

Bosch Burgerberaad Woonzorgvisie

Plan van Aanpak

- 26 september 2023 -

0 Inleiding

De gemeente 's-Hertogenbosch organiseert in 2023/2024 het eerste Bossche Burgerberaad. Het onderwerp is de Woonzorgvisie met een focus op ouderen. De algemene vraag is hoe we komen tot een toekomstbestendige zorgzame samenleving in onze wijken en dorpen. Een representatieve groep van zo'n 120 gelote inwoners gaat zich in de eerste helft van 2024 gedurende een aantal maanden diepgaand over deze vraag en de achterliggende problematiek buigen.

Op 4 juli 2023 heeft de gemeenteraad breed ingestemd met het [raadsvoorstel](#) over de [startnotitie Bosch Burgerberaad Woonzorgvisie](#), waarmee groen licht is gegeven voor het opzetten van het eerste Bossche burgerberaad.

Dit Plan van Aanpak is een concretisering van de startnotitie. Het gaat onder meer in op de inrichting van het proces, het werven van de deelnemers, omgang met maatschappelijke partners en de opzet van de communicatie richting alle inwoners en de (potentiële) deelnemers van het burgerberaad.

De Woonzorgvisie

In de periode voorafgaand aan het komende burgerberaad is er al het nodige geschreven over het complexe vraagstuk van *zorg* en *wonen*. De verwachte ontwikkelingen en onderlinge samenhang tussen deze beleidsterreinen, maar ook de samenhang met een beleidsterrein als *welzijn*, is in verschillende rapporten beschreven. In 2023 verscheen de [discussienotitie Woonzorgvisie 's-Hertogenbosch](#) over de belangrijkste ontwikkelingen en dilemma's rond zorg en wonen. Een belangrijke ontwikkeling is de 'dubbele vergrijzing': het feit dat er steeds meer 65-plussers bijkomen gecombineerd met het feit dat deze groep ook steeds ouder wordt. Dit leidt onder andere tot een toenemende behoefte aan zorgpersoneel terwijl er nu al sprake is van een krapte op de arbeidsmarkt. Het leidt tot een grotere vraag aan woningen die passen bij de behoeften van deze groeiende groep ouderen, waarbij de wens vaak is dat men langer zelfstandig blijft wonen. Dit zijn, ook in de gemeente 's-Hertogenbosch, grote maatschappelijke vraagstukken.

1 Startnotitie in hoofdlijnen

Het burgerberaad

Een burgerberaad is een vorm van representatieve democratie, waarbij de deelnemers worden geloot op zo'n manier dat de hele gemeenschap vertegenwoordigd is. Het burgerberaad doet rond een maatschappelijk onderwerp of probleem voorstellen. Via een proces van leren, op gelijkwaardige manier overleggen en concluderen komt een burgerberaad met aanbevelingen rond het onderwerp. Hierbij worden ook belanghebbenden zoals relevante professionals en organisaties en het grote publiek betrokken. De aanbevelingen die uit het burgerberaad komen worden door de raad beschouwd als een zwaarwegend advies.

Een burgerberaad begint niet vanaf nul. Voorafgaand aan het burgerberaad worden bestaande kaders aangegeven. Het burgerberaad wordt gevraagd om met aanbevelingen te komen en wordt uitgedaagd om kritisch naar voorgestelde beleidskeuzes te kijken en daar scherp op te reflecteren.

Het burgerberaad is een goede manier om veel verschillende perspectieven, die er leven in de samenleving aan tafel te krijgen. Op basis van die perspectieven wordt de relevante informatie rond een onderwerp in kaart gebracht en gedeeld met elkaar. In een zorgvuldig proces waarin gelijkwaardigheid van alle deelnemers voorop staat, wordt deze informatie verwerkt tot concrete aanbevelingen en oplossingen voor het onderhavige vraagstuk. Na afloop van het burgerberaad worden deze voorstellen en oplossingen met een waardering (soort van stemming) naar het politiek bestuur geleid.

Voor het verdiepen van het vraagstuk zijn altijd meerdere sessies nodig. In het algemeen komt dat neer op zo'n 40 uur per persoon verdeeld over zo'n vijf dagen, verspreid over vier tot zes maanden.

Het burgerberaad is dus een intensieve vorm van participatie. Het is een proces waarin gelote burgers samen met de overheid beslissingen voorbereiden over belangrijke zaken voor hun wijk, dorp, of gemeente. Een eerlijke en gewogen loting is nodig om te komen tot een goede afspiegeling van de samenleving. Om een zo divers mogelijke groep samen te stellen wordt er twee keer geloot. In de eerste selectie wordt gekeken naar een goede vertegenwoordiging van alle inwonersgroepen om te komen tot een evenredige afspiegeling van de gemeenschap. De respons na de eerste loting ligt vaak tussen de 5% en de 10%. Hierna vindt een tweede loting plaats om uiteindelijk 120 deelnemers over te houden.

2 Inrichting van het proces

De gemeente is een belangrijke actor voor de toekomst van wonen en zorg in 's-Hertogenbosch, maar niet de enige. Organisaties als woningcorporaties, projectontwikkelaars, zorgaanbieders, zorgkantoor, welzijnswerk en georganiseerde inwonersverbanden zijn evenzogoed actoren. De visie op wonen en zorg moet niet alleen gedragen worden door de gemeente, maar door alle partijen. Omdat naast deze partijen uitdrukkelijk ook de inwoner een belangrijke bron van kennis en ervaring vormt, willen we als gemeente de stemmen horen van de mensen om wie het gaat, nu en in de toekomst.

Een burgerberaad is een intensieve vorm van participatie en gaat uit van vertrouwen in de kennis en kunde van willekeurig gelote inwoners, in de wijsheid van deze groep. Maar de belangen en betrokkenheid van de vele organisaties rond wonen en zorg, dienen ook een plek te krijgen in de Woonzorgvisie.

Hieronder beschrijven we hoe onze geïnteresseerde en betrokken inwoners en onze maatschappelijke partners die niet ingeloot zijn in het burgerberaad, betrokken worden bij de beraadslagingen van het burgerberaad.

