

De representative claim van Wmo-adviesraden

Een kwalitatief onderzoek naar vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden

Lisa Wilderink

3934799

Masterprogramma Bestuur en beleid

Utrechtse School voor Bestuur- en Organisationswetenschappen

30 juni 2017

Begeleider: dr. Ank Michels

Tweede lezer: dr. Stefanie Beyens



Universiteit Utrecht

Voorwoord

Dit is de scriptie waarmee ik de master Bestuur en beleid aan de Universiteit Utrecht afrond. Na contact met dr. Hester van de Bovenkamp (professor bij het instituut Beleid en Management Gezondheidszorg van de Erasmus universiteit Rotterdam) aan het begin van dit semester kreeg mijn onderzoek langzaam vorm. Zij bracht samen met dr. Hans Vollaard eerder dit jaar een artikel uit over de *representative claims* in het lokale sociale domein in Nederland, wat tot inspiratie voor dit onderzoek leidde. De theorie van Michael Saward over de *representative claim* is geen gemakkelijke theorie, maar ik vond het leuk om de theorie te ontdekken en toe te spitsen op de Nederlandse praktijk. Het leukste gedeelte van onderzoek doen vind ik de empirie; het daadwerkelijk uitvoeren van het onderzoek. Waar mijn vorige twee scripties kwantitatief van aard waren, koos ik dit keer voor kwalitatief onderzoek. Het was interessant en leerzaam om de Wmo-raadsleden en ouderen te interviewen.

In dit voorwoord wil ik van de gelegenheid gebruik maken een aantal mensen te bedanken die mij direct of indirect geholpen hebben bij het schrijven van deze scriptie. Allereerst dank ik mijn begeleider dr. Ank Michels. Ank, bedankt voor de opbouwende feedback en leerzame bijeenkomsten. Dr. Stefanie Beyens wil ik bedanken als tweede lezer. Vanzelfsprekend bedank ik de respondenten die de tijd namen mee te werken aan mijn onderzoek. Ik dank mijn vrienden voor de afleiding op momenten dat het nodig was en in het bijzonder Lieke van Heerwaarde. Bedankt Lieke voor het fantastische jaar dat we beiden aan de USBO studeerden. Tot slot dank ik mijn lieve ouders voor de steun en het vertrouwen in de jaren dat ik studeerde.

Samenvatting

Sinds de invoering van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning in 2015 zijn Nederlandse gemeenten breder verantwoordelijk geworden voor de maatschappelijke ondersteuning van haar inwoners die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Doel van deze wet is om ouderen, mensen met een beperking of psychische problemen langer thuis te laten wonen door het bieden van ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, begeleiding of dagbesteding. Om deze ondersteuning aan te laten sluiten bij de behoefte van de burger zijn Wmo-adviesraden actief; zij geven het gemeentebestuur gevraagd en ongevraagd advies over het te voeren beleid. Dit is een vorm van beleidsparticipatie.

Deelname aan vormen van beleidsparticipatie is vaak selectief: kwetsbare burgers nemen minder vaak deel. Om te voorkomen dat belangen van deze burgers niet gehoord worden, worden zij vertegenwoordigd. Dit gebeurt in Wmo-adviesraden door afgevaardigden van lokale doelgroepenorganisaties en burgers die op persoonlijke titel zitting nemen. In eerder onderzoek wordt geconcludeerd dat steeds vaker professionals zitting nemen in Wmo-adviesraden, en dat daarmee de ervaringsdeskundigheid die burgers die op persoonlijke titel (Wmo-cliënten) inbrengen meer op de achtergrond verdwijnt. Ook gemeenteraden hebben aangegeven kritisch te zijn over Wmo-adviesraden omdat zij vinden dat de stem van de burger niet altijd voldoende doorklinkt in de adviezen die zij krijgen. De professionalisering van Wmo-adviesraden heeft daarbij mogelijk negatieve gevolgen voor de ervaren vertegenwoordiging door de doelgroepen van de Wmo. Omdat ouderen in de vorm van ouderenbonden goed georganiseerd zijn is deze professionalisering vooral denkbaar bij de vertegenwoordiging van ouderen.

In deze scriptie is de vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden in kaart gebracht en onderzocht in hoeverre zij daadwerkelijk vertegenwoordigd worden. Dit heb ik gedaan aan de hand van interviews met vijf Wmo-raadsleden en dertien ouderen die Wmo ondersteuning ontvangen. De centrale onderzoeksvraag luidde:

‘Hoe vertegenwoordigen Wmo-adviesraden ouderen en in hoeverre voelen ouderen zich vertegenwoordigd door Wmo-adviesraden?’

In de literatuur over vertegenwoordiging is Hanna Pitkin een vaak geciteerde auteur, die vertegenwoordiging definieert als ‘iets aanwezig maken dat niet letterlijk aanwezig is’. Dit is een passieve vorm van vertegenwoordiging waarbij X staat voor Y. Michael Saward daarentegen ziet vertegenwoordiging als een actieve *claim* dat bestaat uit vijf centrale elementen en in twijfel getrokken kan worden. Het *subject* is degene die vertegenwoordigt, het *object* is het beeld dat het subject heeft

van de groep die vertegenwoordigd wordt, de *referent* is deze groep ‘in vlees en bloed’, het *publiek* zijn de mensen waar het subject zich op richt en de *claim-maker* is degene die bepaalt dat het subject de referent/het object vertegenwoordigt.

Uit dit onderzoek blijkt dat de claim van Wmo-adviesraden is dat zij als subject de ouderen vertegenwoordigen op basis van expertise. Zij komen niet op voor individuele belangen maar geven advies aan het gemeentebestuur en steeds vaker ook aan ambtenaren. In de onderzochte kleine gemeente worden deze ouderen vooral als kwetsbaar gezien en in de grote gemeente als een erg brede groep. Het publiek wordt in de kleine gemeente bereikt via de lokale media en flyers, terwijl in de grote gemeente deze communicatie minimaler is. Ook de verantwoording is in de grote gemeente minimaler. De regering kan gezien worden als claim-maker, omdat zij bepaalden dat er in iedere gemeente een Wmo-adviesraad moet bestaan.

De ouderen die Wmo-ondersteuning ontvangen in de kleine gemeente zijn over het algemeen bekend met de Wmo-adviesraad en hechten hier ook waarde aan. Zij voelen zich goed vertegenwoordigd door de Wmo-adviesraad en vinden dat de Wmo-raadsleden goed in de gaten hebben wat er onder hen leeft en voldoende expertise hebben om de gemeente te adviseren. In de grote gemeente zijn de ouderen niet bekend met de Wmo-adviesraad. Toch worden zij wel goed vertegenwoordigd, omdat de thema’s die de Wmo-adviesraad behandelt ook leven onder de ouderen. De ouderen zijn het eens met de gegeven adviezen. In beide onderzochte gemeenten vinden de ouderen het niet belangrijk dat de Wmo-raadsleden ook oud zijn of zelf ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo.

De conclusie die ik geformuleerd heb in deze scriptie is dat de Wmo-adviesraden er goed in slagen de ouderen te vertegenwoordigen, voornamelijk omdat zij vanuit hun werk voldoende expertise hebben om de gemeente te adviseren. De ouderen vinden het belangrijk dat zij vertegenwoordigd worden, maar wie of wat hen precies vertegenwoordigd vinden zij minder belangrijk. Dit is een klassiek fenomeen bij vertegenwoordiging. Van een echte claim zoals Saward die beschrijft lijken de Wmo-adviesraden en ouderen zich niet bewust.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Onderzoeksvragen	9
1.3 Wetenschappelijke relevantie	10
1.4 Maatschappelijke relevantie	11
1.5 Leeswijzer	11
2. Context	12
2.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	12
2.2 Wmo-adviesraden	13
3. Theoretisch kader	14
3.1 Vertegenwoordiging	14
3.2 Vertegenwoordiging als claim	15
3.3 Legitimiteit van de claim	19
3.4 Niet-gekozen vertegenwoordiging	21
3.5 Wmo-adviesraden en de grootte van de gemeente	23
3.6 Overzicht concepten	24
4. Methoden	26
4.1 Onderzoeksstrategie	26
4.2 Selectie van gemeenten en respondenten	26
4.3 Beschrijving cases en respondenten	27
4.4 Dataverzameling	29
4.5 Analyse	30
4.6 Betrouwbaarheid en validiteit	30
5. De vertegenwoordigingsclaim in de praktijk	32
5.1 De Wmo-adviesraad als subject	32
5.2 Ouderen als object	35

5.3 Alle Wmo-ouderen als referent en publiek, ‘Den Haag’ als claim-maker	38
5.4 Legitimiteit van de vertegenwoordigingsclaim: verantwoording.....	39
5.5 Conclusies deelvragen 2 en 3	41
6. De vertegenwoordiging volgens de ouderen.....	43
6.1 Bekendheid Wmo-adviesraden.....	43
6.2 Ervaren vertegenwoordiging	45
6.3 Mening over vertegenwoordiging	47
6.4 Mening over gegeven adviezen.....	48
6.4 Verschillen tussen onderzochte gemeenten.....	49
6.5 Conclusies deelvragen 4 en 5	50
7. Conclusie en discussie.....	51
7.1 Beantwoording onderzoeksvraag	51
7.2 Conclusies in breder perspectief.....	52
7.3 Reflectie.....	54
7.4 Aanbevelingen voor praktijk en vervolgonderzoek	55
Literatuurlijst.....	57
Bijlagen	59

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Burgerparticipatie is ‘hot’; zowel in beleidsstukken als wetenschappelijke literatuur kom je het in verschillende betekenissen tegen. Een in de afgelopen decennia steeds belangrijker geworden vorm van burgerparticipatie gaat over de burger die meedenkt met de overheid bij het ontwikkelen en uitvoeren van beleid, ook wel beleidsparticipatie (Rijksoverheid, 2016). De burgerparticipatie in deze scriptie betreft participatie bij beleidsvorming in het (decentrale) sociale domein. Bij de inrichting van de participatiesamenleving is het wenselijk zorg en sociale voorzieningen dicht bij burgers en in samenhang te organiseren. Om dit te bewerkstelligen zijn taken van de landelijke overheid gedecentraliseerd naar gemeenten en is het meedenken van burgers bij het ontwikkelen en uitvoeren van beleid in de afgelopen jaren belangrijker geworden (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2014a).

Uit eerder onderzoek blijkt echter dat deelname bij burgerparticipatie vaak selectief is (Bakker, Denters & Klok, 2011; Houwelingen, Boele & Dekker, 2014). Niet alle groepen maken gebruik van mogelijkheden om mee te denken, bijvoorbeeld omdat zij zich niet aangetrokken voelen tot deze vorm van burgerparticipatie of omdat zij niet over de capaciteiten beschikken om deel te nemen (Verschelling, Sok, Lucassen & Gunst, 2014). Deelnemers van burgerparticipatie zijn vaak hoogopgeleid, autochtoon, man en van middelbare leeftijd (Bakker, et al., 2011; Houwelingen et al., 2014; Michels & de Graaf, 2010). Kwetsbare groepen, waar de focus op ligt in dit onderzoek, bezitten vaak niet de capaciteiten en middelen om deel te nemen aan beleidsparticipatie. Dit kan een ongelijkheidseffect teweeg brengen, omdat belangen van niet-participerende burgers zo minder goed in beeld komen (Van de Bovenkamp & Vollaard, 2015).

Het risico dat deze ongelijkheid bij participatie met zich meebrengt, namelijk dat kwetsbare burgers niet gehoord worden, wordt ondervangen door hen te vertegenwoordigen. Pitkin (1967) definieert vertegenwoordiging als ‘het aanwezig maken van iets dat niet letterlijk aanwezig is’. Het aanwezig maken van groepen burgers die bij het vormen van beleid niet letterlijk aanwezig zijn kan via gekozen of niet-gekozen vertegenwoordigers (Van de Bovenkamp & Vollaard, 2017). In de lokale besluitvorming in Nederland kennen we naast gekozen vertegenwoordiging (gemeenteraden) ook vormen van niet-gekozen vertegenwoordiging. Niet-gekozen vertegenwoordiging in het sociale domein op lokaal niveau zien we onder andere terug in Wmo-adviesraden (Cromwijk, Lucassen, Wimsemius, Alblas & Sok, 2010). Zij vertegenwoordigen inwoners van de gemeente die gebruik maken van ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna Wmo). Met de

invoering van de nieuwe Wmo in 2015 zijn Nederlandse gemeenten breder verantwoordelijk geworden voor de maatschappelijke ondersteuning van haar inwoners die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn (Tweede kamer der Staten-Generaal, 2014b). Doel van deze wet is om op lokaal niveau een maatwerkvoorziening te bieden aan onder andere ouderen, mensen met een beperking of psychische problemen om hun zelfredzaamheid en participatie te bevorderen. Vertegenwoordiging in Wmo-adviesraden is belangrijk, omdat de doelgroepen van de Wet maatschappelijke ondersteuning per definitie kwetsbare burgers zijn die zelf minder deelnemen aan directe beleidsparticipatie. Om voor de belangen van deze kwetsbare burgers op te komen geven Wmo-adviesraden gevraagd en ongevraagd advies aan het gemeentebestuur bij het vormen en uitvoeren van sociaal beleid (Cromwijk et al., 2010).

Burgers die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn kunnen volgens de Wmo aanspraak doen op ondersteuning vanuit de gemeente. De belangrijkste doelgroepen van deze wet zijn ouderen, burgers met een beperking en burgers met chronische psychische problemen (Tweede kamer der Staten-Generaal, 2014b). Wmo-adviesraden zeggen al deze burgers te vertegenwoordigen (Cromwijk et al., 2010), maar in dit onderzoek is er voor gekozen enkel de vertegenwoordiging van ouderen in Wmo-adviesraden te onderzoeken. In Wmo-adviesraden nemen zowel burgers op persoonlijke titel (met ervaringsdeskundigheid) en afgevaardigden van doelgroepenorganisaties (professionals) zitting. In eerder onderzoek wordt geconcludeerd dat steeds vaker professionals zitting nemen in Wmo-adviesraden (Munster, Sok, Verschelling & Lucassen, 2012). Omdat de ouderenbond erg actief en goed georganiseerd is, is deze professionalisering vooral zichtbaar bij de vertegenwoordiging van ouderen. De vraag is of de ervaringsdeskundigheid nog genoeg aanwezig is. Professionalisering kan tot gevolg hebben dat ouderen zich minder vertegenwoordigd voelen.

Concluderend wordt van burgers steeds vaker verwacht dat zij participeren en meedenken bij het vormen van lokaal sociaal beleid. Omdat kwetsbare burgers niet participeren, worden zij vertegenwoordigd. Dit gebeurt onder andere in Wmo-adviesraden. Door professionalisering van deze Wmo-adviesraden komt de ervaringsdeskundigheid steeds minder in beeld. De vraag die in mijn scriptie door middel van interviews beantwoord zal worden is of de ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo zich wel vertegenwoordigd voelen door deze Wmo-adviesraden. Daarbij is het denkbaar dat er een verschil is in de vertegenwoordiging van ouderen in kleine gemeente ten opzichte van grote gemeenten, omdat Wmo-adviesraden in kleine gemeenten wellicht dichter bij de inwoners staan. Dit laatste zal ik exploratief onderzoeken.

1.2 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag in deze scriptie luidt:

‘Hoe vertegenwoordigen Wmo-adviesraden ouderen en in hoeverre voelen ouderen zich vertegenwoordigd door Wmo-adviesraden?’

Hierbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat zegt de literatuur over (niet-gekozen) vertegenwoordiging?

2. Hoe ziet de vertegenwoordigingsclaim eruit die Wmo-adviesraden maken?

Deze deelvraag zal worden beantwoord in hoofdstuk 5 op basis van interviews met Wmo-raadsleden.

3. Hoe ziet verantwoording naar de ouderen van Wmo-adviesraden er uit?

Deze deelvraag zal worden beantwoord in hoofdstuk 5 op basis van interviews met Wmo-raadsleden.

4. Hoe zien ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden?

Deze deelvraag zal worden beantwoord in hoofdstuk 6 op basis van interviews met ouderen.

