en haar doelgroep. Ook de belangenbehartiging door de BGH wordt beïnvloed door het individualiseringsproces. Er is weinig onderzoek gedaan naar de koppeling tussen het proces van individualisering en communicatie, maar beide beïnvloeden elkaar wel degelijk.

De resultaten hebben inzicht gegeven in de te gebruiken communicatiemodellen en communicatiemiddelen om de doelgroep beter te kunnen bereiken. Door inzicht te krijgen in de opvattingen van de respondenten is het mogelijk in te spelen op de communicatiebehoefte van de doelgroep. Communicatiebehoefte is aanwezig bij de doelgroep, maar wel op een zelf te kiezen tijdstip. De doelgroep is geïnteresseerd in het beleid van de gemeente, maar vindt het beleid van de gemeente niet altijd even begrijpelijk. Dat de BGH invloed probeert uit te oefenen op het beleid is niet bekend bij de doelgroep.

#### **4.3.2 Beperkingen onderzoek**

Hoewel met behulp van dit onderzoek de onderzoeksvraag en deelvragen beantwoord zijn, kent het onderzoek een aantal beperkingen en zwakke punten. Een zwak punt van het onderzoek betreft het feit dat niet bekend is

hoeveel mensen een functiebeperking hebben in de gemeente Haarlemmermeer en geregistreerd staan in het WVG-bestand. Ook is niet bekend hoeveel personen met een functiebeperking zelfstandig wonen en hoeveel personen in een instelling. Gegevens hierover zijn niet te achterhalen, aangezien het bestand van de gemeente Haarlemmermeer vervuild is. Ook wil de gemeente Haarlemmermeer niet meewerken aan het onderzoek door het selecteren van een groep personen uit het bestand die middels een weigeringskaartje kan afzien van medewerking aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben de respondenten zich moeten aanmelden voor het onderzoek, waardoor er waarschijnlijk een hogere non-respons is ontstaan en er vooral assertievere mensen hebben gereageerd. Een ander punt betreft het feit dat er voor het onderzoek gebruik is gemaakt van het WVG-bestand van de gemeente Haarlemmermeer. Het bestand is vervuild en bovendien bereikt het bestand meer personen dan er tot de doelgroep van de BGH behoren.

Een ander zwak punt betreft de beantwoording van de vragen door de respondenten tijdens de interviews. Het kennisniveau tussen de respondenten omtrent de belangenbehartiging, informatieverzorging en informatiebehoefte en ontwikkelingen en beleid van de overheid is erg verschillend. Een aantal interviews zijn bewust niet verwerkt omdat beantwoording van de vragen te moeilijk was voor de respondenten. Ook hebben de respondenten veel meer informatie gegeven dan er nodig was voor de beantwoording van de vragen waardoor soms onduidelijkheid ontstond.

Tot slot vormt de theorie in dit onderzoek een zwak punt, doordat er geen koppeling in de theorie is te vinden tussen het proces van individualisering en communicatie én tussen het individualiseringsproces en belangenbehartiging. Communicatie is in eerst instantie niet benaderd vanuit de Informatie Communicatie Technologie, aangezien tweederde van de personen die een aanvraag voor de WVG hebben gedaan vijftien jaar of ouder is. Internet als communicatiemiddel is pas tijdens de interviews als onderwerp toegevoegd, waardoor toen pas duidelijk is geworden dat veel ondervraagden gebruik maken van dit medium.

#### **4.3.3 Vervolgonderzoek**

Het doel was om met dit exploratieve onderzoek meer duidelijkheid te verkrijgen in de communicatie tussen BGH en de doelgroep. De resultaten geven een uitgebreid overzicht hoe er gedacht wordt over onder andere belangenbehartiging, ontwikkelingen en beleid van de overheid, informatieverzorging en informatiebehoefte. Om meer kennis te vergaren over communicatie tussen belangenorganisatie en haar doelgroep en de invloed daarbij van het individualiseringsproces, is meer onderzoek nodig. Dit is nodig om te komen tot een heldere theorievorming over deze thematiek en om de verschillende beperkingen van dit onderzoek het hoofd te kunnen bieden. Daarbij is het interessant om te kijken welke rol internet kan vervullen in de relatie tussen belangenorganisatie en haar doelgroep.