Twee aspecten zijn belangrijk:

1. Het burgerberaad is een intensief participatief proces. In de startnotitie benoemd tot hoofdinstrument van participatie. Het is aan het burgerberaad of en hoe ze inwoners en maatschappelijke partners in dit proces willen betrekken om eventueel aanvullende kennis en ervaring op te halen.
2. De uitkomsten van het burgerberaad omvatten idealiter de wensen en ideeën van onze geïnteresseerde en betrokken inwoners en maatschappelijke partners. Daar waar dat niet het geval is zullen de uitkomsten vanuit de reguliere participatie betrokken worden in de behandeling van de Woonzorgvisie in de raad.

Informatie en ondersteuning burgerberaad

Aan het burgerberaad wordt voor aanvang van de beraadslagingen meegegeven welke organisaties en bronnen van informatie er zijn. De partners van de gemeente worden vooraf uitgenodigd om hun belangrijkste opgave of input aan het burgerberaad mee te geven en om informatie aan te leveren. Tijdens het burgerberaad kan het burgerberaad nog om specifieke informatie vragen. Ook kunnen vertegenwoordigers van organisaties door het burgerberaad uitgenodigd worden om een toelichting te geven op hun visie en ideeën of op een (deel)onderwerp.

De gemeente (en de partners, indien zij dat willen) hebben tijdens de beraadslagingen van het burgerberaad een faciliterende, ondersteunende rol.

Het burgerberaad levert uiteindelijk een eindrapport op. In dit eindrapport staan gewogen aanbevelingen. Dit rapport wordt vervolgens voorzien van een voorstel van het college en aan de raad voorgelegd. In het voorstel van het college is aangegeven hoe de aanbevelingen overgenomen en vertaald kunnen worden in beleid met inachtneming van de juridische, financiële en praktische uitvoerbaarheid.

De gemeenteraad neemt op basis van deze aanbevelingen - samen met eventuele andere uitkomsten van participatie (andere kennis en inzichten) - een besluit. Tijdens deze raadsbehandeling kan door inwoners en maatschappelijke partners ingesproken worden. Het besluit van de gemeenteraad wordt uiteindelijk opgenomen in een op te stellen Woonzorgvisie. Deze Woonzorgvisie wordt via het college aan de gemeenteraad voorgelegd. Ook tijdens deze raadsbehandeling kan ingesproken worden.

We zijn voornemens om na vaststelling in de gemeenteraad samen met partijen die mede zorg dragen voor de uitvoering van de aanbevelingen een intentieovereenkomst te sluiten.

Andere plekken/momenten waarop vormen van participatie met maatschappelijke partners plaats kunnen vinden zijn:

- Het Drie Partijen Overleg (DPO) = Woningcorporaties, Stedelijk Huurderplatform en gemeente;
- Taksforce (sociale) woningbouw;
- Zorgzaam 's-Hertogenbosch/ Zorgzaam Noord-Brabant;
- Periodieke overleggen met gecontracteerde (zorg)aanbieders;
- Daarnaast gaat overleg met stakeholders in diverse ontwikkelingen gewoon door. Denk hierbij bijvoorbeeld aan proeftuinen huishoudelijke hulp, door maatschappelijke partijen belegde bijeenkomsten en aanvragen voor woonzorg-voorzieningen. Ook hieruit komen mogelijk bouwstenen voor de woonzorgvisie.

Er zijn vijf momenten waarop maatschappelijke partners hun betrokkenheid kunnen vormgeven:

- Regulier in het overleg met de gemeente;
- Tijdens het proces van het burgerberaad door informeren en adviseren aan het burgerberaad;
- Bij de bespreking in de raad van het eindrapport van het Burgerberaad;
- Bij de bespreking in de raad van de Woonzorgvisie;
- Bij de mogelijkheid te sluiten intentieovereenkomst voor de uitvoering van de Woonzorgvisie.

De maatschappelijke partners

In de startnotitie is een stakeholdersanalyse opgenomen waarbij de maatschappelijke partners rond de domeinen *wonen*, *zorg* en *welzijn* in kaart zijn gebracht. Gekeken is naar de mate van

betrokkenheid van de maatschappelijke partners, die verschilt per organisatie. Namelijk van meebeslissen, meemaken tot meedenken.

Op woensdag 30 augustus en maandag 4 september jl. zijn er voor onze maatschappelijke partners twee informatieavonden georganiseerd om hen te informeren over wat een burgerberaad inhoudt, over het gekozen onderwerp, de vraag die aan het burgerberaad wordt voorgelegd, hoe het proces er in grote lijnen uitziet en welke rol zij kunnen hebben.

Doel was het creëren van betrokkenheid in het proces van het burgerberaad en om ideeën van onze partners op te halen hoe het proces zo goed mogelijk in te richten. Ook waren we benieuwd naar welke risico's onze partners zien en hoe zij hun eigen rol vooraf, tijdens en na het burgerberaad zien.

De opkomst voor de informatieavonden was groot (ruim 50 personen op basis van ongeveer 70 genodigde organisaties) evenals de positieve betrokkenheid bij de noodzaak van een op te stellen woonzorgvisie én het burgerberaad als instrument om de samenleving zelf te betrekken. De terugkoppeling van deze twee avonden is als bijlage bij dit plan van aanpak gevoegd. De volgende aandachtspunten zijn meegegeven en zijn in dit plan van aanpak verwerkt:

- Dit vraagstuk vraagt om brede betrokkenheid van onze inwoners;
- Zorg dat het echt representatief wordt en betrek de verschillende inwonersgroepen;
- Zorg dat goede ideeën op tafel komen en zorg voor de realisatie van deze goede ideeën;
- Geef ruimte voor 'omdenken' gezien de grote uitdagingen die voorliggen;
- Zorg dat er ook gewerkt wordt aan oplossingen buiten de 'systeemwereld';
- Presenteer het onderwerp op een 'lichte' manier;
- Zie de noodzaak voor eenvoudig taalgebruik;
- Zet in op verschillende communicatiekanalen;

Veel maatschappelijke partners hebben aangegeven mee te willen denken en helpen in het verdere proces. Ook is de bereidheid uitgesproken om, daar waar nodig en gevraagd, kennis en ervaring te delen ten behoeve van een succesvol verloop van het burgerberaad.

De maatschappelijke partners zijn uitgenodigd om het burgerberaad woonzorgvisie via hun netwerk verder te delen en te steunen.

De gehouden informatiebijeenkomsten vormen de opmaat tot goed met elkaar in contact te zijn en te blijven. Dit goed met elkaar in contact zijn en blijven geldt voor het gehele proces van het burgerberaad en kan op verschillende manieren vorm krijgen (bijv. klankbordsessies, nieuwsbrief). Welke vorm passend is, is afhankelijk van de fase waarin het burgerberaad zich bevindt.