5. Heeft de grootte van de gemeente invloed op de vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden?

Deze deelvraag zal in hoofdstuk 6 worden beantwoord op basis van interviews met Wmo-raadsleden én ouderen.

Om deelvraag vijf te beantwoorden wordt de ene helft van de interviews afgenomen onder Wmo-raadsleden en ouderen in een grote gemeente en de andere helft in een kleine gemeente. De grootte van de gemeente heeft mogelijk invloed op de ervaren vertegenwoordiging doordat in een kleinere gemeente de Wmo-adviesraad wellicht meer in contact staat met de groep ouderen die zij vertegenwoordigen en deze groep ook beter in beeld heeft.

1.3 Wetenschappelijke relevantie

Vertegenwoordiging lijkt de oplossing te zijn om de belangen van kwetsbare groepen burgers die niet deelnemen aan directe beleidsparticipatie weer te geven bij het lokale gemeentebestuur. In de recente literatuur over vertegenwoordiging is Michael Saward een vaak geciteerde auteur. Hij beschrijft het concept ‘*the representative claim*’ (vertegenwoordigingsclaim), wat de legitimiteit van vertegenwoordiging ter discussie stelt (Saward, 2010). In zijn theorie beschrijft hij dat vertegenwoordiging een dynamisch en gedifferentieerd proces is van *claim-making* en niet een passieve situatie is die automatisch als legitiem aangenomen moet worden (Saward, 2010). Niemand wordt ooit volledig vertegenwoordigd en volgens Saward moeten we dat dus ook niet als een vaststaand iets zien. Vertegenwoordiging van belangen of identiteiten betreft altijd een bepaald kenmerk van de groep die vertegenwoordigd wordt, wat de vertegenwoordiger claimt te representeren. De vertegenwoordiger maakt volgens de theorie van Saward (2010) een claim over de groep die hij¹ vertegenwoordigt maar ook over zichzelf en de relatie tussen hen. Om iets of iemand te vertegenwoordigen moet er namelijk iets zijn dat beiden verbindt, om als groep die vertegenwoordigd wordt de claim als legitiem te ervaren.

Van de Bovenkamp en Vollaard (2017) deden reeds onderzoek naar de claims die door vertegenwoordigers worden gemaakt in het gedecentraliseerde sociale domein in Nederland. Deze claims van vertegenwoordigers zijn door de auteurs in kaart gebracht en sterke en zwakke punten van deze vertegenwoordiging zijn beschreven. Conclusie van hun onderzoek is dat er een grote variëteit bestaat in actoren die claimen burgers te vertegenwoordigen op lokaal niveau en dat deze claims gemaakt worden op basis van verschillende kenmerken, onder andere verkiezingen en contact met burgers (Van de Bovenkamp & Vollaard, 2017). Hoe burgers de gemaakte claims ervaren is niet onderzocht. Ook door van Klaveren & Poortvliet (2011) is reeds onderzoek gedaan naar de effectiviteit en representativiteit van Wmo-adviesraden, maar wederom is niet de opvatting van de burger onderzocht. Wel is onderzocht in hoeverre de vertegenwoordigers denken dat de burgers de gemaakte claims accepteren (Van de Bovenkamp & Vollaard, 2017), maar ik verwacht dat zij dit rooskleuriger inzien dan de burger zelf. Vinden burgers de claims die de vertegenwoordigers maken legitiem? Voelen zij zich daadwerkelijk gerepresenteerd? De visie van burgers hierop is de blinde vlek in de literatuur.

¹ In deze scriptie wordt doorgaans voor het gemak de vertegenwoordiger als ‘hij’ beschreven, hoewel deze persoon evengoed een vrouw kan zijn.

1.4 Maatschappelijke relevantie

Ook op maatschappelijk gebied is het relevant de mening van burgers over de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden te onderzoeken. Op de website www.kwaliteitvanleven.nl, een initiatief van Patiënten Federatie Nederland, is te lezen dat één op de drie mensen met een zorgvraag aangeeft dat zij niet beschikken over de hulp of hulpmiddelen die het beste bij hun situatie passen. Hieruit kan worden afgeleid dat het gemeentelijke Wmo beleid nog lang niet altijd aansluit bij de werkelijke ondersteuningsbehoefte, wat toch een belangrijk doel is van de burgerparticipatie binnen de Wmo. Schijnbaar heerst er ontevredenheid in de samenleving ondanks dat Wmo-adviesraden stellen de kwetsbare burgers te vertegenwoordigen. Het is mogelijk dat deze ontevredenheid een gevolg is van het feit dat de burgers die maatschappelijke ondersteuning ontvangen zich niet vertegenwoordigd worden of voelen door de Wmo-adviesraden. De visie van gemeentebesturen op de adviesraden is ook een aanleiding de ervaren vertegenwoordiging van burgers te onderzoeken. Gemeenteraden zijn namelijk kritisch en geven aan dat de stem van de burger niet altijd voldoende doorklinkt in advies dat gegeven wordt (Van Klaveren & Poortvliet, 2011). Dit kan het gevolg zijn van professionalisering van de Wmo-adviesraden.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 van deze scriptie bevat de ‘locus’: de context waarin het onderzoek uitgevoerd gaat worden. Vervolgens bestaat deze scriptie uit een ‘focus’: het theoretisch kader (hoofdstuk 3). In hoofdstuk 4 worden de gehanteerde onderzoeksmethoden beschreven. Hoofdstuk 5 en 6 zijn de empirische hoofdstukken waarin de resultaten worden beschreven en het laatste hoofdstuk bevat de conclusie en discussie.

2. Context

Dit hoofdstuk beschrijft de ‘locus’ van de scriptie, het terrein waar het onderzoek over gaat. De locus van dit onderzoek is het lokale sociale domein, en specifiek de Wmo. Het object dat bestudeerd wordt zijn de Wmo-adviesraden in de twee geselecteerde gemeenten en de ouderen die vertegenwoordigd worden door deze Wmo-adviesraden.

2.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Zoals in de inleiding gesteld zijn Nederlandse gemeenten met de invoering van de Wmo in 2015 breder verantwoordelijk geworden voor de maatschappelijke ondersteuning van haar inwoners die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn (Tweede kamer der Staten-Generaal, 2014b). Dit kunnen ouderen zijn maar ook burgers met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen. Primair doel van de wet is deze kwetsbare burgers een maatwerkvoorziening te bieden ter ondersteuning van hun zelfredzaamheid en participatie. Gemeenten moeten er voor zorgen dat burgers zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen (Rijksoverheid, 2017). Dit kan door ondersteuning aan te bieden in de vorm van begeleiding en dagbesteding, ondersteuning om mantelzorgers te ontlasten of een persoonsgebonden budget (pgb) te verstrekken. Met dit pgb kan de burger zelf ondersteuning kiezen en inhuren of inkopen, bijvoorbeeld in de vorm van huishoudelijke hulp of een praktische aanpassing in de woning (Rijksoverheid, 2017).

In de Wmo is vastgelegd dat bij het inhoudelijk bepalen van gemeentelijk beleid en de uitvoering van de wet de burger betrokken zou moeten worden, omdat ‘alleen zo kan worden gewaarborgd dat het beleid voldoende aansluit bij de werkelijke ondersteuningsbehoefte’ (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2014a, p. 111). Burgerparticipatie is dus een belangrijk onderdeel van de Wmo 2015. Volgens de wet moet de gemeenteraad in ieder geval regelen dat de burgers a) ‘in de gelegenheid worden gesteld voorstellen voor het beleid te doen’, b) ‘in staat worden gesteld gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen’, c) ‘worden voorzien van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen’, d) ‘deel kunnen nemen aan periodiek overleg’, e) ‘onderwerpen voor de agenda van dit overleg kunnen aanmelden’ en f) ‘worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie’ (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2014b, p. 7). Volgens artikel 11 in de wet moet de gemeente er op letten dat ook kwetsbare groepen bij het ontwerpen van beleid worden betrokken.

2.2 Wmo-adviesraden

Om aan de wettelijke eis van burgerparticipatie te voldoen zijn in gemeenten Wmo-adviesraden actief. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeenteraad. In de meeste gevallen vergaderen zij maandelijks. Wmo-adviesraden bestaan ongeveer uit vijf a tien leden. In de meeste gevallen zijn de leden een combinatie van burgers die op persoonlijke titel zitting nemen en afgevaardigden van lokale doelgroepenorganisaties (Van Klaveren & Poortvliet, 2011). Waar burgers of cliënten die op persoonlijke titel zitting nemen ervaringsdeskundigheid inbrengen, vertolken de afgevaardigden van de lokale doelgroepenorganisaties hun achterban vanuit hun professionele expertise. Munster, Sok, Verschelling & Lucassen (2012) concluderen dat steeds meer professionals in Wmo-adviesraden zitting nemen, in verband met de vereiste beleidsvaardigheid die nodig is om officiële beleidsstukken te kunnen lezen. Deze professionals hebben geen ervaringsdeskundigheid, maar zijn wel in staat overstijgend mee te denken met de doelgroep. Een nadeel is dat door deze professionalisering alledaagse kennis meer op de achtergrond verdwijnt, waardoor de ervaringsdeskundigheid minder goed terug te zien is in de gegeven adviezen (van Klaveren & Poortvliet 2011).

3. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk beschrijft de ‘focus’ van het onderzoek, het theoretisch perspectief van waaruit naar de vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden wordt gekeken. Dit hoofdstuk bestaat achtereenvolgens uit een paragraaf over vertegenwoordiging in het algemeen, een paragraaf over de verschillende elementen van de vertegenwoordigingsclaim, de legitimiteit van de claim, een paragraaf over verschillen tussen gekozen en niet-gekozen vertegenwoordiging en afsluitend een paragraaf over de invloed van de grootte van een gemeente. Op pagina 24 is samenvattend en ter voorbereiding op het empirische deel van dit onderzoek een overzicht van de concepten weergegeven met bijbehorende operationalisering.

3.1 Vertegenwoordiging

Vertegenwoordiging is een concept dat in onze hedendaagse politiek en beleidsvorming niet meer weg te denken is (Pitkin, 2004). In het oude Athene was er sprake van een directe vorm van democratie waarbij het volk zelf stemde over de wetten, maar al sinds de 18^e eeuw kennen wij de representatieve democratie. In de representatieve democratie kiest de bevolking het bestuur dat de belangen van het volk vertegenwoordigt. Pitkin (1967) definieert vertegenwoordiging als ‘het aanwezig maken van iets dat niet letterlijk aanwezig is’. Naast het feit dat deze definitie een paradox inhoudt (aanwezig maar toch afwezig) is het ook een erg brede definitie. Vertegenwoordiging in deze definitie is ook een stad die aanwezig op een landkaart of een personage in een toneelstuk aanwezig op een toneel. Dit is duidelijk een andere vorm van vertegenwoordiging zoals wij dat kennen in de representatieve democratie (Pitkin, 2004).

Vertegenwoordiging en democratie zijn twee begrippen die wij niet meer los van elkaar kunnen zien en worden vaak onder één kam geschaard. Toch zijn het twee verschillende dingen. Waar democratie van oorsprong direct en participerend is, werd vertegenwoordiging pas later in de geschiedenis gebruikelijk om bestuur over grotere groepen mensen mogelijk te maken (Pitkin, 2004). Sommige auteurs zetten vertegenwoordiging en democratie tegenover elkaar en stellen dat vertegenwoordiging zelfs een gevaar is voor democratie. Vertegenwoordiging kan volgens Pitkin (2004, p.340) leiden tot ‘oligarchisch bestuur waar het volk niet wordt toegelaten tot de publieke ruimte en het regeren een voorrecht van enkelen is geworden’.

Ook Mansbridge (2003) stelt dat vertegenwoordiging niet hetzelfde is als democratie en beargumenteert dat vertegenwoordiging meer is dan directe democratie. Vertegenwoordiging is niet alleen een vervanging van directe inspraak, maar burgers kiezen ook de vertegenwoordiging omdat zij zich meer verdiepen in de doelen die behaald kunnen worden in de politiek of de middelen die

daar voor nodig zijn. Vertegenwoordigers zijn over het algemeen bekwaam in onderhandelen en in zaken voor elkaar krijgen bij beleidsvorming. Naast het praktische aspect over bestuur van vertegenwoordiging is er dus ook de gedachte dat vertegenwoordigers beter in staat zijn doelen te bereiken (Mansbridge, 2003).

Uit voorgaande blijkt dat vertegenwoordiging in de bestaande literatuur als een alternatief voor directe democratie wordt gezien. Vertegenwoordiging is de basis van onze representatieve democratie. Niet alleen in de vorm van gekozen vertegenwoordiging zoals we gewend zijn met ons parlementaire stelsel op nationaal niveau en een gemeenteraad op lokaal niveau, maar ook is er sprake van vertegenwoordiging van kwetsbare groepen in Wmo-adviesraden. Ook deze Wmo-adviesraden proberen de kwetsbare groepen volgens de definitie van Pitkin (1967) ‘aanwezig te maken terwijl zij niet letterlijk aanwezig zijn’ bij het meepraten over het gemeentelijke ondersteuningsbeleid.

3.2 Vertegenwoordiging als *claim*

Vertegenwoordiging is dus volgens Pitkin (1967) het idee dat iemand staat, spreekt of optreedt als een ander. Dit is een passieve vorm van vertegenwoordiging waarbij X staat voor Y. Saward (2010) heeft een hulpmiddel ontwikkeld waarmee het actief vertegenwoordigen van iets of iemand (claimen) kan worden geanalyseerd. Zijn definitie is specifieker en kan gezien worden als een vorm van algemene vertegenwoordiging zoals Pitkin (1967) dat omschrijft. Het hulpmiddel draagt bij aan het verduidelijken van het concept vertegenwoordiging en toont aan dat er veel verschillende varianten van vertegenwoordiging mogelijk zijn. Volgens Saward (2010) kent het actieve proces van vertegenwoordiging meer elementen dan enkel de X en de Y. Vertegenwoordiging kent volgens zijn theorie vijf centrale elementen: *maker*, *subject*, *object*, *referent* en *audience* (publiek), die sterk met elkaar samenhangen (Saward, 2010). *Claim-making* is een actief proces en een gemaakte vertegenwoordigingsclaim kan ook in twijfel getrokken worden. De vijf elementen zullen in dit onderzoek naar vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden worden onderzocht en bijdragen aan het beantwoorden van deelvraag 2: ‘Hoe ziet de vertegenwoordigingsclaim eruit die Wmo-adviesraden maken?’ De theoretische concepten worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

3.2.1 De claim-maker

Volgens Saward (2010) is vertegenwoordiging niet alleen het resultaat van het functioneren van bekende instituties (bijvoorbeeld verkiezingen). Een politiek leider is niet een vertegenwoordiger enkel omdat hij gekozen is. Er is een *maker* van de vertegenwoordigingsclaim, die claimt dat een bepaald subject (X) voor een bepaald object (Y) staat. Daarbij doet hij zowel over het subject als

over het object aannames. Een *spindoctor* (voorlichter/adviseur van een politieke partij) is een bekend voorbeeld van een maker van de vertegenwoordigingsclaim. Doordat deze spindoctor de persoon is die bepaalt wat de politieke partij naar buiten brengt, is dat degene die de claim maakt over wie er vertegenwoordigd wordt. Deze persoon is degene die adviseert over hoe de politieke partij zich profileert en dus ook waar de politieke partij zich op richt, wie er vertegenwoordigd worden. Of de Wmo-adviesraden zelf de maker zijn van de claim dat zij ouderen vertegenwoordigen of dat er iemand is die de Wmo-adviesraad “aangesteld” heeft als vertegenwoordigers is interessant te onderzoeken.

Wat betreft de operationalisering wordt de maker van de claim achterhaald door aan Wmo-raadsleden te vragen wie er heeft bepaald dat Wmo-adviesraden ouderen moeten vertegenwoordigen.