## LITERATUURLIJST

- Bartels, G. (1998), *De transactionele overheid, communicatie als instrument: zestal thema's in de overheidsvoorlichting*, Kluwer bedrijfsInformatie.
- Boelhouwer, J. (2001), *De sociale staat van Nederland*, Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Bos, M. (1998), *Communicatie in organisaties, Cultuur, stijl en leidinggeven*, Alphen a/d Rijn: Samson.
- Bussemaker, M. (1993), *Betwiste zelfstandigheid; Individualisering, sekse en verzorgingsstaat*, Amsterdam: Uitgeverij Sua.
- Castells, M. (2000), *The Internet Galaxy*, Oxford, Oxford University Press.
- Dekker, P. (2002), *Particulier initiatief en publiek belang, beschouwingen over de aard en toekomst van de Nederlandse non-profitsector*, Den Haag: Asterisk.
- Donk, Van de, W.B.H.J. en Hendriks F., *Bewegenden op het middenveld, Bestuurskunde*, 2001, jrg. 10, nr. 1, p. 4-14. Op: <http://www.bestuurskunde.nl/bestuurskunde/jg10/nr1/2001,1,10,1.php>.
- Felling, A. e.a. (2000), *Individualisering in Nederland aan het einde van de twintigste eeuw, een empirisch onderzoek naar de omstreden hypotheses*. Assen: Van Gorcum.
- Galjaard, J. (1989), *Methodisch communiceren*. s- Gravenhage: VUGA Uitgeverij B.V.
- Hart, H. 't. e.a. (1998), *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom.
- Heerikhuizen, B. (1996), 'Maatschappijvisies in de klassieke academische sociologie: Max Weber'. Hst. 6 in: Van Hoof en Ruysseveldt, *Sociologie en de moderne samenleving. Maatschappelijke veranderingen van de industriële revolutie tot in de 21<sup>ste</sup> eeuw*. P. 133-151.
- Jansweijer, R.M.A. (1987), *Private leefvormen, publieke gevolgen, naar overheidsbeleid met betrekking tot individualisering*. 's Gravenhage: Staatsuitgeverij.
- Kwekkeboom, M. (1997), *De ontwikkeling van een lokaal beleid voor ouderen en gehandicapten*, Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Klerk, M. (2000), *Rapportage Gehandicapten 2000*, Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Loo, H. van der, Reijen, W. van (1997), *Paradoxen van modernisering een sociaal wetenschappelijke benadering*, Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Loonstra, C.J. (1998), *Hoofdstukken sociaal recht*, Groningen: Wolters-Noordhoff
- Lucardie, P. (1992), *Nederland stromenland, een geschiedenis van de politieke stromingen*. Assen/Maastricht: Van Gorcum.

Martens, M. (1998), 'Individualisering en confessionele maatschappelijke organisaties', Meyer

Wilmes, H. *Individualisering, elf studies over individualisering: politiek, maatschappelijk leven, kerk en theologie, vrouw en subject*, Best: DAMON.

Molleman, P. (1996), *De Wet Voorzieningen Gehandicapten: bron van decentrale zorg*, scriptie.

Moor, De, W. (1997), *Grondslagen van de interne communicatie*, Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Pennen, van der, A. (1995), *Welzijnsbeleid in de lokale samenleving*, Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Peters, J. (1993), *Individualisering en secularisering in Nederland in de jaren tachtig*, Nijmegen: Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen.

Schnabel, P. (1999), *Individualisering en sociale integratie*. Nijmegen: SUN.

Schuyt, C.J.M. (1991), *Op zoek naar het hart van de verzorgingsstaat*. Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.

Schuyt, K. en Van der Veen, R.J. (1986), *De verdeelde samenleving, een inleiding in de ontwikkeling van de Nederlandse verzorgingsstaat*. Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.

Swaan, A. (1989). *Zorg en de staat*, Welzijn. Amsterdam: Bert Bakker.

Veenman, R. (1997), *Grondslagen van de communicatie*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Walle-Sevenster, J. (1986), *Voorlichting aan achterstandsgroepen*. 's-Gravenhage: VUGA.

Woerkum, C. (1997), *Communicatie en interactieve beleidsvorming*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Yin, R. (1994), *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks CA: Sage.

Zijderveld, A.C. (1987), *De samenleving als schouwspel*. 's Gravenhage: SUGA.



## BIJLAGEN

- 1 Methodische verantwoording
- 2 Vragenlijst
- 3 Voorbeeld matrix



## Methodische verantwoording

Deze bijlage heeft als doel te verantwoorden welke strategieën methoden en dataverzamelingstechnieken zijn gebruikt en tevens aan te geven hoe de fasering en de analyse van het onderzoek zijn verlopen. De methodische verantwoording eindigt met een bespreking van de respons op de verstuurde brief aan de geselecteerden uit het WVG-bestand.