We houden in samenspraak met het burgerberaad actief contact met de maatschappelijke partners en zorgen dat ze goed op de hoogte blijven van de tussentijdse resultaten en eventuele te leveren bijdragen.

3 Werven deelnemers burgerberaad

Wie zijn de deelnemers aan het beraad en hoe werven we hen? De deelnemers zijn inwoners van de gemeente en 16 jaar en ouder. De totale groep deelnemers moet uiteindelijk een goede afspiegeling van de samenleving zijn. Doel van de werving is om te komen tot een groep van 120 deelnemers. De criteria op basis waarvan we gaan werven:

- Inwoner van de gemeente 's-Hertogenbosch;
- Minimaal 16 jaar;
- Eén persoon per huishouden;
- Representatief qua geografische spreiding in de gemeente;
- Representatief qua leeftijd;
- Representatief qua culturele achtergrond (via antwoordformulier dat de kandidaat invult);
- Representatief qua inkomensgroepen/opleidingsniveau (via antwoordformulier dat de kandidaat invult).

Representatief qua leeftijd

Voorgesteld wordt om inwoners van 16 jaar en ouder uit te nodigen om deel te nemen aan het burgerberaad. De representativiteit vervolgens te baseren op de bevolkingssamenstelling van de gemeente. Vier groepen worden dan onderscheiden:

- Van 16 tot 30 jaar;
- Van 30 tot 45 jaar;
- Van 45 tot 60 jaar;
- Vanaf 60 jaar.

Voor het betrekken van jongeren hebben we extra aandacht, met onder andere de hulp van de groep 'Bossche Jongerenambassadeurs' proberen we een goede afspiegeling van jongeren in het burgerberaad te krijgen.

Representatief qua geografische spreiding

De gemeente 's-Hertogenbosch is onderverdeeld in 14 wijken en omvat verschillende gebiedstypen. Het aantal beoogde deelnemers per wijk is afgeleid van het aantal inwoners per wijk. Naam en adres zijn kenmerken die opgenomen zijn in onze gemeentelijke Basis Registratie Personen (BRP). 's-Hertogenbosch telt per 1 januari 2023 158.863 inwoners. In de wijk Zuidoost bijvoorbeeld wonen 12.446 inwoners. In een burgerberaad bestaande uit 120 deelnemers zou dan idealiter 9 deelnemers uit Zuidoost komen. Voor de samenstelling (representativiteit) van de beoogde 15 deelnemers uit de wijk Noord wordt extra aandacht gevraagd. De wijk Noord is namelijk qua bevolkingssamenstelling een zeer diverse wijk.

Representatief qua culturele achtergrond

Voorgesteld wordt om te differentiëren in culturele achtergrond. Hiervoor worden sleutelpersonen benaderd om aandacht te vestigen op de brief waarmee inwoners worden uitgenodigd tot deelname.

Representatief qua opleiding

Voorgesteld wordt om een voor onze gemeente representatief beeld qua praktische en theoretisch geschoolde inwoners (tot mbo, hbo, universitair) te organiseren.

Representatief qua inkomen

Voorgesteld wordt om een indeling in drie groepen te hanteren namelijk een laag, een midden en een hoog inkomen.

Onder een laag inkomen wordt verstaan een modaal jaarinkomen of minder. Onder een midden inkomen wordt verstaan een jaarinkomen van modaal tot tweemaal modaal. Een hoog inkomen is een jaarinkomen van meer dan tweemaal modaal.

Van 10.000 naar 500

Met het versturen van 10.000 uitnodigingsbrieven rekenen we op zo'n 500 kandidaat-deelnemers. De 10.000 namen en adressen halen we met een steekproef uit onze Basis Registratie Personen. De uitnodigingbrief is helder en eenvoudig geschreven en voor inwoners goed te begrijpen. Bij de brief is nadere informatie gevoegd als ook een antwoordformulier met retourenvelop. Uit de groep van 500 stellen wij vervolgens een representatieve groep van 120 deelnemers samen.

NB Het kan zijn dat in de groep van 500, bepaalde inwonersgroepen ondervertegenwoordigd zijn. Voor een deel van de beoogde deelnemers (jong, middelbare leeftijd) is het onderwerp woonzorg in relatie tot de problematiek voor hen zelf minder urgent, maar moeten ze wel in het burgerberaad vertegenwoordigd zijn. Immers zij zijn ook onderdeel van de zorgzame samenleving van 's-Hertogenbosch. Bovendien gaat het ook om inwoners in hun directe omgeving. We spreken ze aan op de juiste stimulansen. De voorgestelde vergoeding – zo blijkt uit ervaring – is een belangrijke prikkel voor jongeren voor deelname. Blijven inwonersgroepen toch nog ondervertegenwoordigd dan moeten wij een extra inspanning leveren om deze missende inwonersgroep voor een tweede maal uit te nodigen. Dit kan met een tweede brief of het inzetten van onze maatschappelijke partners (sleutelpersonen uit bijvoorbeeld dorpen, met verschillende culturele achtergronden of onze jongerenambassadeurs) en door met deze inwoners in gesprek te gaan door ze te bellen of thuis te bezoeken of door gerichte acties in de wijken.

Een laatste optie is om mensen uit groepen die te weinig hebben gereageerd, aan te vullen met een (gerichte) steekproef uit het gemeentelijke inwonerpanel (9.000 inwoners).

Vergoeding en wegnemen belemmeringen

De deelnemers van het burgerberaad krijgen een vergoeding van € 100 per (zater)dag. Dit is een gebruikelijke vergoeding die ook bij andere burgerberaden wordt toegekend. Voor onze deelnemers maken we met de uitkeringsinstantie en de belastingdienst concrete afspraken over hoe deze € 100 vergoeding per dag te beoordelen. Het voorstel is dat de hoeveelheid uren die mensen besteden aan het burgerberaad hoger is dan de 40 uur die er gemiddeld voor staat. Mensen moeten zich thuis voorbereiden en daardoor blijft de vergoeding onder de norm van (de onbelaste) vrijwilligersvergoeding.

Andere praktische belemmeringen voor deelname nemen we zoveel mogelijk weg. Het aanbieden van kinderopvang (mogelijk ter plekke), vervoer, hulp bij minder validen, tolken voor ondersteuning taal en mogelijk andere hulp, zijn voor mensen redenen om toch mee te kunnen doen.