3.2.2 Het subject

Het *subject* van de vertegenwoordigingsclaim is degene die iets of iemand vertegenwoordigt, de betekenisgever (Saward, 2010). Bij het claimen dat hij iets of iemand vertegenwoordigt maakt hij ook een claim over zichzelf. Het subject geeft daarbij betekenis aan de groep die hij vertegenwoordigt maar ook aan kenmerken van zichzelf. De vertegenwoordiger moet namelijk op een bepaalde manier gekoppeld zijn aan de groep waar hij voor staat. Het subject kan volgens de theorie van Saward (2010) op basis van vier kenmerken een claim maken iets of iemand te vertegenwoordigen. Allereerst kan het subject iets of iemand vertegenwoordigen op basis van de positie waarin hij zich bevindt. Deze positie kan gebaseerd zijn op verkiezingen maar ook op een andere aangestelde positie. Ten tweede kan de claim gebaseerd zijn op kernaspecten van de identiteit van het subject (zoals een oudere leeftijd), waarvan hij claimt dat de groep die hij vertegenwoordigt deze ook bezit. Ten derde kan de claim gemaakt worden op basis van specialistische kennis of expertise die het subject bezit. Tot slot kan een groep vertegenwoordigd worden op basis van nieuwe belangen in de samenleving of stemmen die niet gehoord worden (Saward, 2010). Het is mogelijk dat Wmo-adviesraden de vertegenwoordigingsclaim over ouderen maken op basis van stemmen die niet gehoord worden. Wmo-adviesraden zijn namelijk ingericht om belangen van kwetsbare burgers te vertegenwoordigen, die niet deelnemen aan directe beleidsparticipatie. Ook kunnen de Wmo-adviesraden stellen de ouderen te vertegenwoordigen op basis van expertise als ze als professional werken in de sector of op basis van identiteit als ze bijvoorbeeld zelf op leeftijd zijn of een ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen. Het is denkbaar dat de koppeling tussen de vertegenwoordiger en de groep makkelijker te maken is in een kleine gemeente, omdat de

vertegenwoordiger daar mogelijk een beter beeld heeft van de groep die hij vertegenwoordigt. Dit wordt exploratief in dit onderzoek onderzocht en is moeilijk hard te maken.

Het subject van deze specifieke claim wordt in de empirische fase van dit onderzoek achterhaald door vragen te stellen aan de Wmo-raadsleden bijvoorbeeld over de functie van het lid in de Wmo-adviesraad, de identiteit van het Wmo-raadslid en of het lid als ervaringsdeskundige of professional zitting neemt. Belangrijk bij het empirisch in kaart brengen van het subject is achterhalen waarop de vertegenwoordiging door het subject gebaseerd is. In de interviews zal worden gevraagd naar de vier eerder genoemde kenmerken waarop de claim gebaseerd kan zijn (positie, identiteit, expertise of nieuwe belangen in de samenleving).

3.2.3 Het object

Het *object* van de vertegenwoordigingsclaim is de groep die vertegenwoordigd wordt, degenen aan wie betekenis wordt gegeven (Saward, 2010). Het object is niet letterlijk een individueel persoon waar iemand anders voor in de plaats staat of spreekt, maar het idee zoals de vertegenwoordiger dat heeft van de groep die vertegenwoordigd wordt (bijvoorbeeld ‘de hulpbehoevende ouderen’). Ouderen kunnen bijvoorbeeld ook grootouders zijn, maar het subject claimt niet alle grootouders te vertegenwoordigen. Het subject kiest ervoor het object te vertegenwoordigen op basis van één of meerdere kenmerken van de ouderen. Het bepalen van het object dat vertegenwoordigd wordt kan op basis van verschillende kenmerken. Het subject kan er voor kiezen een groep te vertegenwoordigen op basis van sociale kenmerken, politieke voorkeur of het algemeen belang (Saward, 2010). Het beeld dat Wmo-adviesraden hebben van ouderen die zij vertegenwoordigen is van belang bij het in kaart brengen van de claim. Wanneer dit beeld niet correct is kan dat gevolgen hebben voor de door ouderen ervaren vertegenwoordiging, omdat zij de koppeling tussen hun en het subject dan niet zien. Wederom is het mogelijk dat deze koppeling door het object minder goed te zien is voor ouderen in een grotere gemeente. De gemaakte claim wordt dan minder snel geaccepteerd.

Het object is het beeld van de groep die vertegenwoordigd wordt zoals het subject dat van de groep heeft. Wat betreft de operationalisering van dit concept moet het object in de interviews met Wmo-raadsleden duidelijk worden door aan de respondenten te vragen de ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo te beschrijven. In de interviews kan dan bij het doorvragen worden gevraagd naar kenmerken die Saward (2010) beschrijft in zijn theorie, voornamelijk sociale kenmerken of het algemeen belang.

3.2.4 De referent

De *referent* van de vertegenwoordigingsclaim is letterlijk de persoon of groep die vertegenwoordigd wordt (in ‘vlees en bloed’), en niet zoals het subject betekenis heeft gegeven aan deze groep (Saward, 2010). Niemand wordt volledig gerepresenteerd, en het subject claimt alleen het deel waar hij voor staat. Als het object het idee is van ‘de hulpbehoevende ouderen’ die vertegenwoordigd worden, is de referent al het andere dat ouderen (kunnen) zijn. Ouderen kunnen ook vitaal, grootouders of gepensioneerd zijn, maar dat zijn geen aspecten die het subject claimt te vertegenwoordigen.

Wat betreft de operationalisering is de referent in deze vertegenwoordigingsclaim vanzelfsprekend de groep ouderen die ondersteuning ontvangen in ‘vlees en bloed’. Relevant is te achterhalen om hoeveel ouderen het in de gemeente gaat die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo en wat voor type ondersteuning zij ontvangen.

3.2.5 Het publiek

Het *publiek* van de vertegenwoordigingsclaim is de ontvanger van de claim (Saward, 2010). De vertegenwoordiger maakt de claim een persoon of groep te vertegenwoordigen, wat het publiek kan accepteren, afwijzen of negeren. Deze vertegenwoordiging is dus niet een passieve situatie die automatisch aangenomen wordt, maar moet worden geaccepteerd door het publiek (Saward, 2010). Als een persoon uit het publiek de vertegenwoordigingsclaim die over hem gaat accepteert, wordt hij onderdeel van het object. Voor dit onderzoek is het relevant een onderscheid te maken tussen het publiek (tot wie richten de Wmo-adviesraden zich) en het object (wie accepteren de claim).

Wat betreft de operationalisering zal dit element van de vertegenwoordigingsclaim in kaart worden gebracht door aan de Wmo-raadsleden in de interviews te vragen op wie zij zich richten en hoe zij de ouderen bereiken.

Concluderend bestaat het proces van de vertegenwoordigingsclaim dus uit een *subject*, dat staat voor een *object* dat gerelateerd is aan een *referent* en aangeboden wordt aan een *publiek*. Dit is geen lineaire relatie, maar een cirkelvormige. Het publiek is niet een passieve ontvanger van de vertegenwoordigingsclaim maar reageert hierop en maakt mogelijk counterclaims over zichzelf als subject (Saward, 2010). De definities staan beschreven in tabel 1. De uitgewerkte concepten waaruit de vertegenwoordigingsclaim bestaat vormen het analyse-kader voor dit onderzoek en dragen bij aan het helder in beeld krijgen hoe vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden er uit ziet.

Tabel 1. Definities

Term	Definitie
<i>Maker</i>	De persoon die stelt dat het subject het object vertegenwoordigt
<i>Subject</i>	De persoon die iets of iemand vertegenwoordigt
<i>Object</i>	Beeld van de groep die vertegenwoordigd wordt zoals het subject dat van de groep heeft
<i>Referent</i>	De groep (inclusief andere kenmerken) die vertegenwoordigd wordt
<i>Publiek</i>	De ontvanger van de vertegenwoordigingsclaim

3.3 Legitimiteit van de claim

Uit voorgaande paragraaf is duidelijk dat de vertegenwoordiger een bepaalde claim maakt, die moet worden geaccepteerd door het publiek. *Claim-making* is een actief proces en geen passieve situatie (Saward, 2010). Autorisatie en verantwoording zijn belangrijke onderdelen in dit proces. Autorisatie en verantwoording hebben beide een positieve invloed op de legitimiteit van de gemaakte claim. Deze theoretische concepten zullen bijdragen aan het beantwoorden van deelvraag 3 ('Hoe ziet verantwoording naar de ouderen van Wmo-adviesraden er uit?') en 4 ('Hoe zien ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden?'). Om deze onderdelen in dit onderzoek naar vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden te kunnen analyseren zullen deze theoretische concepten in de volgende paragrafen verder worden toegelicht.

3.3.1 Autorisatie door ouderen

Legitieme vertegenwoordiging vereist formele autorisatie door het object, de groep die vertegenwoordigd wordt (Saward, 2010). Autorisatie is verlening van de bevoegdheid om een groep te vertegenwoordigen. Het is de geldigheid van de claim in de ogen van de groep die vertegenwoordigd wordt. In andere woorden is het de aanvaardbaarheid van de vertegenwoordigingsclaim die gemaakt wordt. Deze autorisatie wordt versterkt door eerder genoemde kenmerken waarop vertegenwoordiging gebaseerd kan zijn: de positie, identiteit, kennis of expertise van de vertegenwoordiger (Saward, 2010). Wanneer de vertegenwoordiger namelijk een bepaald kenmerk van de identiteit deelt met de groep die hij vertegenwoordigt, vergroot dit de kans dat de groep de vertegenwoordigingsclaim accepteert. Toch is autorisatie op basis van enkel één van deze kenmerken vaak niet voldoende om de vertegenwoordiging als legitiem te beschouwen.

Op basis van welke kenmerken de Wmo-adviesraden de ouderen vertegenwoordigen wordt reeds onderzocht bij het in kaart brengen van het subject in de interviews met Wmo-raadsleden. Daarbij wordt gevraagd naar mogelijk een gedeelde identiteit met de groep die zij

vertegenwoordigen, een expertise of de nieuwe geluiden in de samenleving (mogelijk klachten in dit geval). Bij het onderzoeken of de ouderen de gemaakte claim accepteren is een eerste belangrijke vraag in de interviews met de ouderen of zij weten dat er een Wmo-adviesraad bestaat die hen vertegenwoordigt. Als de respondent bekend is met de Wmo-adviesraad kan worden gevraagd in hoeverre de respondent het eens is met de vertegenwoordiging door deze mensen in de desbetreffende Wmo-adviesraad. Vervolgens kan worden doorgevraagd naar de redenen waarom deze vertegenwoordiging volgens de respondent rechtmatig is en kan worden doorgevraagd naar kenmerken als een gedeelde identiteit, expertise of het vertegenwoordigen van nieuwe geluiden in de samenleving. Ook kan aan de ouderen worden gevraagd in hoeverre zij het gevoel hebben dat de Wmo-adviesraad adviezen geeft die overeenkomen met de thema's die zij belangrijk vinden. De kans is aanwezig dat de ouderen niet weten dat er een Wmo-adviesraad bestaat die hun belangen vertegenwoordigt. In dat geval kunnen door de Wmo-adviesraad gegeven adviezen tijdens het interview met de respondent worden besproken. Als de gegeven adviezen overeenkomen met de mening van de respondent, kan worden gesteld dat de oudere de Wmo-adviesraad als vertegenwoordiger autoriseert. Autorisatie wordt dus geoperationaliseerd als de bekendheid met de Wmo-adviesraad de ervaren vertegenwoordiging, de mening over deze vertegenwoordiging en de mening van de ouderen over de gegeven adviezen.

3.3.2 Verantwoording door Wmo-adviesraden

Legitimiteit van de vertegenwoordigingsclaim vereist vaak ook verantwoording van degene die de vertegenwoordigingsclaim maakt. Verantwoording bevordert de legitimiteit of is zelfs een voorwaarde voor goede vertegenwoordiging. Van verantwoording is sprake wanneer een actor en een forum een relatie hebben waarin de actor zich verplicht voelt om uitleg en informatie te geven over zijn handswijze (Bovens & Schillemans, 2009). Het forum is volgens de theorie van Saward (2010) het object; de groep die vertegenwoordigd wordt. Om verantwoording te kunnen analyseren kan het in drie fasen worden opgedeeld (Bovens & Schillemans, 2009). Eerst vindt de informatiefase plaats, waarin de actor informatie verstrekt over zijn optreden omdat hij zich hiertoe verplicht voelt. Deze informatie over zijn handelen roept mogelijk vragen op bij het object, die in de debatfase kunnen worden gesteld. Bij politieke verantwoording zie je dit vaak in de vorm van debatten zoals in de Tweede Kamer. De derde fase is de oordeelfase. In deze fase kan het object het handelen van de actor goedkeuren of afkeuren. Vaak heeft dit oordeel, vooral als het een negatief oordeel is, consequenties voor de actor (Bovens & Schillemans, 2009).

Wat betreft de operationalisering van het concept wordt verantwoording in deze scriptie onderzocht door aan Wmo-raadsleden te vragen in welke mate en op welke manier de Wmo-

adviesraad verantwoording aflegt aan de ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. Mogelijk vindt verantwoording plaats via een website, lokale media of direct naar de ouderen.

Concluderend dragen autorisatie en verantwoording bij aan de legitimiteit van de vertegenwoordiging. De definities van deze begrippen zijn samengevat in tabel 2. Om de legitimiteit van de claim in het empirische deel van dit onderzoek te kunnen beoordelen is nu duidelijk dat naar autorisatie en verantwoording moet worden gekeken. Of autorisatie door ouderen van de vertegenwoordigingsclaim die over hun gemaakt wordt plaatsvindt en hoe verantwoording door Wmo-adviesraden wordt vormgegeven is relevant te onderzoeken.

Tabel 2. Definities

Term	Definitie
<i>Legitimiteit</i>	Het recht om een persoon of groep te vertegenwoordigen
<i>Autorisatie</i>	Het accepteren van de vertegenwoordigingsclaim door het object
<i>Verantwoording</i>	Het door het subject verstrekken van uitleg en informatie over zijn handelswijze

3.4 Niet-gekozen vertegenwoordiging

De literatuur over vertegenwoordiging wordt gedomineerd door theorieën over politiek gekozen vertegenwoordiging (zie o.a. De Wilde, 2013; Mansbridge, 2003; Rehfeld, 2006). De gedachte dat vertegenwoordiging een *zero-sum game* is (als je gekozen bent ben je dus vertegenwoordiger en zo niet, dan niet), is echter conservatief en te star. Hoewel vertegenwoordiging in ons politieke systeem in de vorm van een gekozen parlement nog steeds het belangrijkste kenmerk van onze democratie is, worden de vormen van vertegenwoordiging meer divers (Saward, 2010). Steeds bekender zijn vormen van niet-gekozen vertegenwoordiging, die we vooral terugzien bij de opkomst van niet-gouvernementele organisaties (Ngo's) en adviesorganen, zoals de Wmo-adviesraden.

Er zijn enkele verschillen te benoemen tussen gekozen en niet-gekozen vertegenwoordiging (Saward, 2009). Niet-gekozen vertegenwoordigers kunnen bijvoorbeeld makkelijker claimen een gedeelte van een groep te vertegenwoordigen, terwijl van gekozen vertegenwoordigers vaker verwacht wordt dat zij de gehele groep vertegenwoordigen. Wmo-adviesraden worden geacht alleen de doelgroepen van de Wmo te vertegenwoordigen, terwijl van de gemeenteraad verwacht wordt dat zij alle inwoners van de gemeente vertegenwoordigen. Daarbij moeten niet-gekozen vertegenwoordigers hun claims explicieter verwoorden, om een publiek aan te spreken. Terwijl het publiek van de gemeenteraad duidelijk aanwezig is, moeten niet-gekozen vertegenwoordigers vaak hun publiek opbouwen en enthousiasmeren (Saward, 2009).