### 1 Explorierend onderzoek

Het onderzoek heeft een beschrijvend en explorerend karakter. 't Hart stelt dat wanneer er weinig kennis of praktische oplossingen bestaan of als deze onbevredigend zijn er wordt begonnen met explorerend onderzoek ('t Hart, 1998:72). Dit komt tot uiting door de beschrijving van de context, de maatschappelijke processen die de samenleving beïnvloeden en de kenmerken die naar voren komen in de gemeente Haarlemmermeer. Bedoelde kenmerken betreffen de geografische ligging, bevolking, beroepsbevolking en de maatschappelijke positie van de inwoners van de gemeente Haarlemmermeer. Wanneer deze kenmerken worden toegepast op mensen met een functiebeperking in de gemeente Haarlemmermeer blijkt er weinig bekend te zijn. Het is niet bekend hoeveel personen met een functiebeperking in de gemeente Haarlemmermeer wonen, laat staan hoeveel personen met een functiebeperking werkzaam zijn en de maatschappelijke positie die deze personen innemen in de gemeente. Er is ook geen onderzoek gedaan naar belangenbehartiging van mensen met een functiebeperking in de gemeente Haarlemmermeer.

Er ontbreekt veel kennis en theorie, zowel over belangenbehartiging in het algemeen als over communicatie met betrekking tot belangenbehartiging is weinig bekend op wetenschappelijk gebied. Een ander probleem binnen de theorie vormt het definiëren van de doelgroep. Binnen dit onderzoek is er gesproken over mensen met een functiebeperking zoals dat gedaan wordt door de BGH. Daarbij is de definitie gebruikt van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), voor verder uitleg hierover verwijs ik u naar hoofdstuk twee (Klerk:2000). De doelgroep van de BGH wordt gevormd door mensen met een functiebeperking die zelfstandig wonen in de gemeente Haarlemmermeer. Personen met een functiebeperking die in een verzorgings- of verpleeghuis wonen, of personen met een verstandelijke functiebeperking behoren niet tot de doelgroep van de BGH. Deze personen maken wel gebruik van de WVG regeling van de gemeente Haarlemmermeer. Van deze regeling kunnen mensen gebruikmaken die een rolstoel-, woon-, of vervoervoorziening nodig hebben gezien hun beperking of ziekte.

De gemeente Haarlemmermeer heeft een bestand aangelegd waarin mensen geregistreerd staan die een, al dan niet gehonoreerde aanvraag hebben gedaan voor de WVG. Ook mensen die inmiddels geen gebruik meer maken van de regeling, ouderen (65+) die alleen gebruik maken van de Meertaxi, maar verder geen beperkingen ondervinden en personen die inmiddels verhuisd zijn, staan geregistreerd in het bestand. Kortom, het bestand is vervuild. Daarom is het niet mogelijk te achterhalen hoeveel mensen geregistreerd staan in het WVG-bestand van de gemeente Haarlemmermeer, én die op dit moment gebruik maken van een voorziening. Dit gegeven maakt het lastig die mensen te bereiken die nodig zijn voor het onderzoek. Het komt erop neer dat een groot deel van de onderzoekspopulatie wordt bereikt middels het WVG-bestand, maar ook personen die niet tot de doelgroep van de BGH behoren, én mensen die geen gebruik meer maken van de WVG.

De BGH (en de onderzoeker) is afhankelijk van de gemeente Haarlemmermeer wat betreft het bereiken van de doelgroep. De BGH heeft geen eigen adressenbestand. Een deel van de doelgroep bereikt de BGH via

het WVG-bestand van de gemeente Haarlemmermeer. Er zijn ook mensen die een functiebeperking ervaren, maar niet weten wat de mogelijkheden zijn, of doen bewust geen beroep op de WVG. De gemeente Haarlemmermeer heeft een schatting gemaakt van het aantal personen dat geregistreerd staat in het WVG-bestand. *“Circa 4000 gehandicapten hebben tot op heden in het kader van de WVG een aanvraag ingediend voor een of meer voorzieningen bij de gemeente Haarlemmermeer”*<sup>2</sup>. Dit zou betekenen dat vanaf 1994, de invoering van de WVG, tot aan 2000 ongeveer 4000 personen een aanvraag hebben ingediend. Hoe de gemeente dit berekend heeft is niet bekend. Het cijfer kan gebaseerd zijn op het vervuilde WVG-bestand. Ook heeft de gemeente bekend gemaakt dat er in 2002 1631 aanvragen zijn binnengekomen voor de WVG.