Ingeloot/uitgeloot

Als er na het versturen van 10.000 uitnodigingsbrieven en de aanvullende acties uiteindelijk 120 kandidaat deelnemers zijn geselecteerd krijgen deze 120 deelnemers van ons een bericht (brief of mail) dat zij deel uitmaken van het burgereraad Woonzorgvisie. Alle resterende kandidaat deelnemers krijgen een bericht (brief of mail) dat zij helaas niet deel uitmaken (niet ingeloot) van het burgerberaad, maar dat wij hopen dat zij als geïnteresseerde inwoner op de één of andere manier betrokken blijven bij het proces van de woonzorgvisie.

Uitgesloten van deelname worden belanghebbenden met doorzettingsmacht in de gemeente 's-Hertogenbosch op de domeinen van wonen, zorg en welzijn. Dit betreft grosso modo raadsleden, collegeleden, directieleden gemeente en wonen-, welzijn- en zorginstellingen binnen de gemeente en bestuurders/directeuren van organisaties op dit vlak zoals woningcorporaties en zorgaanbieders.

4 Organisatie rond het burgerberaad

Het burgerberaad bestaat uit drie fases: voorbereiding, uitvoering en follow up.

De organisatie bestaat uit:

- De bestuurlijk opdrachtgever; dit is vanuit het college de wethouder Zorg, Wonen en Bestuurlijke vernieuwing;
- De ambtelijk opdrachtgever; dit is vanuit de sector Maatschappelijke Ontwikkeling het afdelingshoofd van de afdeling Volwassenen;
- De stuurgroep; die bestaat uit de bestuurlijk en ambtelijk opdrachtgever, één partner uit het domein van Wonen, één partner uit het domein van Zorg en de projectleider (mogelijk aangevuld met partner uit Welzijn);
- Het projectteam, bestaande uit de projectleider, een onafhankelijk procesbegeleider, een adviseur Zorg, een adviseur Wonen, adviseurs communicatie, projectondersteuners (evenement, secretariael);
- De onafhankelijk voorzitter burgerberaad: deze wordt extern geworven;
- Vraagbaak: bestaat uit het projectteam aangevuld met externe expertise (beleids- of bestuursadviseur van een corporaties, een zorgaanbieder (intramuraal én een van extramuraal/ambulant), welzijnsorganisatie, (denkbaar is: zorgkantoor, Adviesraad, Seniorenplatform, etc.);
- Advies en toezicht: wordt in voorzien (minimaal drie consultaties voor opdrachtgever, opdrachtnemer, voorzitter burgerberaad en projectleider zullen in het proces van het burgerberaad worden georganiseerd. Eén vooraf, één tijdens en één na het beraad. Voor te dragen door onafhankelijk extern procesbegeleider;
- Experts: op verzoek van burgerberaad te uit te nodigen. De projectgroep stelt in afstemming met maatschappelijke partners een (dynamische) poule van experts op;
- Communicatie, bestaat uit de afdeling communicatie met website en online participatieplatform. Het burgerberaad kan, als ze dat wil dit online participatieplatform inzetten om ook de mening te peilen onder inwoners. De communicatieadviseurs kunnen het burgerberaad daarin ondersteunen;
- Tafelgespreksbegeleiders. Het burgerberaad wordt onderverdeeld in 20 groepjes met 6 deelnemers. Aan al deze groepjes wordt een tafelgesprekbegeleider gevoegd. Deze tafelgesprekbegeleiders werven we in de ambtelijke organisatie. De begeleiders worden opgeleid/geïnstreerd volgens de technieken van deep-democracy en sociocratie, consent benadering. Binnen de ambtelijke organisatie is een grote groep van onder andere Bossche Ynnovators beschikbaar. Binnen deze groep worden de begeleiders geworven.

5 Het beraad, de beraadslagingen

Tijdens het burgerberaad is het burgerberaad zelf mede-eigenaar van het proces. Samen met de onafhankelijk voorzitter wordt nader ingevuld hoe het beraad zal verlopen. Het gaat dan over de agenda, wie wil het beraad uitnodigen, de frequentie van bijeenkomen, e.d.

De stuurgroep volgt de nadere inrichting van het proces op gepaste afstand.

Rond half november 2023 is een groep van 120 deelnemers geselecteerd. Medio januari 2024 gaat het beraad daadwerkelijk van start met een feestelijke eerste bijeenkomst. Tijdens deze startbijeenkomst wordt (nogmaals) uitleg gegeven over het burgerberaad en de inrichting van het proces. Ook het informatiepakket wordt toegelicht en de relatie met geïnteresseerde en betrokken inwoners en maatschappelijke partners. Het is de eerste kennismaking van de leden met elkaar en met de voorzitter. De vijf burgerberaadbijeenkomsten vinden plaats in een periode van 4 tot 5

maanden. De bijeenkomsten vinden in principe plaats op zaterdag, tenzij de leden van het burgerberaad anders besluiten of bijvoorbeeld de fysieke bijeenkomsten af willen wisselen met online sessies. Het burgerberaad met de voorzitter gaat over de eigen agenda, maar in hoofdlijnen ziet de inrichting van het beraad als volgt uit:

- 1e bijeenkomst: Kennismaking met elkaar, waarden verkennen rond onderwerp, de vraagstelling en de inhoud;
- 2e bijeenkomst: Inhoud nader uitdiepen, probleemanalyse, ervaringen uitwisselen en starten met beraadslagen;
- 3e bijeenkomst: Beraadslagen en eerste ideeën over oplossingsrichtingen;
- 4e bijeenkomst: Beraadslagen en formuleren van aanbevelingen en een eerste aanzet tot weging;
- 5e bijeenkomst: Stemmingen over aanbevelingen en eindrapport.

Uitgangspunten:

- Het burgerberaad moet in alle vrijheid en rust met elkaar kunnen vergaderen;
- Over de informatie en de partijen die het burgerberaad raadpleegt zijn we transparant;
- De vraagbaak en de onafhankelijk procesbegeleider zijn te allen tijde beschikbaar voor het burgerberaad;
- 20 tafelgespreksbegeleiders voegen zich naar de wensen van het burgerberaad (Nb het is waarschijnlijk dat vooral in het begin de tafelgespreksbegeleiders nodig zijn);
- De verslaglegging is eenvoudig en doeltreffend. Wij bieden naast schriftelijk notuleren ook visueel notuleren aan door het laten maken van tekeningen;
- Het burgerberaad wordt afgesloten met de presentatie van het eindrapport met gewogen aanbevelingen.