Niet-gekozen vertegenwoordigers verkrijgen ook (deels) op een andere manier legitimiteit dan gekozen vertegenwoordigers (Saward, 2010). Bij gekozen vertegenwoordiging is de legitimiteit van de claim-makers gebaseerd op verkiezingen. Doordat een politicus gekozen is door de groep die hij vertegenwoordigt, wordt de claim al snel als legitiem gezien. Autorisatie is duidelijk, omdat de claim die gemaakt wordt door gekozen politici kan worden goedgekeurd of afgekeurd door bij de volgende verkiezingen wel of niet op de betreffende politicus of partij te stemmen (Saward, 2010). Als de kiezer de vertegenwoordiger niet autoriseren en accepteren, stemmen zij bij de volgende verkiezing op een andere kandidaat. Vormen van verantwoording zijn daarbij geïnstitutionaliseerd in het systeem, zoals kamerstukken bij de vertegenwoordiging in het parlement. Bij niet-gekozen vertegenwoordiging ligt het verkrijgen van legitimiteit anders, omdat de gemaakte claims niet kunnen worden goedgekeurd of afgekeurd bij verkiezingen en verantwoording niet als iets vanzelfsprekends wordt gezien.

Bij vertegenwoordiging wordt autorisatie bevorderd door de positie waarin de claim-maker zich bevindt (bijvoorbeeld door verkiezingen), identiteit, kennis of expertise van de vertegenwoordiger of nieuwe belangen in de samenleving (Saward, 2010). De positie waarin de niet-gekozen vertegenwoordiger zich bevindt wordt niet bepaald door verkiezingen, dus de rechtmatigheid moet op een andere manier verkregen worden. De andere kenmerken waarop autorisatie gebaseerd kan zijn, identiteit, kennis/expertise of nieuwe belangen in de samenleving, domineren bij niet-gekozen vertegenwoordiging.

Naast deze drie kenmerken die bijdragen aan autorisatie is er nog een overkoepelende manier voor niet-gekozen vertegenwoordigers om legitimiteit te verkrijgen. Bij niet-gekozen vertegenwoordiging is contact dat de vertegenwoordiger heeft met de groep die hij vertegenwoordigt erg belangrijk (Bovenkamp & Vollaard, 2017; Saward, 2009). Verantwoording naar de groep die vertegenwoordigd wordt, het object, is vaak informeler en flexibeler dan bij gekozen vertegenwoordiging. De mate waarin de vertegenwoordiger contact heeft met de groep die hij vertegenwoordigt is mogelijk in een kleine gemeente groter dan in een grote gemeente, en dus zou de claim ook als meer legitiem kunnen worden ervaren in een kleine gemeente.

In deze paragraaf zijn de verschillen tussen gekozen en niet-gekozen verantwoording beschreven. Beschreven is hoe, anders dan gekozen vertegenwoordigers, niet-gekozen vertegenwoordigers legitimiteit van hun publiek kunnen verkrijgen. Relevant is te onderzoeken of Wmo-adviesraden gebruik maken van deze manieren om legitimiteit te verkrijgen en of de ouderen de Wmo-adviesraden ook als legitiem zien.

3.5 Wmo-adviesraden en de grootte van de gemeente

In de bestaande literatuur is bekend dat in een grote gemeente de afstand tussen burger en bestuur groter is dan in een kleine gemeente (Reussing, 1988). Dit heeft tot gevolg dat een burger de kans lager inschat dat hij het beleid dat gevormd wordt kan beïnvloeden en de betrokkenheid bij het vormen van beleid minder. Denkbaar is in dezelfde gedachtegang dat in grote gemeenten de afstand tussen de burger en de Wmo-adviesraden groter is dan in kleine gemeenten, waardoor de betrokkenheid van ouderen bij de werkzaamheden van de Wmo-adviesraden in grote gemeenten minder is. In de vorige paragraaf is beschreven dat het contact dat de niet-gekozen vertegenwoordiger heeft van invloed is op de legitimiteit van de vertegenwoordiging. Mogelijk is er in kleine gemeenten meer contact tussen Wmo-adviesraden en de ouderen en zijn zij meer betrokken bij het vormen van beleid. Dit kan tot gevolg hebben dat zij de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden anders en als meer legitiem ervaren.

Wat betreft de operationalisering van de invloed van de grootte van de gemeente wordt er in de interviews met ouderen gevraagd of zij ooit contact hebben gehad met de Wmo-adviesraad en in hoeverre de respondenten het gevoel hebben dat de Wmo-adviesraad goed weet wat er in uw leven speelt.

Op de volgende pagina is als samenvatting van voorgaande en voorbereiding op het empirische gedeelte van dit onderzoek een overzicht van de gehanteerde concepten die horen bij de deelvragen weergegeven, met bijbehorende operationalisering.

3.6 Overzicht concepten

Tabel 3. Operationalisering

Deelvraag	Concepten	Operationalisering
2. Hoe ziet de vertegenwoordigingsclaim eruit die Wmo-adviesraden maken?	Subject	Wat is uw leeftijd? Wat is uw functie binnen de Wmo-adviesraad? Neemt u op persoonlijke titel (als ervaringsdeskundige) zitting? Neemt u als afgevaardigde van een doelgroepenorganisatie (professional/expert) zitting?
	Object	Wat is uw schatting van het aantal Wmo-ouderen in de gemeente? Hoe zou u deze Wmo-ouderen beschrijven? Wat is de woonsituatie van deze ouderen? Welke ondersteuning krijgen deze ouderen vanuit de Wmo?
	Referent	Hoeveel ouderen ontvangen ondersteuning vanuit de Wmo? Wat voor type ondersteuning ontvangen zij?
	Publiek	Op welke manier brengen jullie de Wmo-adviesraad onder de aandacht? Op wie richten jullie je daarbij?
	Claim-maker	Wie heeft er bepaald dat de Wmo-adviesraad ouderen moet vertegenwoordigen?
3. Hoe ziet verantwoording naar de ouderen van Wmo-adviesraden er uit?	Verantwoording	In welke mate legt de Wmo-adviesraad verantwoording af aan de ouderen? Op welke manier legt de Wmo-adviesraad verantwoording af aan ouderen? Kunnen de Wmo-ouderen zien welk advies er is gegeven/standpunt is ingenomen? Krijgen de Wmo-ouderen ook de mogelijkheid daar op te reageren? Heeft u het gevoel dat de Wmo-adviesraad zich moet verantwoorden naar de Wmo-ouderen?
4. Hoe zien ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden?	<i>Autorisatie</i>	<i>Autorisatie is accepteren van de vertegenwoordigingsclaim door het object. Met andere woorden, het (door de ouderen verleende) recht om hen te vertegenwoordigen. De concepten in de volgende rijen worden als onderdeel van deze autorisatie gezien.</i>
	Bekendheid met Wmo-adviesraad	Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-adviesraad? Zo ja, hoe wist u dat deze bestond? Zo ja, heeft u wel eens contact gehad met de Wmo-adviesraad?
	Ervaren vertegenwoordiging	Heeft u het gevoel dat de Wmo-adviesraad goed weet wat er in uw leven speelt? In hoeverre voelt u zich vertegenwoordigd door de Wmo-adviesraad? Vindt u het belangrijk dat de Wmo-adviesraad van u hoort wat uw mening is voordat er een advies gegeven wordt?
	Mening over vertegenwoordiging	Wat vindt u ervan dat de Wmo-adviesraad namens u advies geeft aan de gemeente? In hoeverre bent u het eens met een vertegenwoordiging van ouderen door de Wmo-raad? Heeft u het gevoel dat zij punten aankaarten die u belangrijk vindt?

		<p>Als een Wmo-raadslid zegt u te vertegenwoordigen, vindt u het dan belangrijk dat hij/zij zelf ook oud is?</p> <p>Als een Wmo-raadslid zegt u te vertegenwoordigen, vindt u het dan belangrijk dat hij/zij zelf ook Wmo ondersteuning ontvangt?</p> <p>Als een Wmo-raadslid zegt u te vertegenwoordigen, vindt u het dan belangrijk dat hij/zij als professional te maken heeft met Wmo en/of ouderen?</p> <p>Vindt u het belangrijk dat er een Wmo-adviesraad is die nieuwe geluiden in de samenleving oppikt?</p>
	Mening over gegeven adviezen	<p>Wat vindt u ervan dat -dit- thema is aangekaart bij de gemeente?</p> <p>In hoeverre bent u het eens met het gegeven advies?</p> <p>Als u zelf nog iets aan -dit- advies zou mogen toevoegen, wat zou dat dan zijn?</p> <p>Zijn er nog andere thema's rondom de Wmo waarover de gemeente volgens u geadviseerd zou moeten worden?</p>

4. Methoden

Dit hoofdstuk beschrijft de methoden en technieken die gehanteerd zijn bij het uitvoeren van het empirische deel van dit onderzoek. In de eerste paragraaf wordt de onderzoeksstrategie beschreven, in de tweede paragraaf een beschrijving van de selectie van gemeenten en respondenten, in de derde paragraaf de methoden van dataverzameling, in paragraaf 4.5 een beschrijving van de analyse en tot slot de aspecten die invloed kunnen hebben op de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek.

4.1 Onderzoeksstrategie

Om de onderzoeksvraag ‘Hoe vertegenwoordigen Wmo-adviesraden ouderen en in hoeverre voelen ouderen zich vertegenwoordigd door Wmo-adviesraden?’ te beantwoorden heb ik eerst onderzocht hoe Wmo-adviesraden de ouderen claimen te vertegenwoordigen. Dit is onderzocht door de vertegenwoordigingsclaim in kaart brengen door middel van interviews met Wmo-raadsleden. De claim is in kaart gebracht aan de hand van de vijf elementen die Saward (2010) beschrijft: de maker, het subject, het object, de referent en het publiek. In dit onderzoek is daarbij gelet op vormen van autorisatie en verantwoording die bij kunnen dragen aan de ervaren legitimiteit van Wmo-adviesraden. Nadat duidelijk is geworden hoe Wmo-raadsleden de vertegenwoordiging vormgeven is onderzocht door middel van interviews hoe ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo deze vertegenwoordiging zien. In dit onderzoek ligt de nadruk op dit burgerperspectief, vandaar dat het grootste deel van de interviews is afgenomen onder ouderen.

4.2 Selectie van gemeenten en respondenten

Om de vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden in een grote gemeente te kunnen vergelijken met vertegenwoordiging in een kleine gemeente is één grote en één kleine gemeente geselecteerd. De grote gemeente is een G4 gemeente met meer dan 300.000 inwoners, één van de vier grootste Nederlandse gemeenten op basis van inwonersaantal. De kleine gemeente is een van oudsher dorpse gemeente in dezelfde provincie, met minder dan 25.000 inwoners.

De Wmo-raadsleden zijn burgers van de desbetreffende gemeente die zitting nemen of tot voor kort zitting namen in de Wmo-adviesraad. Met de Wmo-adviesraden is in contact gekomen via een algemeen mailadres op de website van de gemeente. Voor de selectie van respondenten onder Wmo-raadsleden was het selectiecriteria dat de respondent inzicht heeft in de vertegenwoordiging van ouderen door de Wmo-adviesraad. De voorkeur lag bij het interviewen

van raadsleden die vanuit hun identiteit, ervaring of expertise de vertegenwoordiging van ouderen op zich nemen.

Voor de selectie van respondenten onder ouderen waren de selectiecriteria dat de respondent in de desbetreffende gemeente woont, ouder is dan 65 jaar en ondersteuning ontvangt vanuit de Wmo. Ondersteuning vanuit de Wmo kan in de vorm van dagbesteding, ondersteuning in het huishouden, een hulpmiddel als rollator of scootmobiel, een aanpassing in het huis of een persoonsgebonden budget (Rijksoverheid, 2017). Met deze respondenten kwam ik in contact door hen aan te spreken en een flyer te overhandigen op een plek waar veel ouderen bij elkaar zijn. In het geval van de grote gemeente was dit een hal van een wooncentrum waar voornamelijk ouderen wonen en in het geval van de kleine gemeente was dit een ouderencentrum waar ouderen komen voor activiteiten en informatie.

4.3 Beschrijving cases en respondenten

4.3.1 Kleine gemeente

De Wmo-adviesraad in de kleine gemeente is actief sinds de transitie van de Wmo naar gemeenten in 2015 werd aangekondigd. Zij adviseren de gemeente sinds 2014. Zij vergaderen maandelijks in het gemeentehuis, waarvan het eerste uur openbaar is en kan worden bijgewoond door burgers. De Wmo-adviesraad in de kleine gemeente heeft zes leden, er zijn drie vacatures. Belangrijk te vermelden bij deze case is dat er naast de Wmo-adviesraad nog drie andere raden actief zijn die de gemeente op het gebied van sociaal beleid adviseren: de gehandicaptenraad, de allochtonenraad en de seniorenraad. Wat betreft de vertegenwoordiging van ouderen is de samenwerking tussen de Wmo-adviesraad en de seniorenraad redelijk intensief. Bij de vergaderingen van de Wmo-adviesraad is er altijd een afgevaardigde van de seniorenraad aanwezig en bij de vergaderingen van de seniorenraad is er eveneens een afgevaardigde van de Wmo-adviesraad aanwezig. Deze seniorenraad zorgt dus voor input in de Wmo-adviesraad. Zij pikken onder de ouderen meer signalen op dan de Wmo-adviesraad, omdat zij toegankelijker zijn voor de ouderen en een directe achterban hebben. De situatie zoals die in de kleine gemeente is lijkt vrij uniek. In andere Nederlandse gemeenten (ook in de onderzochte grote gemeente) zijn ook andere adviesraden actief, maar daar is de samenwerking niet zo intensief. Wat de invloed hiervan is op mijn onderzoek zal ik later bespreken.

Drie leden van de Wmo-adviesraad in de kleine gemeente zijn geïnterviewd. Alle drie houden zij zich bezig met de vertegenwoordiging van ouderen. Respondent één neemt op persoonlijke titel zitting in de Wmo-adviesraad maar voelt zich vanuit haar werkervaring wel betrokken bij ouderen. Respondent twee is werkzaam bij een lokale belangengroep voor mensen

met een beperking en respondent drie neemt vanuit een koepel van kerken zitting in de Wmo-adviesraad. Om het perspectief van de ouderen op de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden in beeld te brengen zijn zes ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo woonachtig in de kleine gemeente geïnterviewd. De leeftijd van deze ouderen varieerde van 65 tot 84 jaar. Het interviewen van zes ouderen in de kleine gemeente was voldoende omdat er na vier of vijf interviews al redelijke verzadiging optrad en de ouderen weinig nieuwe informatie meer konden geven.

Tabel 4. Respondenten kleine gemeente

Kleine gemeente			
Respondenten Wmo raadsleden	Sekse	Leeftijd	Lid namens
Respondent 1	Vrouw	68 jaar	Op persoonlijke titel
Respondent 2	Vrouw	54 jaar	Belangengroep voor mensen met een beperking
Respondent 3	Vrouw	70 jaar	Kerkenkoepel
Respondenten ouderen			
Respondent 6	Vrouw	83 jaar	
Respondent 7	Vrouw	68 jaar	
Respondent 8	Man	84 jaar	
Respondent 9	Man	65 jaar	
Respondent 17	Vrouw	72 jaar	
Respondent 18	Vrouw	75 jaar	

4.3.2 Grote gemeente

De Wmo-adviesraad in de grote gemeente vergadert eens in de zes weken. Anders dan in de Wmo-adviesraad in de kleine gemeente, zitten er in de grote gemeente ook enkele Wmo cliënten in de Wmo-adviesraad. Zij nemen als ervaringsdeskundigen zitting in de Wmo-adviesraad.

Interviews zijn afgenomen onder twee leden van de Wmo-adviesraad in de grote gemeente die zich bezighouden met de vertegenwoordiging van ouderen. Eén van hen is naast afgevaardigde van de lokale ouderenbond ook zelf cliënt van de Wmo en kan dus ook als ervaringsdeskundige worden beschouwd. Respondent vier is vanuit een maatschappelijk netwerk in de gemeente van belangenbehartigingsorganisaties, adviesorganen en andere soortgelijke platformen meer als bestuurder lid/voorzitter van de Wmo-adviesraad. Daarnaast zijn zeven interviews afgenomen onder ouderen woonachtig in de grote gemeente die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. De

leeftijd van deze ouderen varieerde van 65 tot 90 jaar. Ook in de grote gemeente waren de zeven afgenomen interviews voldoende om verzadiging te laten optreden.