De gemeente Haarlemmermeer is benaderd om een a-selecte steekproef te trekken uit de aanvragen voor de WVG-regeling in het jaar 2002. Het voordeel is dat deze personen kort geleden een aanvraag hebben gedaan en de doorlopen procedures van de gemeente nog vers in het geheugen hebben staan tijdens de interviews. De gemeente is bereid mee te werken aan het versturen van een brief middels een a-selecte steekproef uit het WVG-bestand. De geselecteerde personen uit de a-selecte steekproef zijn gevraagd deel te nemen aan een telefonisch interview. De respondenten hebben een antwoordbrief meegestuurd gekregen waarop de respondenten kenbaar kunnen maken wel of niet deel te willen nemen aan het telefonische interview. Er zijn 250 brieven verstuurd. Het hoge aantal brieven is veroorzaakt door het incalculeren van een hoge non-respons. De gemeente wil geen adressen verstrekken in verband met de Wet op de Privacy. Het is jammer dat de gemeente niet wil meewerken aan een brief met een weigeringskaart, waardoor het mogelijk is degenen eruit te halen die niet mee willen werken. Het bereik is dan groter, degenen die niet meewerken hebben een reactie en reden opgegeven en de rest wordt telefonisch benaderd. De privacy van degenen die niet willen meewerken blijft daardoor gewaarborgd. Nu is de onderzoeker afhankelijk van de assertiviteit van de respondent.

De brief die verstuurd is aan de geselecteerden uit het WVG-bestand moet de respondent overhalen deel te nemen aan het onderzoek. In de brief is uitgelegd waar het onderzoek over gaat en wat de bedoeling is. Verder is vermeld dat de interviews telefonisch worden gehouden en ongeveer een kwartier duren. De doelgroep is opgesplitst in vijf leeftijdscategorieën, namelijk: 0-15 jaar, 16-25 jaar, 26-45 jaar, 46-64 jaar en 65 jaar en ouder. Uit elke leeftijdscategorie zijn door de gemeente Haarlemmermeer vijftig respondenten benaderd. Deze selectie is gemaakt uit de aanvragen die gedaan zijn door mensen in 2002. Van de 1631 aanvragen in 2002 is tweederde afkomstig van ouderen. Om te voorkomen dat alleen deze personen worden geïnterviewd zijn er uit elke leeftijdscategorie vijftig personen benaderd. Op deze manier is getracht naar elke leeftijdscategorie een goed beeld te krijgen, vanwege de veronderstelling dat de leeftijd de manier van communiceren kan beïnvloeden. Verder is er gekeken of het mogelijk is mensen te bereiken die niet in het WVG-bestand voorkomen, maar wel een functiebeperking ervaren volgens de richtlijnen van het SCP. Het vinden van deze mensen is heel moeilijk, getracht wordt doormiddel van publiciteit in de krant deze personen te bereiken. Deze oproep in de plaatselijke krant heeft tot 2 reacties geleid.

## **2 Fasering van het onderzoek**

Het onderzoek bestaat uit vier fasen; de oriënterende fase, de verdiepfase, de verwerkingsfase en de rapportagefase. Tijdens het doorlopen van deze fasen komen er een aantal dataverzamelmethode

---

<sup>2</sup> Het klanttevredenheidsonderzoek WVG 2000 van de gemeente Haarlemmermeer, vermeldt dat er circa vierduizend gehandicapten zijn die tot op heden in het kader van de WVG een aanvraag hebben gedaan voor een of meerdere voorzieningen.

aan bod.

In het voorjaar van 2003 is er gestart met het zoeken naar documentatie en archiefmateriaal. Dit betreft de voorbereidende fase. Het documentenonderzoek vormt een belangrijk instrument om de context van het veld te begrijpen. Hierbij is gebruik gemaakt van informatie van de BGH omtrent regelgeving WVG en beleid van de gemeente Haarlemmermeer omtrent de WVG. Ook is er documentatie en archiefmateriaal van andere organisaties verkregen, zoals Revalidatiecentrum Overtoom, Dienst Welzijn Amsterdam en Stichting Gehandicapten Overleg Amsterdam (SGOA). Documentatie van Dienst Welzijn Amsterdam en SGOA vormt extra informatie en is tevens middel om de gang van zaken in de gemeente Haarlemmermeer te vergelijken met een andere gemeente, rekening houdend met het feit dat de gemeente Amsterdam veel groter is. Zowel Dienst Welzijn Amsterdam als de SGOA hebben documentatie gestuurd. Terwijl er telefonisch veel relevante informatie is verkregen van Revalidatiecentrum Overtoom. Ook is er een gesprek geweest met een communicatiemedewerker van de GG & GD omtrent het bereiken van de gewenste doelgroep. De verkregen informatie is gebruikt bij het opstellen van de interviewvragen. Verder is de enquête die de BGH zelf heeft gehouden in 2001 geanalyseerd. Alle personen die geregistreerd staan in het WVG-bestand zijn daarbij aangeschreven, en daar zijn bijna vierhonderd reacties uit binnengekomen bij de BGH. Uit de analyse is vooral naar voren gekomen dat de respondenten de vragen verkeerd hebben geïnterpreteerd. Dit gegeven onderstreept het belang van communicatie voor de relatie tussen belangenorganisatie en doelgroep.