Informatievoorziening aan het burgerberaad:

- Feitelijke informatie: discussienotitie woonzorgvisie;
- Informatie van maatschappelijke partners (onder andere video met **elevator pitch**);
- Bestaand beleid op hoofdlijnen op gemeentelijk, provinciaal en rijksniveau in klare taal;
- Communicatiemiddelen aantrekkelijk (filmpjes, interviews, pamfletten, infographics, animaties);
- Werkvormen om luchtigheid en begrijpelijkheid te creëren: bezoeken, moodboards, back casting, rollenspelen. Het moet ook leuk zijn;
- Informatie over ter beschikking staande middelen/instrumenten.

6 Burgerberaad vraagstelling en kaders

Vraagstelling

De algemene vraag is hoe we komen tot een zorgzame samenleving. In de startnotitie is onderstaande vraag gecommuniceerd, maar uiteindelijk gaat het burgerberaad zelf over hoe breed of hoe smal de vraag gesteld wordt. Let wel: het burgerberaad heeft zelf zeggenschap over de probleemanalyse en kan onderstaande vraagstelling aanpassen.

Hoe komen we gezien de uitdagingen van dubbele vergrijzing in onze gemeente 's-Hertogenbosch tot een toekomstbestendige zorgzame samenleving met de juiste zorg en ondersteuning voor en door alle inwoners?

Kaders

Voor het burgerberaad is het belangrijk vooraf in hoofdlijnen te weten welke kaders er zijn. Het is aantrekkelijk om weinig tot geen kaders mee te geven. Maar het risico is dan groot dat achteraf bepaalde voorstellen als niet haalbaar worden weggestemd. En dat leidt potentieel tot teleurstelling bij de leden van het burgerberaad die met enthousiasme hebben gewerkt aan het formuleren van die aanbevelingen. Maar die kaders moeten ook weer niet zo knellen, dat het lijkt of er nauwelijks ruimte is om dingen anders te doen, of om buiten de grenzen van de systeemwereld te denken. We stellen dus een balans voor van relevante kaders.

De juridische kaders worden gevormd door (langjarige) contractuele verplichtingen of eisen uit wet- en regelgeving, waaraan de gemeente en partijen in beginsel zijn gehouden. Dat betekent overigens niet dat systemische knelpunten of weeffouten aan de kaak kunnen worden gesteld. Het bekent wel dat het niet direct anders kan, maar bijvoorbeeld een lobby richting Rijk kan worden gestart om het anders in te richten.

Natuurlijk heeft de gemeente ook huidig beleid. Dat zou ook als kader kunnen worden opgevat. Het past echter juist in het kader van het burgerberaad dat beleidswijzigingen worden voorgesteld. Om die reden willen we het burgerberaad hierin vooraf niet inkaderen. Indien aan de orde zal gewezen worden op geldende regelgeving of beleid zodat het burgerberaad met inachtneming daarvan haar aanbevelingen kan formuleren.

Verder zijn er praktische kader die bijvoorbeeld bestaan uit onderwerpen die feitelijk niet mogelijk zijn. Technische oplossingen die nog niet bestaan kunnen niet worden toegepast. Wat uiteraard niet wil zeggen dat deze niet ontwikkeld kunnen worden.

De financiële kaders worden ingegeven door de omvang van de gemeentelijke begroting en de mate waarin voor de besteding daarvan nog keuzes gemaakt kunnen worden en de impact die dit heeft op andere beleidsterreinen. Het burgerberaad krijgt inzicht in hoeveel middelen er ongeveer beschikbaar zijn per jaar en wie de middelen in kan zetten (gemeente en partners).

Het burgerberaad weet dat de gemeenteraad niet over alles gaat rondom het onderwerp en afhankelijk is van haar partners. Een overzicht van waar de gemeente overgaat en waarover de partners is onderdeel van het informatiepakket dat het burgerberaad voor aanvang ter beschikking zal worden gesteld.

8 wijze van communiceren

Het college en de gemeenteraad zijn op zoek naar het antwoord op de vraag: *“hoe komen we gezien de uitdagingen van dubbele vergrijzing in onze gemeente tot een toekomstbestendige zorgzame samenleving met de juiste zorg en ondersteuning voor en door alle inwoners?”*. Daarover willen we met inwoners op ontdekkingstocht. Want een zorgzame samenleving is van ons allemaal, en daarom is dit het uitgelezen moment om over dit onderwerp een eerste burgerberaad in onze gemeente te houden. Daarom zoeken we zo’n 120 inwoners om deel te nemen aan het burgerberaad woonzorgvisie. Samen vormt deze groep een zo goed mogelijke afspiegeling van onze samenleving om met elkaar op 5 zaterdagen te werken aan een eindrapport met aanbevelingen.

Het burgerberaad, als hoofdinstrument, is ook onderdeel van een breder en regulier communicatie- en participatieproces. De manier waarop staat beschreven in hoofdstuk 2.

De communicatie ten aanzien van het burgerberaad richt zich vooralsnog op de fase **voor** het burgerberaad en de fase **tijdens** het burgerberaad. Dit omdat het eindrapport met aanbevelingen

van invloed is op de communicatie in de vervolgfase. De algehele communicatiestrategie is gericht op verbinden en vertrouwen.

De communicatiedoelen omvatten drie facetten:

1. Bewustwording creëren rondom de urgentie van het vraagstuk dat we met elkaar op te lossen hebben;
2. Bekendheid creëren rondom het burgerberaad: wat is het, hoe werk het en waarom kiezen we daarvoor, en wat is het voordeel hiervan voor onze bredere samenleving en inwoners en partners daarover enthousiasmeren;
3. Betrokkenheid van een brede groep inwoners creëren.

Communicatieve randvoorwaarden

Transparant

- Alle informatie die vooraf en tijdens het burgerberaad wordt opgevraagd, verstrekt en gebruikt is voor iedereen die wil in te zien en terug te vinden op de gemeentelijke website.