Tabel 5. Respondenten grote gemeente

Grote gemeente			
Respondenten Wmo raadsleden	Sekse	Leeftijd	Lid namens
Respondent 4	Man	88 jaar	Lokale belangengroep ouderen
Respondent 5	Man	61 jaar	Bestuurlijk/persoonlijke titel
Respondenten ouderen			
Respondent 10	Vrouw	65 jaar	
Respondent 11	Vrouw	90 jaar	
Respondent 12	Man	81 jaar	
Respondent 13	Vrouw	78 jaar	
Respondent 14	Vrouw	65 jaar	
Respondent 15	Vrouw	Onbekend	
Respondent 16	Man	73 jaar	

4.4 Dataverzameling

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden heb ik semigestructureerde diepte-interviews afgenomen onder Wmo-raadsleden die ouderen claimen te vertegenwoordigen en ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. Gekozen is voor semigestructureerde interviews omdat er bij dit type interview veel vrijheid is voor zowel de onderzoeker als de respondent tijdens het interview (Boeije, 2010). Voorafgaand aan het uitvoeren van het empirische onderzoek zijn twee topiclijsten opgesteld: één voor de interviews met Wmo-raadsleden en één voor de interviews met ouderen. Deze topiclijsten zijn opgesteld aan de hand van concepten uit de literatuur en golden als leidraad in de interviews. Bij semigestructureerde interviews is er ruimte voor de onderzoeker om nieuwe onderwerpen te bespreken die aanvankelijk niet in de topiclijst waren opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de respondent ook over onderwerpen kan vertellen waar vooraf niet aan gedacht is door de onderzoeker of nieuw zijn in de literatuur (Boeije, 2010).

Het was niet vanzelfsprekend dat de ouderen die ik geïnterviewd heb bekend waren met de Wmo-adviesraad. Een belangrijke vraag in de interviews met ouderen was dan ook of zij bekend zijn met de vertegenwoordiging door de Wmo-adviesraad. Antwoord op deze vraag zegt al veel over de vertegenwoordigingsclaim die gemaakt wordt door de Wmo-adviesraden. Om toch te onderzoeken in hoeverre ouderen zich vertegenwoordigd voelen door de Wmo-adviesraden zijn er

tijdens de interviews met de ouderen de aan de gemeenteraad gegeven adviezen met hen besproken. Korte beschrijvingen van deze adviezen zijn opgenomen in de bijlage. De adviezen die de Wmo-adviesraad geeft zijn openbaar. In de kleine gemeente stonden de gegeven adviezen op de website, in de grote gemeente zijn die per mail naar mij toegestuurd. Aan de ouderen is gevraagd of ze het eens zijn met het gegeven advies en of ze zelf nog een andere mening hebben over het onderwerp of hele andere onderwerpen zouden willen aankaarten.

4.5 Analyse

De analyses zijn uitgevoerd met behulp van NVivo versie 11. De interviews zijn opgenomen met een voice-recorder en letterlijk getranscribeerd. De interviews met de Wmo-raadsleden en de interviews met de ouderen zijn als twee op zichzelf staande onderzoeken en in die volgorde geanalyseerd. In de eerste fase van analyse zijn de centrale theoretisch concepten van onder andere de claim, verantwoording en autorisatie opgenomen als codes in een codeboom. De codebomen zijn toegevoegd als bijlage. In een volgende fase van analyse zijn tijdens het lezen van de transcripten subcodes aan de boom toegevoegd, die inhoudelijk iets zeggen over de fragmenten. De fragmenten werden zo gestructureerd ingedeeld onder de gecreëerde subcodes. Thema's die niet vooraf in de topiclijst waren opgenomen en dus in eerste instantie ook niet in de codeboom stonden maar wel uit de interviews naar voren kwamen en als relevante code opgenomen zijn, waren bij de Wmo-raadsleden 'taken van de Wmo-adviesraad' en 'samenwerking met de gemeente'. In een laatste fase van analyse zijn de fragmenten per subcode gelezen en is nagegaan of alle fragmenten juist gecodeerd zijn.

4.6 Betrouwbaarheid en validiteit

Betrouwbaarheid en validiteit zijn begrippen die belangrijk zijn te benoemen in deze scriptie en dan vooral de aspecten van dit onderzoek die daar mogelijk een negatieve uitwerking op hebben gehad. De betrouwbaarheid van een onderzoek gaat over of het uitvoeren van het empirische deel vrij is van meetfouten (Boeije, 2010). De betrouwbaarheid van een onderzoek is hoog wanneer de uitkomsten van een onderzoek gelijk zouden blijven wanneer hetzelfde onderzoek nogmaals uitgevoerd zou worden. De validiteit van een onderzoek gaat over of je meet wat je beoogt te meten en of de uitkomsten van het onderzoek wel overeenkomen met de werkelijkheid, het juist gebruiken van een onderzoeksinstrument (in dit geval de interviews) heeft daar invloed op.

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek zo hoog mogelijk te houden ben ik zorgvuldig te werk gegaan met de data en analyse. De interviews zijn opgenomen en letterlijk getranscribeerd, wat betekent dat een andere onderzoeker de door mij gedane analyses nogmaals zou kunnen

uitvoeren. De analyse is gedaan via NVivo en de codeboom is toegevoegd als bijlage, daardoor is alles controleerbaar.

De manier waarop respondenten geworven zijn kan van invloed zijn op de betrouwbaarheid. In de grote gemeente zijn de ouderen geworven in de hal van een wooncentrum voor ouderen. In de kleine gemeente zijn de ouderen geworven in een ouderencentrum en met behulp van medewerkers van dit ouderencentrum. Het is denkbaar dat de ouderen die in dit ouderencentrum zijn en in beeld zijn bij de medewerkers een ander type ouderen (vitaler/actiever) zijn dan ouderen in de grote gemeente die worden aangesproken in hun reguliere woonomgeving. Mogelijk zouden de uitkomsten afwijken wanneer ook in de kleine gemeente de ouderen geworven worden in een wooncentrum. De selectie van respondenten heeft mogelijk invloed gehad op mijn resultaten.

Wat betreft de validiteit van dit onderzoek is het gehanteerde meetinstrument van belang. Het meetinstrument waarmee de vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden in beeld is gebracht (de topiclijst die gebruikt is bij de interviews) is gebaseerd op de theorie van Saward (2010) over de *'representative claim'*. De concepten in deze theorie zijn redelijk eenduidig en ook al eerder gebruikt in onderzoek door van de Bovenkamp en Vollaard (2017). Dit komt de validiteit ten goede. Daarnaast is de rol van de onderzoeker een belangrijk aspect dat invloed heeft op de validiteit (Boeije, 2010). De invloed van de onderzoeker bij kwalitatief onderzoek is groot, omdat een interview een interactie is tussen respondent en onderzoeker. Om de schending van de validiteit zo nihil mogelijk te houden zijn er tijdens de interviews open vragen gesteld zonder waardeoordeel, is een informeel gesprekje gehouden voorafgaand aan de interviewvragen om vertrouwen van de respondent te winnen en zijn de interviews afgenomen op een locatie waar de respondent zich veilig voelt, allen bij de respondent thuis. Tijdens de interviews is bevestiging gevraagd naar de interpretaties die ik als onderzoeker deed.

5. De vertegenwoordigingsclaim in de praktijk

In dit eerste empirische hoofdstuk worden de resultaten van het uitgevoerde onderzoek beschreven. In dit hoofdstuk staat het perspectief van de Wmo-adviesraden centraal. Op basis van deze resultaten wordt getracht antwoord te geven op deelvraag 2: ‘Hoe ziet de vertegenwoordigingsclaim eruit die Wmo-adviesraden maken?’ en deelvraag 3: ‘Hoe ziet verantwoording naar de ouderen van Wmo-adviesraden er uit?’.

5.1 De Wmo-adviesraad als subject

5.1.1 De Wmo-adviesraad is géén belangenorganisatie

Kleine gemeente

De leden van de Wmo-adviesraad in de onderzochte kleine gemeente maken in de interviews meermaals duidelijk dat de vertegenwoordiging van ouderen geen belangenbehartiging is. Het grootste verschil tussen vertegenwoordiging van ouderen zoals de Wmo-adviesraad dat doet en vertegenwoordiging zoals belangenorganisaties dat doen is volgens de respondenten dat de Wmo-adviesraad niet opkomt voor individuele belangen. De Wmo-adviesraad gebruikt wel individuele cases om inzicht te krijgen in wat er speelt onder ouderen, maar zal nooit proberen te zoeken naar praktische oplossingen voor individuele gevallen. De Wmo-adviesraad adviseert de gemeente op beleidsniveau. Over het verschil tussen de Wmo-adviesraad en de seniorenraad zegt respondent twee het volgende:

R2(k)²: *‘Wij zijn ook geen belangenbehartigers. We willen er voor waken dat we niet met individuele mensen/casussen aan de slag moeten. Want daar worden we soms wel eens voor benaderd. Adviesraad is een adviesraad.’*

Grote gemeente

Ook respondent vier, lid van de Wmo-adviesraad in de grote gemeente, vertelt dat zij zich als adviesraad niet bezig houden met individuele gevallen. Het is hun taak om de gemeente te adviseren en op onjuistheden in regelingen van de Wmo te wijzen en niet om de belangen te behartigen door individuele klachten op te lossen.

R4(g): *‘Ouderen die huishoudelijke hulp of hulpmiddel krijgen die krijgen ook niet een papier: u kunt een klacht indienen bij de Wmo-raad. Nee. Zij kunnen een klacht indienen bij de gemeente.’*

² Ter verduidelijking zijn de citaten van respondenten uit de kleine gemeente aangeduid met een (k) en de respondenten uit de grote gemeente met een (g).

Daar is een bepaalde procedure voor. En wij moeten bewaken dat dat goed geregeld is. Pas als wij de indruk krijgen dat zaken niet goed geregeld zijn, zoals bij die huishoudelijke hulp... Wij kunnen niet zeggen: 'U krijgt van ons meer'. Maar wij kunnen wel tegen de gemeente op een gegeven ogenblik zeggen en ook in de publiciteit brengen, de regeling die u heeft is onjuist.'

5.1.2 Vertegenwoordiging op basis van expertise

Kleine gemeente

De leden van de Wmo-adviesraad in de kleine gemeente nemen grotendeels zitting op basis van expertise. De leden komen voornamelijk in aanraking met de doelgroepen van de Wmo via hun (voormalige) werkveld. Volgens de respondenten is het wenselijk dat mensen vanuit hun werkveld zitting nemen in de Wmo-adviesraad. Het werkveld is volgens respondent twee de plek waar de meeste ervaring wordt opgedaan en daarnaast is het fijn dat je als lid op de hoogte bent van de ontwikkelingen in het werkveld. Hoewel persoonlijke ervaring een goede basis voor vertegenwoordiging lijkt, kan dit ook goede vertegenwoordiging tegenwerken volgens respondent twee.

R2(k): 'Iedereen heeft wel iets te maken gehad of nog steeds met familie of iets vanuit de Wmo. In die zin kan dat soms een voorbeeld zijn. Dat kan ook een nadeel zijn als je heel erg vanuit je eigen verhaal dingen aan de orde wilt stellen. Dan ben je ook niet aan het vertegenwoordigen. Daar moet je dan ook afstand van nemen.'

In de kleine gemeente is er naast de Wmo-adviesraad ook een seniorenraad actief in de gemeente. Respondent twee zegt hierover het volgende:

R2(k): 'We hebben ook twee mensen vanuit de seniorenraad die bij onze vergaderingen zitten. En één lid van de Wmo-adviesraad zit altijd bij hun vergaderingen. In onze vergaderingen komt er altijd een terugkoppeling van die persoon terug. In die zin hebben we de ouderen dan wel goed in beeld.'

Deze seniorenraad functioneert eveneens als adviesraad maar komt ook op voor praktische belangen van de ouderen in de gemeente. De seniorenraad voorziet de Wmo-adviesraad ook van informatie. Volgens respondent één, twee en drie is de seniorenraad bekender onder de ouderen dan de Wmo-adviesraad en stappen de ouderen daarom bij knelpunten eerder naar de seniorenraad dan naar hen.

Grote gemeente

In de grote gemeente is de vertegenwoordiging van ouderen door de Wmo-adviesraad voor een deel 'getrapt'. Waar de leden van de Wmo-adviesraad in de kleine gemeente voornamelijk alleen werkzaam zijn in een sector die raakt aan de Wmo, zijn de leden van de Wmo-adviesraad in de grote gemeente grotendeels afgevaardigden van doelgroepenorganisaties. In het geval van de vertegenwoordiging van ouderen neemt respondent vier zitting namens de lokale ouderenbond.

R4(g): *'Met mijn achtergrond van de ouderenbond krijg ik allerlei signaleren die meer van ouderen afkomstig zijn dan van jongeren.'*

Wat daarnaast opvalt is dat drie van de in totaal vijf geïnterviewde Wmo-raadsleden zelf ook oud genoeg zijn om als oudere aan dit onderzoek deel te nemen. Zij kunnen zich dus ogenschijnlijk op basis van hun leeftijd identificeren met de doelgroep. Eén van hen, respondent vier, ontvangt zelf ook ondersteuning vanuit de Wmo in de vorm van financiering van een rolstoel. Hij is dus naast afgevaardigde van een doelgroepenorganisatie ook ervaringsdeskundige wat betreft de Wmo voorzieningen. Dit, en zijn leeftijd, maken dat hij zich goed kan identificeren met de ouderen die hij vertegenwoordigt.

R4(g): *'Ook m'n eigen leeftijd maakt dat ik mij meer kan verplaatsen in de problemen waar ouderen mee te maken hebben.'*

5.1.3 Advies aan ambtenaren in plaats van aan politiek

Kleine gemeente

Er is in de onderzochte kleine gemeente een verschuiving waar te nemen van degenen aan wie advies wordt gegeven. Bij de ingang van de Wmo in 2015 is in de wet vastgesteld dat de Wmo-adviesraad gevraagd en ongevraagd advies geeft aan de gekozen gemeenteraad. De respondenten geven aan dat dit in het begin ook regelmatig plaatsvond en dat er ook werd geadviseerd aan het college van burgemeesters en wethouders. Van de Wmo-adviesraad wordt echter steeds meer verwacht dat zij zich minder op de politiek richten en meer op de ambtenaren. Zij krijgen de mogelijkheid om mee te denken bij het schrijven van beleidsnota's en worden ook geacht mee te denken bij de uitvoering van het beleid. Alleen als er in de ogen van de Wmo-adviesraad echt iets mis is met het gevoerde beleid, wordt direct aan de lokale politiek geadviseerd.

R3(k): *'Het is niet de bedoeling dat wij de gemeenteraad gaan bestoken, want uiteindelijk komt een nota natuurlijk in de gemeenteraad en die moet beslissen. Wij proberen zo veel mogelijk samen*

te werken met de ambtenaren. Er zou iets heel ergs moeten zijn, als we naar de politiek willen, zo van: dit kan zo niet langer.'

Grote gemeente

In de grote gemeente spreken respondent vier en vijf over dezelfde verschuiving. Steeds vaker wordt op een informele manier geadviseerd aan de ambtenaren over het te voeren Wmo-beleid.