Uit de voorbereidende fase is geconcludeerd dat het beter is om interviews af te nemen. De te houden interviews hebben een topiclijst waarin de vraagstelling en een aantal deelvragen centraal staan. Er zijn drie onderwerpen behandeld, namelijk: belangenbehartiging, ontwikkelingen op het gebied van gehandicaptenbeleid, informatieverzorging en informatiebehoefte. Communicatie staat centraal binnen alle onderwerpen. Er is gebruik gemaakt van zowel open als gesloten vragen. Yin omschrijft deze manier van data verzamelen '*interviews of an open ended-nature*' (Yin, 1984:84). Er is een lijst met vragen en issues gemaakt die in de loop van het interview aan de orde komen. Daarbij is ruimte gelaten voor doorvragen over bepaalde uitlatingen van de respondent en het herhalen van vragen ter verduidelijking. Van elke respondent is wel informatie verkregen over dezelfde onderwerpen.

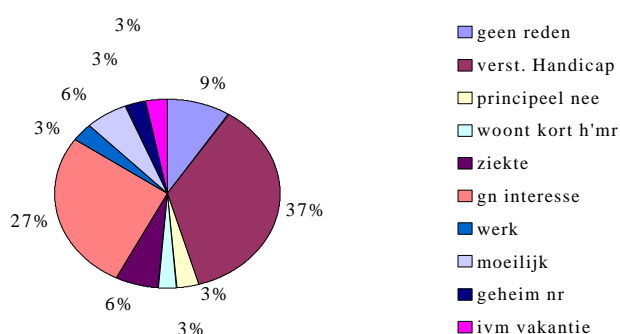
In de verwerkingsfase zijn de interviews uitgewerkt in de computer. Tijdens de interviews is er meegeschreven op de computer, waardoor het mogelijk is citaten te verwerken. Daarna zijn de gegevens kort weergegeven in de matrices. Dit is een lastig proces omdat er respondenten zijn die heel erg uitweiden of de vraag niet goed hebben begrepen. Ook zijn er een aantal interviews niet verwerkt omdat de antwoorden te beperkt waren. Deze personen waren verward of hadden een verstandelijke handicap. De matrices zorgen ervoor dat de antwoorden op de interviews op een overzichtelijke manier weergegeven kunnen worden. Er is ook een indeling gemaakt naar leeftijdscategorie om zo een goed beeld van elke categorie te krijgen. Tevens zijn de interviews opgedeeld in drie onderwerpen, waardoor het mogelijk is per onderwerp conclusies te trekken. Het is zo mogelijk om de gegevens te vergelijken en conclusies te trekken. Het afnemen en verwerken van de interviews is gebeurd in de maanden juni en juli 2003.

### **3 Respons**

Er zijn 250 personen geselecteerd uit het WVG-bestand van de gemeente Haarlemmermeer, waarvan er vierennegentig mensen hebben gereageerd. Hiervan hebben vijfenzestig personen ingestemd met een interview en negenentwintig personen hebben aangegeven niet deel te willen nemen aan een interview. Dit houdt in dat zesentwintig procent van de

geselecteerde personen heeft ingestemd met een telefonisch interview. Daar tegenover staat dat 156 personen niet hebben gereageerd op de oproep. De negenentwintig personen die wel hebben gereageerd op de oproep maar besloten hebben van deelname af te zien hebben een reden opgegeven.