Legitimatie en vertrouwen

- We geven een goede toelichting op wat we doen, waarom en hoe. Mensen moeten begrijpen waarom bepaalde experts worden geraadpleegd en waarom ze expert zijn.
- Zoveel mogelijk mensen begrijpen hoe de loting werkt en zien dat dit eerlijk en rechtvaardig verloopt.
- Het burgerberaad is onafhankelijk. Dat betekent voor alle betrokken partijen vertrouwen geven en durven loslaten.

Brede betrokkenheid

- Het grote publiek gaan we ook betrekken bij het burgerberaad maar het is aan het beraad zelf om te kiezen op welke wijze, wanneer en bij welke onderdelen.
- Ook de media willen mogelijk publiceren over het burgerberaad en deelnemers daarover interviewen. De privacy van de deelnemers moet in dat kader wel geborgd zijn.

Communicatieve uitgangspunten

- We schetsen een 'eerlijk beeld'. Het burgerberaad is een nieuw instrument in onze gemeente dus dat betekent ook leren met en van elkaar.
- Voor iedereen is vanaf het begin duidelijk wat de kaders zijn en wat er met de adviezen wordt gedaan.
- In onze communicatie richten we ons op samenwerking, collectiviteit en gelijkwaardigheid. Inwoners en maatschappelijke partners dragen allemaal bij aan de woonzorgvisie, en hoeven geen expert te zijn.
- We werken samen met (maatschappelijke) partners om ook via hun kanalen onze boodschap en oproep over te brengen.
- Onze communicatie is voor iedereen te begrijpen en afgestemd op de verschillende doelgroepen. Ook als het gaat om beeld, taal en toegankelijkheid.
- In onze communicatie hebben we aandacht voor mogelijke barrières en hoe we deze 'wegnemen'. Bijvoorbeeld als het gaat om vervoer, een tolk, kinderopvang of mantelzorgondersteuning.

- We monitoren tussentijds de communicatie en sturen bij.
- Tussentijds informeren we inwoners breed over het verloop van het burgerberaad door het delen van verhalen over het proces door betrokkenen via verschillende communicatiemiddelen.
- Na afloop worden de resultaten breed gedeeld met aandacht voor de vervolgstappen.

Doelgroepen

- De inwoners in de gemeente
- De deelnemers van het burgerberaad
- De (maatschappelijke) partners
- Het college en de gemeenteraad (incl. ambtelijke organisatie)
- De pers

Kernboodschap

De woonzorgvisie is nodig omdat er in de nabije toekomst meer ouderen en minder zorgverleners voor alle zorgbehoevende ouderen beschikbaar zijn. Hoe dit probleem op te lossen? Omdat het iedereen aangaat en we de wijsheid niet in pacht hebben willen we naast onze maatschappelijke partners ook de samenleving betrekken bij het vinden van oplossingen. Het instrument burgerberaad leent zich daar uitermate goed voor. Door de kennis en ervaring van onze inwoners en onze maatschappelijk partners met elkaar te verbinden - en deze verbinding bij voorkeur in het proces van het burgerberaad te laten plaatsvinden - willen wij een breder eigenaarschap van de woonzorgvisie tot stand te brengen. Met dit eigenaarschap komt de zorgzame samenleving een stap dichterbij.

Fase 1 Werving, communicatieaanpak kort samengevat:

- We zijn gestart met informatiebijeenkomsten voor onze belangrijkste maatschappelijke partners. Tijdens deze bijeenkomsten namen we hen mee in het hoe, wat en waarom van het burgerberaad en de rol die ze daarin hebben. Tijdens deze bijeenkomsten hebben we partners ook uitgenodigd om een korte pitch te maken, bijvoorbeeld in de vorm van een korte videoboodschap, gericht aan de deelnemers van het burgerberaad. In deze korte pitch kunnen ze een persoonlijke boodschap overbrengen inclusief hun mogelijke bijdrage tijdens het burgerberaad. Gedurende het proces van het burgerberaad houden we onze maatschappelijke partners ook aangesloten door hen onder meer te informeren over proces en voortgang.
- Gelijktijdig met de werving van deelnemers aan het burgerberaad, starten we met een brede publiekscampagne om inwoners bekend te maken met het burgerberaad en het maatschappelijke vraagstuk rond de zorgzame samenleving dat onderwerp is van de woonzorgvisie. En ter motivatie om mee te doen. De afzender is de gemeente. Ook maatschappelijke partners vragen we om deze publiekscampagne onder de aandacht te brengen binnen hun eigen netwerk.
- De uitnodigingbrief is laagdrempelig, warm en heeft status. Daarom wordt deze ook ondertekend door de wethouder. De brief wordt begeleid met aanvullende informatie over onder meer werkwijze, proces en vergoedingen.
- Mochten inwonersgroepen te weinig reageren dan zullen we naar hen toe een extra inspanning verrichten zoals bijvoorbeeld te bellen, of een keukentafelgesprek te voeren. Hiervoor maken we gebruik bij de bij projectgroep bekende sleutelfiguren.

- Er komt een gemeentelijke website met informatie over de woonzorgvisie en het burgerberaad. Ook kan men voor vragen mailen naar Burgerberaad@s-Hertogenbosch.nl of Woonzorgvisie@s-Hertogenbosch.nl
- De wervingsfase wordt afgesloten met het versturen van een heldere brief of email aan de inwoners die deelnemen aan het burgerberaad én aan de inwoners die helaas niet deelnemen aan het burgerberaad.
- De gemeenteraad, onze maatschappelijke partners en de samenleving worden over het heugelijk nieuws dat de deelnemers bekend zijn geïnformeerd.

Fase 2 Installatie burgerberaad, communicatieaanpak kort samengevat:

In januari 2024 begint de eerste van vijf beraadslagingen van het burgerberaad. De laatste, naar verwachting april 2024, zal met de presentatie van het eindrapport met gewogen aanbevelingen feestelijk worden afgesloten. Ook hierover worden de gemeenteraad, de maatschappelijke partners en de samenleving geïnformeerd.

Tijdens de beraadslagingen moet het burgerberaad in alle vrijheid en rust kunnen overleggen en deskundige partijen kunnen raadplegen. We zijn transparant over welke partijen geraadpleegd worden. Ten tijde van het burgerberaad vindt alle communicatie in afstemming met het burgerberaad plaats. Gedacht wordt aan updates van de website en het versturen van nieuwsbrieven. Het burgerberaad ontvangt ook een communicatietoolbox (denk aan: visualisatie proces, overzicht participatie- en communicatiemiddelen die ze kunnen gebruiken, adressenlijst en beschikbaarheid expertgroep, pitches met de videoboodschap van maatschappelijk partners, Q&A).