R4(g): *'Wat bovendien het laatste jaar vaak gebeurd is, dat is eigenlijk veel handiger, overleg voordat beleid werd vastgesteld. Heel informeel. Nu is heel nadrukkelijk afgesproken dat wij niet alleen tot taak hebben gevraagd en ongevraagd advies aan de raad te geven maar dat we ook beschikbaar moeten zijn om van te voren met de wethouders en ambtenaren te praten terwijl ze daar mee bezig zijn. Daardoor is dat formele... dat men ons officieel om advies vraagt komt weinig meer voor want 'jullie hebben al mee kunnen praten'.*

Respondent één en vier betreuren het feit dat er minder officiële adviezen worden gegeven. Respondent vijf daarentegen vindt dit minder erg en geeft aan dat het geven van officiële adviezen geen directe prioriteit heeft. Voordat een rapportage naar de gemeenteraad gaat heeft de Wmo-adviesraad volgens hem al genoeg in kunnen brengen. Daarom is hij voor de Wmo-adviesraad ook liever in het stadkantoor aan het vergaderen met ambtenaren dan dat hij actief is bij de politiek in het gemeentehuis. Respondent vijf heeft het gevoel dat hij bij de ambtenaren meer kan bereiken. Op de vraag hoe veel adviezen de Wmo-adviesraad heeft gegeven in het afgelopen jaar antwoordt hij het volgende:

R5(g): *'Niet veel. Bijna geen. Maar we zijn wel heel druk. [Lacht uitbundig]. Twee of drie denk ik. Het is ook geen directe prioriteit. In feite doe je het alleen maar als er een beleidswijziging komt, dan geef je advies. Wat we meer doen is meepraten in het voortraject. Dan hoef je geen officieel advies te geven want dan zit jouw idee al in het traject.'*

5.2 Ouderen als object

5.2.1 Variërend beeld van de ouderen

Kleine gemeente

De Wmo-raadsleden zien enige mate van kwetsbaarheid bij de ouderen die zij vertegenwoordigen. Respondent één omschrijft de ouderen die de Wmo-adviesraad vertegenwoordigt als arm, verwaarloosd en kwetsbaar. Respondent twee omschrijft hen als kwetsbaar en eenzaam. Respondent drie merkt op dat er veel veranderd is in de Wmo in de

afgelopen jaren en dat ouderen veel verwachtingen hebben van de gemeente. Zij omschrijft de ouderen als verwend:

R3(k): *‘De zelfredzaamheid van mensen moet wel bevorderd worden. Als er klachten zijn wordt het wel opgelost. Je kunt ook eerst kijken: ‘wat kan ik er zelf aan doen’?, of dat je eerst om je heen kijkt. Het is ook een omdenken voor mensen, ‘ik moet niet direct om hulp vragen’. Mensen waren wel verwend in -naam gemeente-.’*

Grote gemeente

Hoewel de Wmo-raadsleden in de kleine gemeente de ouderen als kwetsbaar omschrijven, geven de respondenten in de grote gemeente aan dat de groep ouderen die zijn vertegenwoordigen heel breed is. Respondent vier stelt dat dat niet ieder oudere die ondersteuning ontvangt vanuit de Wmo per definitie kwetsbaar is. Ouderen zijn een grote groep in de gemeente en zijn volgens de respondent niet over één kam te scheren:

R4(g): *‘Er is een enorm verschil tussen mensen die net onder het begrip ouderen vallen en mensen boven de 70 of 80 of 90. Er is niet één oudere, ouderen zijn zeer verschillend. Er is de neiging nu bij de overheid om altijd te praten over kwetsbare ouderen. Terwijl er talloze ouderen zijn, ook met Wmo ondersteuning, die je helemaal niet kan beschrijven als kwetsbaar. De Wmo voorzieningen zijn ook zeer breed.’*

5.2.2 Contact met ouderen heeft geen prioriteit

Kleine gemeente

Wat opvalt uit de interviews is dat de Wmo-raadsleden vooral bezig zijn geweest met de samenwerking met de gemeente. De Wmo-raadsleden vertellen veel over het contact en de verstandshouding met de gemeente en vertellen in de afgelopen jaren minder bezig te zijn geweest met contact leggen met ouderen. Ondanks dat de Wmo-adviesraad weinig direct contact heeft met de ouderen wordt de indruk gewekt dat de Wmo-raadsleden goed weten wat er speelt onder de ouderen. Dit komt doordat de Wmo-raadsleden allen werkzaam met de doelgroepen van de Wmo en hun zij hun expertise voldoende achter om advies te kunnen geven. Het aankarten van die knelpunten bij de gemeente lijkt meer moeite te kosten, onder andere door het wisselen van wethouders.

R1(k): *‘Toen kwam er een wisseling van de wacht. Dat hebben we halverwege 2014 weer meegemaakt, dat de wethouders wisselden. Het is moeilijk om goed advies te geven en dat goed in*

te brengen en dat stabiel in de gemeente op te laten nemen. Je bent wel goed bezig maar je begint elke keer overnieuw. Je bent van de welwillendheid van de wethouder afhankelijk.'

Om te weten wat er speelt en welke knelpunten de ouderen ervaren zoekt de Wmo-adviesraad op verschillende manieren contact met de ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. De Wmo-adviesraad in de kleine gemeente probeert zodra er een nota is rond een bepaald thema zo veel mogelijk informatie daarover te verzamelen. De Wmo-adviesraad is bijvoorbeeld in het verpleeghuis geweest om waar te nemen dat de hulpmiddelen van ouderen te laat worden gerepareerd. Ook organiseren zij inloopmiddagen speciaal voor de ouderen, waar ze met vragen en knelpunten terecht kunnen. Daarnaast kunnen ouderen zelf contact zoeken met de Wmo-adviesraad en 'aan de bel trekken' als er iets niet naar wens is. Dit gebeurt volgens de respondenten een enkele keer. Over het algemeen weten de ouderen niet dat de Wmo-adviesraad voor hen bestaat. Dit is volgens de Wmo-raadsleden ook niet erg, omdat zij niet met individuele cases aan de slag gaan. Respondent drie verwoordt de manier van werken als volgt:

R3(k): 'We proberen dan zo veel mogelijk informatie te krijgen. Dan zetten we ook in de krant: 'Heeft u positieve dingen of negatieve dingen, laat het ons dan weten want er komt een nota aan'. We hebben dat zo praktisch georganiseerd en zo dicht mogelijk bij de inwoners.'

Grote gemeente

Respondent vier ziet geen directe link tussen de Wmo-adviesraad en de ouderen en het contact tussen beide is dus ook nihil. Volgens hem is contact ook niet noodzakelijk, omdat de Wmo-adviesraad geen leden heeft die de directe achterban vormen. Via de belangenorganisaties die zitten nemen in de Wmo-adviesraad komen de signalen voldoende binnen, de ouderenbond heeft een bijvoorbeeld een netwerk van ouderen als achterban.

R4(g): 'Wij zijn geen patiëntenorganisatie met een bestuur die alle feiten van alle mensen weet. Ik weet niet hoe dat in andere gemeentes is maar dat is hier niet zo. Wij zijn niet met die opdracht opgericht.'

Volgens respondent vijf is de media ook geschikt om de eerste signalen op te vangen van wat er speelt onder de ouderen. Meelezen in het nieuws is belangrijk en daarbij de gemeente en lokale politiek goed volgen. Als hij dan een specifiek onderwerp heeft waarvan hij weet dat het leeft onder de ouderen gaat hij met cliënten in gesprek. Dan kan hij doelgericht met de mensen praten:

R5(g): '... en dan ga je de boer op en hoor je vanzelf de signalen. We moeten wel actief zijn. Echt op pad gaan om mensen te spreken. Die mensen komen niet zelf bij ons'

Respondent vijf zou graag zien dat de vertegenwoordiging door de Wmo-adviesraad anders wordt ingericht. Op dit moment nemen er naast een aantal organisaties die cliënten vertegenwoordigen ook een aantal cliënten zelf zitting in de Wmo-adviesraad, maar volgens respondent vijf is dit geen ideale samenstelling. Er kan volgens de voorzitter van de Wmo-adviesraad in de grote gemeente niet van hen verwacht worden dat zij iedere zes weken aanwezig zijn bij de vergadering van de Wmo-adviesraad. Omdat de Wmo zo breed is zijn er vaak maar een aantal onderwerpen die hen aangaan en in de Wmo-adviesraad wordt al snel ‘beleid-achtige taal’ gesproken die de cliënten mogelijk niet begrijpen. De cliënten hebben een eigen verhaal dat informatief kan zijn voor de vertegenwoordigers, daarom zou respondent vijf graag op andere manieren met de cliënten in contact komen. Omdat de buurtteams steeds belangrijker worden, zou hij idealiter een constructie voor zich zien waar de buurtteams mensen bij elkaar brengen om te spreken over een bepaald onderwerp als de Wmo-adviesraad daar mee bezig is.

R5(g): *‘Er is natuurlijk veel meer in -naam gemeente- dan die 6 of 7 adviesraadjes. Dat is ouderwets. Er zijn duizenden mensen die mee willen praten. Niet over alles maar over sommige onderwerpen. We willen die vraag kunnen opgooien via de buurtteams en dan komen er wel mensen naar voren. Zij weten waar ze moeten zijn, kunnen dan toegang verlenen en komen bij die cliënten binnen. Daar moet ook een stuk van vertrouwen zijn, via hun binnenkomen is dan makkelijker. Dat is van belang, zij zijn de spil in de wijk. Dan kan ik daar naar toe en kan ik zeggen: ‘Geef mij tien mensen met huishoudelijke hulp’ of ‘Geef mij tien mensen met geestelijke gezondheidsproblemen’.*

5.3 Alle Wmo-ouderen als referent en publiek, ‘Den Haag’ als claim-maker

De groep die feitelijk vertegenwoordigd wordt door de Wmo-adviesraad zijn alle ouderen in de gemeenten die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. Dit zijn dus niet alleen de kwetsbare, arme, eenzame of verwerende ouderen zoals de Wmo-raadsleden hen zien maar alle ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. Uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek blijkt dat 1200 ouderen in de kleine gemeente Wmo-cliënt waren in 2016³. In de grote gemeente waren dit 11.845 ouderen. In de kleine gemeente zijn dit 400 cliënten op iedere 1000 ouderen, in de grote gemeente maar liefst 595 cliënten op 1000 ouderen (CBS Statline, 2017). Zie onderstaande tabel voor de verdeling naar type ondersteuning.⁴

³ Ouderen in dit geval zijn inwoners ouder dan 60 jaar. De leeftijdscategorieën van het CBS zijn helaas onderverdeeld in tientallen en bieden geen mogelijkheid een groep ouder dan 65 te onderscheiden.

⁴ Het totaal aantal cliënten kan kleiner zijn dan de som van de aantallen cliënten bij de verschillende types. Dit komt omdat cliënten zorg van meerdere types kunnen ontvangen en zij dan bij het totaal slechts één keer meetellen.

Tabel 6. Aantal Wmo cliënten

	Totaal	Ondersteuning thuis	Hulp bij huishouden	Verblijf en opvang	Hulpmiddelen en diensten
Kleine gemeente	1.200	110	515	0	1.015
Grote gemeente	11.845	620	4.795	265	10.445

De Wmo-adviesraden richten zich op alle ouderen in de gemeente. Zij proberen hen te bereiken door hen op te zoeken in verpleegtehuizen, via de lokale krant, via een specifieke zorgkrant of op informatiemiddagen. Als er in de kleine gemeente een inloopmiddag wordt georganiseerd, worden er in de openbare voorzieningen zoals de bibliotheek en het theater pamfletten opgehangen.

Sinds de transitie van de nieuwe Wmo naar de gemeenten in 2015 is wettelijk vastgelegd dat er in elke gemeente een Wmo-adviesraad moet zijn die de gemeente gevraagd en ongevraagd advies geeft. De regering heeft dus in feite bepaald dat de Wmo-adviesraden de ouderen moeten vertegenwoordigen en zij kan dus worden gezien als maker van de claim.

5.4 Legitimiteit van de vertegenwoordigingsclaim: verantwoording

5.4.1 Publicatie officiële adviezen en openbare vergaderingen

Kleine gemeente

De vergaderingen van de Wmo-adviesraad in de kleine gemeente zijn openbaar. Ik als onderzoeker mocht, net als alle inwoners van de gemeente, aanwezig zijn tijdens de maandelijkse vergadering. Dit is een vorm van verantwoording, omdat inwoners op die manier het handelen van de Wmo-adviesraad kunnen controleren. De gegeven adviezen zijn eveneens openbaar. De Wmo-adviesraad in de kleine gemeente publiceert de officieel gegeven adviezen op haar website. Ook eventuele reacties van de gemeenteraad of het college van burgemeester en wethouders zijn inzichtelijk. Ook worden regelmatig korte verslagen van de Wmo-adviesraad gepubliceerd in de lokale krant. Toch is een groot deel van het handelen van de Wmo-adviesraad niet inzichtelijk. De Wmo-raadsleden gaven zelf aan dat steeds vaker van hen verwacht wordt vooraf mee te denken over het beleid, wanneer de ambtenaren nog bezig zijn een beleidsnota te ontwikkelen. Over het handelen van de Wmo-adviesraad en het advies dat zij geven tijdens deze meer informele bijeenkomsten met ambtenaren leggen zij geen verantwoording af. Het aantal officiële adviezen, waar verantwoording over wordt gegeven in de vorm van publicatie, is volgens de Wmo-raadsleden minder geworden. Respondent één zegt daarover het volgende:

R1(k): *‘Dat doet me wel verdriet. Dit jaar staan er een aantal adviezen op de rails. Het is twee jaar lang heel erg laag geweest de officiële adviezen die werden gevraagd.’*

Wanneer steeds meer informeel advies wordt gegeven is de verantwoording naar de Wmo cliënten minder.

Grote gemeente

In de grote gemeente is het handelen van de Wmo-adviesraad minder inzichtelijk dan in de kleine gemeente. De Wmo-adviesraad heeft geen eigen website, maar een aparte pagina op de website van de gemeente. Op deze website zijn de gegeven adviezen niet te vinden, ondanks dat respondent vier wel vertelde dat ze daar op horen te staan. Ook na mailcontact met de gemeente zijn de adviezen niet inzichtelijk. Er is wel een 'blog' website van de Wmo-adviesraad in de grote gemeente waar gegeven adviezen uit het verleden op staan, maar deze blog is al jaren niet meer ge-update. Ook is het niet mogelijk voor inwoners van de grote gemeente om vergaderingen bij te wonen, omdat niet bekend is wanneer deze plaatsvinden. Het feit dat in de grote gemeente net als in de kleine gemeente ook steeds meer met de ambtenaren op een informele manier wordt geadviseerd draagt ook niet bij aan de kansen voor verantwoording.

5.4.2 Noodzaak verantwoording

Kleine gemeente

Zoals beschreven in de vorige paragraaf legt de Wmo-adviesraad in de kleine gemeente verantwoording af door de gegeven officiële adviezen te publiceren op de website. Verantwoording afleggen aan de ouderen is echter volgens de Wmo-raadsleden niet noodzakelijk. Dat het advies door de gemeente wordt opgevolgd is volgens respondent twee genoeg. De ouderen hebben hier dan verder geen weet van.

R2(k): *'Een advies is dan een advies op beleid en dan wordt dat wel of niet opgevolgd, maar daar blijft het bij. Wat het voor de ouderen betekent daar hebben we niet zo veel mee te maken op dat moment.'*

Ook respondent drie ervaart niet dat de Wmo-adviesraad verantwoording moet afleggen. Over het publiceren van de adviezen zegt zij het volgende:

R3(k): *'Dat gebeurt gewoon.'*

Grote gemeente

Ook respondent vier vindt dat verantwoording afleggen als Wmo-adviesraad niet nodig is. Er zijn duizenden mensen die de Wmo-adviesraad vertegenwoordigt, en die kunnen volgens de respondent niet allemaal op de hoogte gebracht worden van het handelen van de Wmo-adviesraad. Er is geen

kanaal en er is geen achterban die een verantwoording verwacht. Respondent vier verwoordt dit als volgt:

R4(g): *'Het is dus inderdaad zo dat wij geen verantwoording afleggen, omdat er ook niet een kanaal of een opdracht is. Het kan zijn dat het in de krant komt of op de lokale televisie. Soms, het hangt ook af van het onderwerp, als het een belangrijk onderwerp is geven we dat aan de krant door dan komt er ook een uitgebreid artikel. Die band is er wel een beetje maar het wordt ook niet geacht, dat wij officieel die mensen op de hoogte stellen.'*

Bovendien geeft respondent vijf aan dat doordat van hen verwacht wordt dat zij zich meer op de ambtenaren en minder op de politiek richten, er minder mogelijkheden zijn om verantwoording af te leggen. Omdat de Wmo-adviesraad in het voortraject tijdens het schrijven van een beleidsnota al veel kan inbrengen, is achteraf moeilijk aan te wijzen wat de Wmo-adviesraad heeft bijgedragen aan de nota. Op de vraag hoe de Wmo-adviesraad dan het handelen kan verantwoorden antwoordt respondent vijf het volgende:

R5(g): *'Dat is dan lastig. Je kan op die manier niet duidelijk aangeven: dit is wat wij gedaan hebben. Je hebt er wel aan bijgedragen.'*

5.5 Conclusies deelvragen 2 en 3

5.5.1 De vertegenwoordigingsclaim

Deelvraag twee luidde: 'Hoe ziet de vertegenwoordigingsclaim eruit die Wmo-adviesraden maken?'. De vertegenwoordigingsclaim wordt gemaakt door het subject, in dit geval de Wmo-adviesraad. Deze Wmo-adviesraad is volgens de respondenten geen belangenbehartigingsorganisatie maar geeft aan de gemeente advies over het te voeren beleid. In beide onderzochte gemeenten wordt dit advies steeds vaker aan ambtenaren gegeven en steeds minder aan de lokale politiek, vooral omdat de gemeente dit zelf wenst en daarbij de respondenten denken dat ze bij het ontwerpen van beleid meer invloed kunnen uitoefenen. Het object in de vertegenwoordigingsclaim is het beeld dat de Wmo-raadsleden hebben van de ouderen. Uit de interviews blijkt dat er een gevarieerd beeld is van de ouderen onder de Wmo-raadsleden. De respondenten in de kleine gemeente zien de ouderen die zij vertegenwoordigen als kwetsbaar, terwijl de respondenten in de grote gemeente benadrukken dat de ouderen een brede groep vormen en zij niet allen kwetsbaar zijn. De Wmo-raadsleden claimen de ouderen te vertegenwoordigen op basis van hun expertise over de doelgroep. Het directe contact tussen subject en object is nihil, maar de Wmo-raadsleden denken goed inzicht te hebben in de mening en knelpunten van de ouderen via hun werk of een tussenliggende belangenorganisatie. De Wmo-ouderen in de gemeente (bijna de helft van alle

ouderen!) zijn de referent en eveneens het publiek waar de Wmo-adviesraden zich op richten. ‘Den Haag’ kan gezien worden als claim-maker, omdat de regering bepaald heeft dat er Wmo-adviesraden actief moeten zijn in de gemeenten om de burger te betrekken bij het vormgeven van beleid.