Opgegeven redenen in % om niet deel te nemen aan het interview

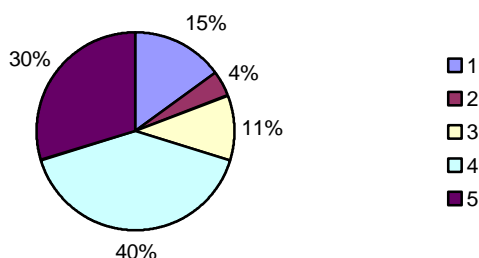


Uit bovenstaand figuur blijkt vooral dat gebrek aan interesse heeft meegespeeld om te beslissen niet deel te nemen aan een interview. Ook ziekte of een verstandelijke handicap zijn redenen waarom de respondenten niet in staat zijn deel te nemen aan het interview. De respondenten die instemmen met het interview is gevraagd naar de reden voor deelname aan het interview. De opgegeven reden is vooral dat de respondenten het belangrijk vinden hun stem te laten horen. Ook het feit dat er onderzoek is gedaan naar de doelgroep vinden zij leuk. Een respondent heeft het zo geformuleerd: *"het is belangrijk om aan mee te doen, voor jezelf en anderen; je kan er altijd beter van worden"*. Veel respondenten hopen er zelf wijzer van te worden; een aantal respondenten heeft zelfs een concrete vraag. Ook het feit dat er onderzoek is gedaan door een student vormt voor sommigen de aanleiding om deel te nemen aan het onderzoek. *"...Een jong iemand die geïnteresseerd is in de doelgroep en er punten mee kan halen op school..."*. Ook de rol van de gemeente vormt aanleiding om deel te nemen aan het interview, *"Belangrijk voor gehandicapten dat de gemeente nota neemt van de problemen die er zijn"*. Uiteindelijk is niet iedereen die zich heeft opgegeven voor een interview daadwerkelijk geïnterviewd. Van de vijftien personen die aangegeven hebben deel te willen nemen aan het interview, zijn er zevenenveertig daadwerkelijk geïnterviewd. Een tweetal respondenten blijkt een verstandelijke handicap te hebben, een zestal personen blijkt niet in staat deel te nemen door fysieke problemen of het niet kunnen beantwoorden van de vragen. Verder is een negental respondenten niet bereikbaar, dit kan veroorzaakt worden door de vakantietijd.

De respondenten zijn ingedeeld in vijf leeftijdscategorieën dit is gedaan om te kijken of er sprake is van uiteenlopende behoefte ten opzichte van de verschillende leeftijdscategorieën. Per leeftijdscategorie zijn de volgende aantallen respondenten geïnterviewd: in de leeftijdscategorie nul tot en met vijftien jaar: zeven respondenten; in de leeftijdscategorie zestien tot en

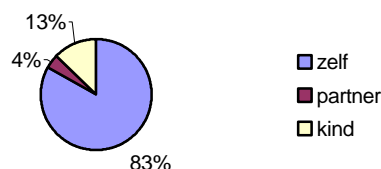
met vijftig jaar: twee respondenten; in de leeftijdscategorie zesentwintig tot en met vijfveertig jaar: vijf respondenten; in de leeftijdscategorie zesveertig tot en met vierenzestig jaar: negentien respondenten; in de leeftijdscategorie vijftien jaar en ouder: veertien respondenten.

**Leeftijdscategorieën**



De meeste respondenten waren zesveertig jaar of ouder. In de leeftijdscategorie nul tot en met vijftien jaar is gesproken met een ouder. Onderstaand figuur laat het percentage respondenten zien per leeftijdscategorie. De interviews zijn niet altijd met de persoon zelf gehouden; in sommige gevallen is er gesproken met de partner of de ouder. In onderstaand figuur wordt weergegeven wie in het gezin gebruik maakt van de WVG, met andere woorden is er gesproken met de persoon zelf, de verzorger of de ouder.

**Wie in het gezin maakt er gebruik van de WVG?**



In veruit de meeste gevallen is er gesproken met de betrokkene zelf. Er is maar in een enkel geval gesproken met de partner. In die gevallen is óf de partner beter op de hoogte van de WVG, óf het is moeilijk voor de betrokkene zelf om deel te nemen aan het interview. Achterafgezien kan geconcludeerd worden dat de non-respons is meegevallen. Er zijn meer mensen geïnterviewd dan van te voren was verwacht. Er zijn zelfs reacties binnen gekomen van mensen die niet willen deelnemen aan het onderzoek.

## Vragenlijst

Goede ochtend/middag/avond, u spreekt met Marleen Blom, momenteel doe ik onderzoek naar de communicatie tussen belangenorganisatie en achterban. U heeft hierover een brief ontvangen van de gemeente Haarlemmermeer, die verstuurd is namens de BGH. U heeft hierop gereageerd door de antwoordbrief te retourneren of te bellen. Klopt dit? Het gesprek duurt circa 15 minuten, schikt het nu, of zal ik een andere keer terugbellen?