9 Middelen

Het burgerberaad wordt georganiseerd binnen de financiële ruimte van de begroting.

Het gehele proces van het burgerberaad wordt begroot op €195.000,-.

- vooraf: aanloopfase, ontwerp en loting € 90.000,-
- tijdens: burgerberaad € 90.000,- (5 bijeenkomsten met elk 120 deelnemers met bijkomende kosten)
- vervolg: €15.000,-

10 Burgerberaad planning

Hieronder zijn alle zaterdagen aangegeven in de eerste vijf maanden van 2024. In de groen periodes zijn de 5 bijeenkomsten van het burgerberaad gelegen (1 t/m 5). Dit is om de drie weken. De planning laat nog ruimte voor een lichte aanpassing van de planning.

januari 2024	6		kerstvakantie
	13	1	
	20		
	27		
februari	3	2	voorjaarsvakantie
	10		
	17		
	24	3	
maart	2		Hemelvaart/Pasen
	9		
	16	4	
	23		
	30		
april	6	5	meivakantie zuid
	13		
	20		
	27		
mei	4		
	11		
	18		
	25		

Besluitvorming gemeenteraad over het eindrapport met aanbevelingen is voorzien in juli 2024. Besluitvorming over de woonzorgvisie is in het najaar van 2024 voorzien.

Na besluitvorming van het college en raad over het eindrapport met aanbevelingen vindt terugkoppeling plaats naar alle betrokkenen. Dit geldt ook voor de Woonzorgvisie.

BIJLAGE

Terugkoppeling informatieavond Burgerberaad woonzorgvisie met partners 30 augustus en 4 september 2023, Bestuurscentrum 's-Hertogenbosch.

Hartelijk dank voor uw aanwezigheid bij één van de twee informatieavonden over het te organiseren Burgerberaad over de woonzorgvisie. Fijn dat u uw vragen stelde, uw zorgen deelde, adviezen gaf en mee wilt blijven denken. Dat versterkt de verder inrichting van het proces en het proces zelf. Hieronder leest u de belangrijkste punten die op de twee avonden besproken zijn. Enkele antwoorden hebben we op onderdelen aangevuld. Tot slot willen wij u uitnodigen om uw kennis en ervaring te delen met het nog te vormen burgerberaad. Hebt u nog wijzigingen, tips of aanvullingen? Dan horen wij dat graag.

Vragen

- **Wat is rol van de stuurgroep?**
De stuurgroep, bestaande uit de wethouder, ambtelijk opdrachtgever, de projectleider burgerberaad en een vertegenwoordiging van de stakeholders, stuurt niet op inhoud maar op het proces van het burgerberaad. Is het proces van het burgerberaad goed ingericht? Is er tijdens het beraad een aanleiding om het proces op onderdelen bij te sturen of opnieuw in te richten?
- **Wat zijn de kaders?** *Er zijn kaders die nu al heel duidelijk zijn zoals wettelijke kaders die we al kunnen meegeven en ook een aantal financiële kaders. Maar ook gedurende de stappen die we naar en met het burgerberaad zetten, kunnen kaders naar voren komen die relevant zijn voor het aan de slag gaan met de (deel)vraag. Dit is een dynamisch proces waar we ook elkaar voor nodig hebben.*
- **Wordt op dezelfde manier aandacht besteed aan de stakeholders als aan de selectie van deelnemers?**
Het zijn verschillende gremia. Stakeholders zijn organisaties die met het onderwerp al langer bezig zijn en hoeven ook niet representatief te zijn voor de hele gemeenschap. Ze staan voor belangen en zijn verantwoordelijk voor hun doelen. De gemeente heeft hen goed in beeld.
- **Hoe weet het burgerberaad dat het voldoende heeft opgehaald en niks vergeten is?**
Het burgerberaad krijgt van te voren een informatiemap met feitelijke informatie. We willen hen op geen enkele manier een richting op sturen maar wel goed wijzen op alles dat er (al) is. Om dit risico verder tot een minimum te beperken richten we onder meer een vraagbaak in. Deze vraagbaak bestaat uit diverse experts van de stakeholders en de gemeente draagt ook informatie actief aan. De vraagbaak met contactgegevens van allerlei partijen en welke info daar te halen is, is ook onderdeel van deze informatiemap. Het is wel aan het burgerberaad zelf om daar wel of niet gebruik van te maken.
- **Is het bedrijfsleven aangehaakt?**
We hebben nu vooral onze reguliere partners goed in beeld. Als blijkt dat de aanbevelingen zich richten op ondernemers cq het bedrijfsleven of als zij relevante informatie kunnen inbrengen dan gaan we hen op een passende wijze een plek geven in het proces.
- **In hoeverre is de diversiteit van deze groep stakeholders groot genoeg?**
In afzonderlijke gesprekken met organisaties die zich richten op inwonersgroepen (denk aan jongeren, diversiteit groepen) bespreken we hoe het burgerberaad voldoende inzicht heeft op wat er binnen de samenleving in de breedte speelt. We willen niet alleen in het burgerberaad zelf, maar ook in de vraagbaak of poule van experts de diversiteit van de samenleving weerspiegelen.

- **Vanaf welke leeftijd kun je ingeloot worden om deel te nemen aan het burgerberaad?**
We gaan er nu van uit dat deelname mogelijk is vanaf 16 jaar.
- **Wat valt onder de vraag aan het Burgerberaad?**
De vraagstelling is nu nog breed en heeft de focus op ouderen. Het burgerberaad gaat zelf aan de slag met de probleemanalyse en daaruit kunnen deelvragen komen waarmee het burgerberaad aan de slag wenst te gaan.
- **In hoeverre wordt het burgerberaad al tijdens het proces gestuurd door wetgeving en stelsels? Hoe zorg je ervoor dat out of the box ideeën ook gepresenteerd en opgenomen kunnen worden?**
Goede ideeën moeten maximaal de ruimte krijgen, ook als ze niet geheel passen binnen de systeemwereld. Out of the box ideeën zorgen hopelijk voor een katalysator aan energie voor het nog méér in kansen denken. Maar we willen ook de verwachtingen goed managen. Om goede ideeën te realiseren is draagvlak en medewerking van ook andere partijen nodig. Of ze vragen om aanpassing van wet – en regelgeving. De uitvoering van dergelijke aanbevelingen wordt daarmee niet eenvoudiger, maar het neemt niet weg dat ook die suggesties kunnen worden aangedragen. In het concept plan van aanpak gaan we verder in op hoe wetgeving en goede ideeën zich tot elkaar verhouden.