5.5.2 Verantwoording

Om deelvraag drie te beantwoorden (‘Hoe ziet verantwoording naar de ouderen van Wmo-adviesraden er uit?’) is aan de Wmo-raadsleden gevraagd hoe zij hun handelen aan de ouderen verantwoorden. In de kleine gemeente vindt verantwoording plaats in de vorm van openbare vergaderingen en het publiceren van de gegeven adviezen op de website en verslagen in de lokale krant. De verantwoording naar de ouderen is dus redelijk uitgebreid. In de onderzochte grote gemeente is deze verantwoording minder. De vergaderingen zijn niet openbaar en de gegeven adviezen zijn niet inzichtelijk.

In beide onderzochte gemeenten wordt de verantwoording steeds minder. Dat de Wmo-adviesraad een officieel advies geeft komt minder voor, waardoor verantwoording ook in het geding komt. Over het algemeen zien de Wmo-raadsleden dit niet als problematisch. Zij hebben niet het gevoel dat zij verantwoording moeten afleggen.

Tabel 7. Conclusies

	Kleine gemeente	Grote gemeente
Subject	Wmo-adviesraad, geen belangenbehartiging	Idem
Object	Kwetsbare, eenzame ouderen	Brede groep ouderen, niet allen kwetsbaar
Referent	1.200 ouderen	11.845 ouderen
Publiek	Alle ouderen, via krant/ flyers/ verpleeghuizen bereikt	Alle ouderen
Claim-maker	Kabinet Rutte II	Idem
Verantwoording	Openbare vergadering, publicatie adviezen	Nauwelijks vormen van verantwoording

6. De vertegenwoordiging volgens de ouderen

In dit tweede empirische hoofdstuk worden eveneens resultaten van het uitgevoerde onderzoek beschreven. In dit hoofdstuk staat het perspectief van de ouderen centraal. Op basis van deze resultaten wordt getracht antwoord te geven op deelvraag 4: ‘Hoe zien ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden?’. Bij de beantwoording van deze deelvraag is autorisatie een belangrijk concept. Dit concept is geoperationaliseerd in de thema’s die in de volgende paragrafen aan de orde komen: de bekendheid met de Wmo-adviesraad, de ervaren vertegenwoordiging, de mening over deze vertegenwoordiging en de mening over de gegeven adviezen. Ook wordt deelvraag 5 ‘Heeft de grootte van de gemeente invloed op de vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden?’ in dit hoofdstuk exploratief beantwoord.

6.1 Bekendheid Wmo-adviesraden

Grote gemeente

Van de zeven geïnterviewde ouderen in de grote gemeente weet slechts één respondent van het bestaan van een Wmo-adviesraad af. De andere zes respondenten geven ook na mijn toelichting over wat de Wmo-adviesraad is en wat zij doet aan er nog nooit van gehoord te hebben. Respondent elf is de enige die in haar woorden “wel eens gehoord heeft” van de Wmo-adviesraad maar wanneer later in het interviews weer wordt gewezen op het feit dat dat zij wel bekend is met de Wmo-adviesraad zegt zij het volgende er over:

R11(g): *‘Ja, maar wat het precies inhoudt dat weet ik niet hoor.’*

Ook de enige respondent die de Wmo-adviesraad kent in de grote gemeente lijkt dus niet echt op de hoogte te zijn van de vertegenwoordiging van ouderen in deze adviesraad. Contact met de Wmo-adviesraad heeft zij nog nooit gehad. De respondent geeft aan wel contact te willen zoeken wanneer zij vragen of klachten had, maar dat het tot nu toe niet nodig is geweest en er zij er daardoor verder niks mee te maken heeft.

Respondent veertien kent de Wmo-adviesraad niet maar is naar aanleiding van het interview er wel in geïnteresseerd. Ze heeft na het gesprek de contactgegevens van de Wmo-adviesraad genoteerd. Ze is niet tevreden over de gang van zaken wat betreft de Wmo en zegt contact te gaan zoeken met de Wmo-adviesraad. Respondent tien is ook erg ontevreden over het gemeentelijk beleid maar ziet niet het belang van een adviesraad. Zij zegt er het volgende over:

R10(g): *'Alles is de ouderen afgepakt en dan hebben we geen vertrouwen meer in de Wmo. En dan kunnen ze lullen over een klachtencommissie of advies, weet ik het allemaal. Flauwekul.'*

De respondenten twaalf, dertien, vijftien en zestien kennen de Wmo-adviesraad niet maar zijn net als respondent elf tevreden over het gemeentelijk beleid.

Kleine gemeente

In de kleine gemeente weten vijf van de zes geïnterviewde ouderen af van het bestaan van de Wmo-adviesraad. Respondent negen, de enige respondent in de kleine gemeente die niet bekend is met de Wmo-adviesraad, zegt er het volgende over:

R9(k): *'Nee ik ken het niet en als ik een probleem had dan zou ik ze misschien wel kennen. Maar ik heb geen problemen.'*

Respondent zes, zeven, acht, zeventien en achttien zijn wel bekend met de Wmo-adviesraad. Niet omdat zij ontevreden zijn over de ondersteuning en daarom contact hebben gezocht, ze zijn namelijk allen over het algemeen tevreden, maar omdat de Wmo-adviesraad in de kleine gemeente goed promoot dat zij bestaat. Respondent zes, acht, zeventien en achttien geven aan dat zij van het bestaan afweten omdat ze stukjes over de Wmo-adviesraad lezen in de lokale krant. Ook zijn er flyers beschikbaar en voldoende informatie in het ouderencentrum in de kleine gemeente. Respondent zes zit in de achterban van de seniorenraad die ook erg actief is in de gemeente en kent daarom ook het lid van de Wmo-adviesraad die plaatsneemt in de seniorenraad. Respondent zeven is kennissen met een lid van de Wmo-adviesraad en ook respondent acht kent de Wmo-raadleden persoonlijk:

R8(k): *'Dan ga ik 's morgens naar -naam ouderencentrum- en kom ik ze wel eens tegen.'*



6.2 Ervaren vertegenwoordiging

7.2.1 De thema's van Wmo-adviesraden leven ook onder de ouderen

Grote gemeente

De ouderen in de grote gemeente geven aan dat zij de vertegenwoordiging niet ervaren; zij voelen zich niet vertegenwoordigd door de Wmo-adviesraad. Dit is logisch aangezien zij de Wmo-adviesraad niet kennen. Toch zou ik stellen dat de ouderen wel daadwerkelijk vertegenwoordigd worden door de Wmo-adviesraad, omdat de thema's waarover advies is gegeven in de grote gemeente zoals de regiotaxi, de huishoudelijke hulp en de eigen bijdrage ook leven onder de ouderen. Vooral de huishoudelijke hulp is een groot thema voor de ouderen. Dit komt omdat de gemeente voor veel ouderen de huishoudelijke hulp heeft verlaagd naar anderhalf uur per week. Respondenten tien en veertien brengen dit onderwerp op omdat zij niet tevreden hier over zijn. De respondenten elf, twaalf en dertien weten ook dat er aanpassingen zijn geweest wat betreft de huishoudelijke hulp maar zien dit niet als problematisch. Respondent elf, die van drie uur per week naar anderhalf uur was gegaan zegt er het volgende over:

R11(g): *'Eerst hadden we anderhalf uur en nu hebben we weer twee uur. En dan koop ik er een uur bij en heb ik drie uur.'*

Respondent elf kan dus een uur er bij kopen. Voor de respondenten tien en veertien is dit geen optie, omdat zij een lager inkomen hebben. Ook de eigen bijdrage van de Wmo is een belangrijk thema geweest bij de Wmo-adviesraad. De Wmo-adviesraad in de grote gemeente is van mening dat de kosten vooral voor lage inkomens de pan uitreizen. Respondent veertien, die zelf een minima inkomen heeft, is het hier mee eens:

R14(g): *'Ik begrijp nog altijd niet waarvoor die CAK vergoeding zo hoog moet zijn. Hij gaat dit jaar ook weer omhoog. Nu is het 14 euro in de week, dat is best een bedrag. Dat is een week eten voor mij.'*

Kleine gemeente

Omdat de zes respondenten in de kleine gemeente eigenlijk allen weinig op te merken hebben aan de ondersteuning die de zij ontvangen van de gemeente is het moeilijker te bepalen of de thema's die de Wmo-adviesraad heeft behandeld ook leven onder de ouderen. In het interview met respondent zes komt wel een ander thema ter sprake, namelijk de wachttijden bij het zorgloket. Dit is het enige onderwerp waar zij zich negatief over uitlaat:

R6(k): *'Als je bijvoorbeeld een aanpassing moet aan de scootmobiel, een stokhouder of een nieuwe arMLEuning of zo, dan moet ik bij het zorgloket dat aanvragen en dat duurt dan acht weken. Dat is voor bepaalde dingen vrij lang.'*

Op de vraag of de respondenten denken dat de Wmo-adviesraad goed weet wat er in hun leven speelt reageren alle zes de ouderen in de kleine gemeente bevestigend. Volgens respondent zes kunnen zij zich goed inleven en kun je er met allerlei vragen terecht. Respondent zeven zegt er het volgende over:

R7(k): *'Dat pikken ze wel op in het dorp, omdat iedereen met elkaar een praatje maakt.'*

7.2.2 Minder 'beleidstaal' bij de ouderen

Grote gemeente

Uit de interviews met de ouderen wordt duidelijk dat zij naar de Wmo kijken vanuit hun eigen leefwereld. Hiermee bedoel ik dat de ouderen zich in de interviews vooral uitlaten over de praktische zaken van de Wmo. Dit valt vooral op bij respondent tien en respondent veertien, die uitgesproken negatief zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Met hen praat ik over de huishoudelijke hulp die niet naar wens is en de taxichauffeurs die volgens respondent tien niet capabel zijn. Volgens respondent tien zou de Wmo-adviesraad niet aan een verbetering kunnen bijdragen. Zij gelooft niet in een adviesraad en noemt het zelfs 'flauwekul'. Ook respondent veertien maakt geen koppeling tussen het beleidsniveau en de ondersteuning die zij ontvangt. Zij laat zich negatief uit over de aanbieder van de zorg en geeft aan dat de Wmo (gemeente) daar niks aan kan veranderen, die zijn volgens haar niet bezig met de kwaliteit van de ondersteuning:

R14(g): *'Daar zit de Wmo dus helemaal niet tussen, of in. Dat zitten tussen mij en de zorgverlener.'*

Veel fragmenten zijn gecodeerd onder de codes 'positief over ondersteuning' en 'negatief over ondersteuning', veel minder fragmenten zijn gecodeerd onder topics die gaan over vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden, omdat dit in de gesprekken met ouderen niet altijd goed besproken kon worden. Logischerwijs omdat zes van de zeven respondenten de Wmo-adviesraad niet kennen. Als ik in het interview met respondent dertien over ondersteuning vanuit de Wmo begin, vraagt zij zich hardop af of de verzorging van haar zieke man ook via de Wmo was geregeld. Ook hieruit blijkt dat de ouderen over het algemeen niet bezig zijn met het beleidsaspect van de regelingen.

Kleine gemeente

Hoewel minder dan in de grote gemeente, gaat het ook tijdens de interviews met de ouderen woonachtig in de kleine gemeente veel over de praktische zaken van de Wmo. Als ik bij respondent zeven begin vertegenwoordiging geeft ze zelf aan dat ze niks af weet van het gemeentelijke beleid en weinig meer kan vertellen dan hoe zij de huishoudelijke hulp en het gebruik van de regiotaxi ervaart.

6.3 Mening over vertegenwoordiging

Grote gemeente

Respondent tien kende de Wmo-adviesraad niet maar hecht er ook geen waarde aan. Ze denkt niet dat een adviesraad nut heeft, omdat de gemeente volgens haar doet wat zij zelf wilt. Respondent elf en zestien vinden het wel belangrijk dat er een Wmo-adviesraad is die hen vertegenwoordigt. Respondent twaalf, dertien, veertien en vijftien hebben geen uitgesproken mening over vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden en lijken het prima te vinden.

Alle respondenten in de grote gemeente hechten geen waarde aan een gedeelde identiteit met de Wmo-raadsleden die claimen hun te vertegenwoordigen. Het maakt volgens de respondenten niet uit of de leden van de Wmo-adviesraad op dezelfde leeftijd zijn als de ouderen. Ook vinden de respondenten het niet belangrijk dat er mensen zitting nemen in de Wmo-adviesraad die zelf ook ondersteuning ontvangen. Respondent twaalf geeft aan dat de er vanuit gaat dat ze weten waar ze het over hebben en ze geen ervaringsdeskundigen hoeven te zijn, als ze de expertise maar ergens anders vandaan halen (bijvoorbeeld in het werk).

Kleine gemeente

De respondenten in de kleine gemeente zijn meer uitgesproken over het belang van een adviesraad dan in de grote gemeente. Respondent zeven vindt het belangrijk dat de Wmo-adviesraad de gemeente adviseert om de volgende redenen:

R7(k): *‘Het houdt het menselijk, anders blijft de gemeente ook maar in beleidsdingen hangen.’*

Ook respondenten zes en acht vinden het belangrijk dat er een Wmo-adviesraad is. Respondent zes is heel positief en noemt de Wmo-adviesraad ‘super’. Ze geeft aan dat je er met klachten en andere zake terecht kunt en dat ze echt hun best voor de ouderen doen. Wanneer gevraagd wordt aan respondent acht waarom het belangrijk is dat er een Wmo-adviesraad is geeft hij de volgende toelichting:

R8(k): *‘Om de stem van de burger te laten horen. Er moet contact blijven want er gebeuren wel eens dingen dat je denkt ‘waarom moet dat zo?’. Mijn stem alleen telt niet, maar meerdere stemmen tellen wel. Daarom is het belangrijk dat er zo’n raad is, die vertegenwoordigen mij en andere mensen. Die kunnen meer bereiken dan ik alleen. Ik hoef niet naar een ambtenaar toe te gaan bij de gemeente. [Lacht]. Dan geven ze niet eens antwoord.’*

Alle ouderen, zowel in de kleine als grote gemeente, geven aan dat het voor hun niet uitmaakt of de Wmo-raadsleden jong of oud zijn. Als uitzondering daarop heeft respondent zes juist voorkeur voor jongeren in de Wmo-adviesraad. Wanneer volgens haar jongeren zich bezighouden met de vertegenwoordiging van ouderen draagt dit aan het beleven en begrijpen van oud zijn. Volgens haar zou het mooi zijn als jong en oud met elkaar daarover in gesprek gaan. Zij zegt over jongeren in de Wmo-adviesraad het volgende:

R6(k): *‘Laat maar ’s merken hoe het is om oud te zijn en wat voor klachten ze dan krijgen, of die klachten rechtvaardig zijn vanuit een oudere.’*

Respondent zes vindt daarnaast dat ervaringsdeskundigheid, dat de Wmo-raadsleden zelf ook ondersteuning ontvangen, ‘wel handig’ kan zijn bij het vertegenwoordigen van ouderen. Voor respondent zeven is dit, net als de ouderen in de grote gemeente, niet belangrijk. Op basis van hun professionele expertise weten de Wmo-raadsleden volgens haar wel waar ze het over hebben.