De vragen die gesteld gaan worden zijn algemeen over de WVG en de gemeente, ontwikkelingen van gehandicaptenbeleid, belangenbehartiging en de Belangengroep Gehandicapten Haarlemmermeer. Er zal vertrouwelijk omgegaan worden met uw informatie.

m/v

leeftijd, categorie:

woonplaats

reden deelname onderzoek:

### Algemene vragen WVG, niveau gemeente

1 Bent u op de hoogte van de WVG voorzieningen die u via uw gemeente kunt krijgen?

Ja, Kunt u er enkele noemen?

rolstoel

woonvoorzieningen

vervoervoorzieningen

Nee,

2 Bent u zelf degene voor wie de voorziening bedoeld is?

nee partner vriend

3 Hoe bent u aan informatie gekomen over de WVG-regelingen?

Huisarts

internet

gemeente

BGH

brochure

fysio of ergotherapeut

buren/vrienden

thuiszorg

verzorg of verpleeginstelling

krant

ziekenhuis/revalidatiecentrum

4 Hoe ervaart u de informatie verstrekkingen omtrent de WVG door gemeente Haarlemmermeer?

goed

redelijk

matig

slecht

Kunt u er enkele noemen? ja

Brochures

Nieuwsbrief

Krant

Anders, namelijk:

nee

5 Hoe ervaart u het inwinnen van informatie omtrent de WVG regelingen bij de gemeente Haarlemmermeer? Zijn er drempels aanwezig?

6 Bent u geïnteresseerd in informatie omtrent ontwikkelingen die zich voordoen op het gebied van beleid en voorzieningen voor gehandicapten? Waarom wel

In wat voor soort informatie bent u geïnteresseerd?

Waar vindt u de informatie waar u in geïnteresseerd bent?

7 Komt het voor dat informatie, die te maken heeft met de WVG regelingen, u anders bereiken dan via de gemeente, bijvoorbeeld via de media, belangenorganisatie of anders?

Meestal:

### Vragen over ontwikkelingen met betrekking tot gehandicapten beleid

8 In december 2002 is het Europees jaar voor de gehandicapten van start gegaan.

nee, heeft het uw interesse? (verder vraag 13)

9 Hoe bent u aan informatie gekomen over het Europees jaar van de gehandicapten? Heeft u zelf informatie gezocht?

10 Wat vindt u ervan dat dit georganiseerd wordt?

11 Wat betekent het Europees jaar voor de gehandicapten voor u?



- 13 De centrale overheid wil mensen met een functiebeperking de mogelijkheid bieden gebruik te maken van het persoonsgebondenbudget mbt de WVG regeling.  
Bent u hiervan op de hoogte?  
Is het iets waarvan u gebruik zou willen maken?  
Waar zou u gaan zoeken naar informatie over dit onderwerp?
- 14 In april 2003 is de wet gelijke behandeling gehandicapten en chronisch zieken aangenomen.  
Bent u hiervan op de hoogte?  
Wat vindt u van deze ontwikkeling?
- 15 De centrale overheid wil 1 loket creëren waar gehandicapten met alle aanvragen terecht kunnen (binnen de zijn/haar gemeente).  
Bent u hiervan op de hoogte?  
Wat vindt u van deze ontwikkeling?
- 16 De gemeente Haarlemmermeer gebruikt de term 'gehandicapte', de BGH gebruikt de term 'functiebeperkte', welke term gebruikt u zelf, waarom?

### Vragen over belangenbehartiging

- 17 Wat verwacht u van een belangenorganisatie in de gemeente Haarlemmermeer?
- 18 Kunt u een aantal belangenorganisaties noemen? Waarvan kent u deze organisaties?
- 19 Heeft u weleens contact gezocht met een belangenorganisatie? Waarom, redenen

### De volgende vragen hebben betrekking op belangenbehartiging

- 21 Kent u de Belangengroep Haarlemmermeer?  
Ja; waarvan kent u de belangengroep?      Nieuwsbrief      krant  
   huisarts      brochure  
   gemeente      anders, namelijk:  
  