Adviezen

- Bij het uitnodigen van inwoners: Let goed op taalgebruik. Gebruik taal die aansluit op het taalgebruik van onze inwoners met daarbinnen verschillende inwonersgroepen. Bijvoorbeeld aansluiten bij de jeugd met straattaal. Maar ook rekening houden met anderstaligen of minder taalvaardige inwoners. Voor iedereen geldt eigenlijk dat helder en eenvoudig taalgebruik prettig is.
- Neem barrières voor deelname aan het burgerberaad voor bijvoorbeeld mensen met een beperking weg. En zorg ook voor kinderopvang en/of mantelzorgondersteuning.
- Maak het burgerberaad daar waar mogelijk luchtig.
- Zet verschillende manieren (communicatiekanalen, ambassadeurs in de wijk) in om diverse inwonersgroepen te bereiken.
- Vertrek vanuit een heldere missie: Laat het burgerberaad zelf de missie formuleren.
- Geef goede opvolging aan de aanbevelingen van het burgerberaad en heb ook (na)zorg voor de deelnemers.
- Neem inspirerende voorbeelden op in het proces van het Burgerberaad.
- Ontwikkel een eigen logo voor het burgerberaad.
- Geef het geluid van de minderheid een plek in het gesprek en het resultaat. Denk daarbij aan de beginselen van deep democracy.
- Maak ook gebruik van de stakeholders/mensen in de wijken om de juiste inwonersgroepen te bereiken.

Aandachtspunten en zorgen

- Hoe kom je tot representativiteit? Met name hoe jongeren en ouderen te verleiden om deel te nemen. Hoe gaan we ook de minder taalvaardige inwoners uitnodigen en laten deelnemen aan het burgerberaad?
- Goede ideeën of initiatieven stranden vaak omdat er geen geld is. Dit moeten we zien te voorkomen.

- Er zijn geen quick wins. We gaan nu geen oplossingen vinden voor de wooncrisis of de zorgcrisis. De oplossing ligt in het midden, op het vlak van andersom denken en doen. Het momentum is nu om te verkennen, de tijd om bruggen te slaan. Kan het burgerberaad daar wel (op tijd) een bijdrage aan leveren?
- Hoe verhoudt de planning van het burgerberaad zich tot het Integraal ZorgAkkoord?
- Krijgen we de ideeën die er zijn, waar we allemaal wat mee kunnen, wel op tafel? We zullen uiteindelijk meer voor onze medemens moeten doen. Wat leren we van het Omgevingsvisie traject?
- Zorgen over de snelheid waarmee wij (stakeholders en gemeente) acteren. Ouderenzorg raakt steeds meer in de knel. We gaan niet snel genoeg, te veel administratie, plannen duren te lang en als ze er zijn is het geld er niet meer.
- In hoeverre zijn wij- met elkaar- in staat om out of the box te denken en om te denken?
- Is de woonzorgvisie wel een geschikt onderwerp voor een burgerberaad?

Oproep

- **Wat wilt u het burgerberaad vooraf meegeven?**
We nodigen u uit om uw oproep of belangrijkste aandachtspunt voor het burgerberaad in een korte video mee te geven (maximaal 2 minuten). Dat kan gewoon met uw mobiel. Deel hierin bijvoorbeeld uw advies, uitnodiging voor een prachtig voorbeeldproject, uw noodkreet, uw aanbod (bv. gesprek met één van uw collega's van de werkvloer), uw speerpunt of wat u maar wilt meegeven met het burgerberaad. Het mag allemaal. Een brief schrijven (maximaal 1 a4) kan ook. Deze video of briefpitch kunt u tot 1 november insturen via burgerberaad@s-hertogenbosch.nl. Hebt u hier wat hulp bij nodig? Laat het dan even weten via ditzelfde e-mailadres.
- **Nu is het aan ons! Doet u mee?**
Na het lezen van het boek van Eva Rovers "Nu is het aan ons" bent u wellicht extra enthousiast over de kracht en meerwaarde van het Burgerberaad voor een gedragen aanpak voor wonen en zorg in onze gemeente. Het Burgerberaad mag best een beetje reuring onze gemeente veroorzaken. Kunnen we op uw betrokkenheid en enthousiasme rekenen om de boodschap en onze gezamenlijke missie verder te brengen? Het zou fijn zijn als u het proces van het burgerberaad en onze gezamenlijke oproep ook kunt delen en steunen via uw netwerk.
- **Contactpersoon voor de mensen in het Burgerberaad**
Mocht het burgerberaad meer informatie willen ophalen en daarbij ook bij organisaties als de uwe te rade willen gaan, met wie kan het Burgerberaad (januari tot en met mei) het beste contact opnemen voor meer informatie? Kunt u met ons de contactgegevens delen?
- **Vormen van de stuurgroep**
Ons voorstel is dat wij voor de stuurgroep één vertegenwoordiger benaderen uit het woondomein en één uit het zorgdomein. Zo blijft de omvang van de stuurgroep behapbaar en kunnen we het proces van het Burgerberaad goed monitoren. Uiteraard blijven we u ook informeren over de keuzes en de voortgang hierin. Kunt u zich hierin vinden?
- **Vormen van de vraagbaak.**
Zou u de vraagbaak, een team inhoudelijke adviseurs die het burgerberaad op verzoek kan adviseren, vanuit uw organisatie kunnen en willen versterken? Zo ja, met wie zou de projectgroep indien nodig en bij voorkomende vragen dan contact op kunnen nemen?

- **Samen verder aan de slag**

Deze informatiebijeenkomsten zijn de eerste stappen van onze ontdekkingsreis samen. Ook vooraf en gedurende het Burgerberaad houden we u graag aangehaakt, bijvoorbeeld met een bijeenkomst of nieuwsbrief afhankelijk van waar we staan. Wilt u aan specifieke onderdelen meewerken in de uitvoering (bv. meedenken over de uitnodigingsbrief of inwonersgroepen benaderen bijvoorbeeld?) stuur dan een e-mail naar burgerberaad@s-hertogenbosch.nl. Dan nemen wij contact met u op als we extra hulp kunnen gebruiken.