Nee; (alleen vraag 2,3,4)
- 22 Vindt u het belangrijk dat er een belangenorganisatie voor functiebeperkten is in de gemeente Haarlemmermeer? Kunt u uitleggen waarom
- 23 Heeft u behoefte aan contact met een belangenorganisatie?  
Op welke wijze zou u het contact willen onderhouden?
- 24 Wanneer kan de Belangengroep voor Gehandicapten iets voor u betekenen?  
niet, waarom niet?      beeldvorming,      kan het zelf,  
   imago,      ben niet gehandicapt  
   anders, namelijk:
- 25 Kunt u een aantal manieren noemen van informatie verstrekken waar de BGH gebruik van maakt?  
Krant      Brochure  
Internet      Inloopspreekuur  
Telefoon  
Anders, namelijk:
- 26 In hoeverre bent u tevreden over de manier van informatie verstrekken van de BGH?  
Ja, welke met name?  
Krant      Inloopspreekuur  
Internet      Brochure  
Telefoon  
nee;
- 27 Zijn er manieren van informatie verstrekken waarvan u zou willen dat de BGH gebruik maakt? Voorbeeld
- 29 Vindt u het belangrijk om regelmatig geïnformeerd te worden door de BGH?
- 30 Welke wijze van communiceren met de BGH is voor u het meest effectief?
- 31 Heeft u internet?

Tot slot reden van deelname aan onderzoek vragen  
Bedanken voor deelname aan het onderzoek!

**Bijlage 3**

	vraag 5	Vraag 6	vraag 7
nr	<b>inwinnen info wvg bij gemeente</b>	<b>Info ontw. Beleid voorz gehandic</b>	<b>info wvg, anders dan gemeente</b>
19	Je wordt door de gemeente goed te woord gestaan	Ja, Hartpatiënt slecht ter been	Nee, krant
20	wordt gedaan door vluchtelingenwerk	In belang dochter	via contactpersoon vluchtelingenwerk
21	Loopt goed, rolstoel was binnen 3 maanden aanwezig	niet, maken er niet zoveel gebruik, als het nodig is bellen wel	School is eenmalig mondeling
22	Makkelijk, in het begin was het wel moeilijk, erkenning dat je wat nodig hebt	Nieuwe ontw. Die er zijn, thuiszorg geeft ook veel info	Thuiszorg, gaat ook sneller via thuiszorg
24	Redelijk teleurgesteld voorziening niet gekregen, drempel was aanwezig	Folders over mogelijkheden, thuis kan krijgen, niet naar gemeente hoeft te gaan	vrienden
26	Pcpam hoorde dat slecht staat aangeschreven, via anbo gehoord dat ook slecht, ambtenaren baas boven wethouder, bezwarencommissie, nog steeds geen verslag van hoorcommissie, nog nooit meegemaakt Soc. raadslieden hebben stapels met dit soort gevallen,	niet, hebben aanvragen gedaan voor verhuiskosten, ik ga verhuizen buiten gemeente  Ambtenaren zijn vaak niet op de hoogte van regels	Anbo bestuurstafel, pcpam, alles wat je kunt bedenken, sociale raadslieden
27	ze komen niet naar je toe, je moet zelf doorvragen, actief opstellen, gemeentegids zoeken naar info, witte weekblad. Het geeft voldoening te vinden wat je zoekt	ja, Moet wel in de brievenbus komen, beleid is te alg, concreet worden, mogelijkheden verhuiskostenvergoeding Blad voor autisme	Alg begeleider, woonmaatschappij,  Gemeentekrant is een voorbeeld om te bereiken belangenvereniging

29	Ging heel makkelijk, eerst drempel heel hoog, later heel makkelijk	Hoe het reilt en zeilt als je meer nodig hebt	Via nieuwsbrief
30	In begin van handicap speelt dat mee, nu niet meer. De instelling is er, ze zijn er niet voor niks, vraag het niet voor niets aan.	Informereren meertaxi bij gemeente, geen info gegeven aan burgers hoe het in elkaar zit	gemeente Wordt niet aangegeven dat weg afgesloten voor scooters/fietsers. Stoepen hekjes
31	Loopt soepel, hebben folder, staat alles wat ze te bieden, bellen gaat goed	plannen die op stapel zijn	ja, ms vereniging, internet, krant minder
32	alles loopt via bejaardenhuis	over sport en hobbys	Krijgt geen info via gemeente, andere kanalen niet, bejaardenhuis regelt alles
33	Het is moeilijk om het allemaal uit te zoeken, lastig omdat ik er niet naar toe kan. Het is ingewikkeld	Wat er te doen is, ergens gehoord over huiskamergroep	Geestgronde, sasa,
34	goed	wel	folder bgh
35	Onpersoonlijk, hoge drempel doordat er geen onafhankelijk orgaan is die advies geeft, niet duidelijk. Woont sinds 1 jr in h'meer, je moet overal zelf achteraan, ondanks belofte info te krijgen	Hulpmiddelen, mogelijkheden vervoer, trein enz.	Praten met mensen. Kranten, instantie tot en met