6.4 Mening over gegeven adviezen

Grote gemeente

Als met de respondenten de door de Wmo-adviesraad gegeven adviezen besproken worden blijkt dat de ouderen het vaak eens zijn met de gegeven adviezen. De thema’s die de Wmo-adviesraad heeft behandeld in het afgelopen jaar, zoals het aantal uren huishoudelijke hulp dat verminderd is, zijn ook de thema’s die leven onder de ouderen.

Om een voorbeeld te geven: respondent 14 laat zich negatief uit over de verschillende aanspreekpunten die er zijn bij de Wmo. Dit is een goed voorbeeld van hoe een thema dat door de Wmo-adviesraad behandeld is, ook leeft onder de ouderen. Haar mening over de verschillende aanspreekpunten en dat er één loket of contactpersoon zou moeten zijn voor alle voorzieningen komt overeen met het advies dat gegeven is door de Wmo-adviesraad in de grote gemeente. Respondent veertien heeft drie verschillende typen ondersteuning vanuit de Wmo (huishoudelijke hulp, dagbesteding en regiotaxi) en heeft het gevoel dat er voor iedere voorziening een ander laatje open getrokken wordt en er niet één dossier is voor haar.

Respondent elf, die zelf tevreden is over de ondersteuning die zij ontvangt, is het niet volledig eens met de gegeven adviezen door de Wmo-adviesraad. Het advies over dat er één aanspreekpunt binnen de Wmo voor de oudere zou moeten zijn is volgens haar niet nodig. Voor haar is het makkelijk contact op te nemen met de gemeente:

R11(g): *‘Ja dat is heel makkelijk. Waarom doen mensen daar moeilijk over?’*

Soms gaan de respondenten nog een stapje verder dan de Wmo-adviesraad. Dit hangt samen met een eerder besproken resultaat dat de ouderen redeneren vanuit hun leefwereld en zich niet op het beleidsniveau begeven. De gemeente wilde bijvoorbeeld dat ouderen meer gebruik gaan maken van het reguliere openbaar vervoer zodat het gebruik van de regiotaxi minder zou worden. De Wmo-adviesraad in de grote gemeente heeft geadviseerd dat als dit zou gebeuren het reguliere openbaar vervoer wel toegankelijker zou moeten worden voor ouderen. Als ik dit advies met respondent dertien bespreek geeft ze aan dat ze het eens is met het advies maar nog liever iets anders zou willen adviseren:

R13(g): *‘De regiotaxi houden, absoluut. Niet alleen voor mij maar wel voor honderden mensen. Als ze dat weg doen raken een heleboel mensen in een isolement. Dat is het ergste wat er is.’*

Kleine gemeente

In de kleine gemeente zijn de gegeven adviezen minder besproken omdat drie van de vier respondenten daar wel bekend waren met de Wmo-adviesraad. Wanneer de adviezen wel ter sprake komen in de interviews, blijkt dat de ouderen daar weinig over te melden hebben omdat ze over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning die ze ontvangen.

6.4 Verschillen tussen onderzochte gemeenten

Het belangrijkste verschil tussen de twee onderzochte gemeenten is dat de ouderen in de grote gemeente veel minder bekend lijken te zijn met de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden dan in de kleine gemeente. Respondent acht in de kleine gemeente geeft aan de Wmo-raadsleden wel eens tegen te komen en respondent zes is zelfs kennissen met een Wmo-raadslid. Volgens respondent zeven pikken de Wmo-raadsleden de signalen op in het dorp, omdat veel mensen met elkaar in de kleine gemeente een praatje maken. Dit in vergelijking met de ouderen in de grote gemeente, die over het algemeen niet wisten dat er een Wmo-adviesraad bestaat. Respondent tien, inwoner van de grote gemeente, heeft ook niet het gevoel dat een Wmo-adviesraad nut heeft. Om de claim in de kleine gemeente om die reden als meer legitiem te beschouwen is wellicht te kort door de bocht, omdat ook in de grote gemeente de Wmo-adviesraad wel adviseert over de thema's

die volgens de ouderen belangrijk en relevant zijn. Een ander belangrijk verschil is dat de verantwoording naar de ouderen in de grote gemeente veel minder uitgebreid dan in de kleine gemeente. Dit komt omdat de Wmo-adviesraadsleden in de kleine gemeente beter weten wie zij vertegenwoordigen en daardoor ook beter weten naar wie en op welke manier zij zich moeten verantwoorden.

6.5 Conclusies deelvragen 4 en 5

Deelvraag drie ging over de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden vanuit het perspectief van de ouderen. De empirische vraag luidde: ‘Hoe ervaren ouderen de vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden?’. Een belangrijke conclusie is dat de ouderen in de grote gemeente de vertegenwoordiging nauwelijks ervaren. Zes van de zeven ouderen zijn niet bekend met de Wmo-adviesraad. De thema’s die de Wmo-adviesraad behandelt zijn wel de thema’s die ook leven onder de ouderen; zij worden dus ondanks dat zij dit niet weten wel goed vertegenwoordigd. De ouderen die over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen geven aan dat dit ook de reden is waarom zij de Wmo-adviesraad niet kennen. Zij lijken hiermee te zeggen dat het niet nodig is vertegenwoordigd te worden als alles naar wens is. Van de ouderen in de grote gemeente die zich nadrukkelijk negatief uitlaten over de ondersteuning is er een oudere die wel geïnteresseerd in de Wmo-adviesraad, een andere vindt het ‘flauwekul’ en hecht geen waarde aan de vertegenwoordiging. De ouderen in de grote gemeente vinden het niet belangrijk dat de Wmo-raadsleden zelf ook oud zijn of zelf ondersteuning ontvangen. In de kleine gemeente zijn de ouderen over het algemeen wel bekend met de Wmo-adviesraad en zijn ook uitgesprokener over het belang van de Wmo-adviesraad. Volgens de ouderen hebben de Wmo-raadsleden goed door wat er in hun leven speelt. Volgens hen is het niet belangrijk dat de leden van de Wmo-adviesraad ook oud zijn of ondersteuning ontvangen, omdat zij vanuit hun werk genoeg expertise hebben.

7. Conclusie en discussie

Doelstelling van deze scriptie was de vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden in kaart te brengen en het perspectief van ouderen op deze vertegenwoordiging te onderzoeken. Omdat professionalisering van Wmo-adviesraden het laten horen van ‘de stem van de burger’ mogelijk negatief beïnvloed was het relevant deze vertegenwoordigingsrelatie te onderzoeken. In dit hoofdstuk zal de onderzoeksvraag ‘Hoe vertegenwoordigen Wmo-adviesraden ouderen en in hoeverre voelen ouderen zich vertegenwoordigd door Wmo-adviesraden?’ worden beantwoord. In paragraaf 7.2 zullen deze conclusies in breder perspectief en in relatie met eerdere literatuur geplaatst worden. Daarna volgt een korte reflectie op dit onderzoek en het hoofdstuk sluit af met een vooruitblik: aanbevelingen voor de praktijk en vervolgonderzoek.

7.1 Beantwoording onderzoeksvraag

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is de vertegenwoordigingsclaim in kaart gebracht. Volgens de theorie van Saward (2010) bestaat de claim uit een *subject*, dat staat voor een *object* dat gerelateerd is aan een *referent* en aangeboden wordt aan een *publiek*. Er is een *claim-maker* die bepaalt dat het subject het object vertegenwoordigt. Op basis van het empirische onderzoek ben ik tot de volgende conclusies gekomen. De Wmo-adviesraad is in dit geval het subject. Zij geven advies over beleid aan het gemeentebestuur en komen niet op voor individuele belangen van burgers. Steeds vaker geven zij informeel advies aan ambtenaren en minder aan de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. Het object, het beeld van de ouderen zoals het subject dat heeft, zijn in het geval van de kleine onderzochte gemeente kwetsbare, eenzame en soms verwende ouderen. In de grote gemeente geven de Wmo-raadsleden aan dat de ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo een erg brede groep is en niet alle ouderen kwetsbaar zijn. De referent is in de kleine gemeente een groep van 1.200 ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo en in de grote gemeente gaat dit om 11.845 ouderen. Deze groepen ouderen zijn eveneens het publiek, dat wordt bereikt via lokale media of flyers. De claim-maker is de landelijke regering in 2014, van kabinet-Rutte II, omdat zij in de wet vastlegden dat Wmo-adviesraden de doelgroepen van de Wmo moeten vertegenwoordigen. De Wmo-adviesraden vertegenwoordigen de ouderen op basis van expertise. De ouderen vinden deze expertise ook belangrijk als basis voor de vertegenwoordiging, in ieder geval belangrijker dan een gedeelde identiteit of ervaringsdeskundigheid.

Nadat de vertegenwoordiging in kaart is gebracht heb ik het perspectief van ouderen op deze vertegenwoordiging onderzocht. In de grote gemeente zijn de ouderen niet bekend met de

Wmo-adviesraad. Dit is in principe niet erg, omdat de thema's die de Wmo-adviesraad behandelt ook leven onder ouderen. De ouderen worden dus vertegenwoordigd zonder dat zij actief bezig zijn met deze vertegenwoordiging. Ouderen zijn het eens met de gegeven adviezen en zouden soms zelfs nog iets 'harder' adviseren. Dit komt mogelijk doordat de ouderen geen inzicht hebben in de (financiële) aspecten en de omstandigheden waar de gemeente mee te maken heeft wanneer beleid gevormd wordt en de keuzes voor gemeenten soms noodzakelijk, doch onbegrijpelijk voor de ouderen, zijn. In de kleine gemeente zijn de ouderen wel bekend met de Wmo-adviesraad. Dit is ook gelijk de belangrijkste conclusie wat betreft de verschillen tussen beide onderzocht gemeenten: de bekendheid. De ouderen in zowel de kleine als de grote gemeente hechten belang aan de vertegenwoordiging, ook als ze de Wmo-adviesraad niet kennen en ondanks dat zij over het algemeen tevreden zijn met de ondersteuning die zij ontvangen. Zowel in de grote als kleine gemeente vinden ouderen het niet belangrijk dat de Wmo-raadsleden ook oud zijn of zelf ook ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. De ouderen vinden het dus belangrijk dat zij vertegenwoordigd worden, maar wie of wat hen precies vertegenwoordigd vinden zij minder belangrijk. De ouderen hebben het idee dat de Wmo-raadsleden goed weten wat er in hun leven speelt en op basis van expertise opgedaan op het werk goed de gemeente kunnen adviseren over het te voeren beleid. Het idee dat Wmo-raadsleden genoeg expertise hebben, ondanks dat het contact met de ouderen nihil is, werd ook gewekt in de interviews met de Wmo-raadsleden. Zij slagen er goed in de ouderen te vertegenwoordigen, ondanks de professionalisering van Wmo-adviesraden.

7.2 Conclusies in breder perspectief

7.2.1 Saward versus Pitkin

Met deze scriptie is er voor het eerst onderzoek gedaan naar de vertegenwoordigingsclaim vanuit het perspectief van de vertegenwoordigden. Volgens Saward (2010) is vertegenwoordiging een actief proces van *claim-making* en kan de gemaakte vertegenwoordigingsclaim ook in twijfel worden getrokken of zelfs niet worden geaccepteerd door de groep die vertegenwoordigd wordt. In het geval van Wmo-adviesraden lijkt er geen sprake te zijn van het accepteren of afwijzen van een claim. De Wmo-raadsleden zijn eigenlijk nauwelijks bezig met het claimen van de vertegenwoordiging en zijn zich niet bewust van iets dat hen (als subject) verbindt aan de ouderen (het object), behalve de expertise die zij toch al bezitten vanuit hun werk. Ook de ouderen zijn zich niet bewust van een eventueel gemaakte claim. Zij kennen de Wmo-adviesraad niet, of wanneer zij het wel kennen maakt het hen niet uit wie er in zitten of wat zij precies doen. De ouderen vinden het wel belangrijk dat zij vertegenwoordigd worden, maar door wie of wat lijkt hen weinig uit te

maken. Dit is een klassiek fenomeen bij vertegenwoordiging. De complexe theorie van Saward (2010) waarin hij beargumenteert dat een vertegenwoordigingsrelatie moet worden geaccepteerd en bestaat uit de vijf elementen het subject, object, referent, publiek en claim-maker is dus niet volledig van toepassing op de vertegenwoordiging van ouderen door Wmo-adviesraden. De klassieke theorie van Pitkin (1969) die stelt dat X staat voor Y, lijkt dus toepasselijker.

7.2.2 Vertegenwoordiging op basis van expertise

Voorgaande is de belangrijkste conclusie wanneer ik de uitkomsten van dit onderzoek relateer aan de bestaande literatuur over vertegenwoordiging. Specifieker ingaande op de theorie van Saward (2010) over de vertegenwoordigingsclaim kon verwacht worden dat een gedeelde identiteit een belangrijk aspect is bij de autorisatie (Saward, 2010). Door een gedeelde identiteit zou de vertegenwoordiging als meer legitiem door de ouderen worden gezien. Een opvallend resultaat is dan ook dat de ouderen geen waarde lijken te hechten aan een gedeelde identiteit en één oudere zelfs graag personen met een andere identiteit (jongeren in dit geval) als leden van de Wmo-adviesraad zou zien. Ook ervaringsdeskundigheid, wat op basis van de literatuur zou bijdragen aan autorisatie en legitimiteit, is volgens de ouderen niet per se noodzakelijk. Uit dit onderzoek blijkt dat vertegenwoordiging (volgens zowel Wmo-raasleden als ouderen) ook zonder gedeelde identiteit of ervaringsdeskundigheid goed kan functioneren. De vertegenwoordiging door Wmo-adviesraden wordt geaccepteerd door de ouderen. Dit is vooral het geval omdat de mate van expertise van Wmo-raadsleden erg hoog is in de ogen van de ouderen. De ouderen beschouwen de expertise als een belangrijk aspect, dat de Wmo-raadsleden vooral opdoen in hun werk. Het weinige contact met de ouderen en de matige verantwoording in de grote gemeente lijken niet van invloed te zijn op de vertegenwoordiging. In paragraaf 1.4 beschreef ik dat volgens gemeentebesturen de stem van de burger onvoldoende doorklinkt in de gegeven adviezen. In dit onderzoek concludeer ik dat de stem van de ouderen wel voldoende doorklinkt in de gegeven adviezen. Mogelijk ervaren gemeentebesturen dit omdat ouderen een andere leefwereld hebben dan de Wmo-raadsleden, die meer beleidstaal spreken en genuanceerder advies geven. Of dit erg is, is de vraag. Ik denk van niet.

7.2.3 Verantwoording

In het theoretische kader werd gesteld dat voor goede vertegenwoordiging verantwoording noodzakelijk is. Na uitvoering van dit onderzoek wil ik dit wat nuanceren. Omdat de Wmo-raadsleden niet gekozen worden is er geen afrekening mogelijk. Om die reden lijken de Wmo-raadsleden niet de behoefte te voelen om hun handelen te verantwoorden. In de onderzochte kleine gemeente was de verantwoording van de Wmo-adviesraad uitgebreid en dit draagt positief bij aan

de vertegenwoordiging, omdat de ouderen dit aangeven dit belangrijk te vinden. Zij hechten waarde aan de verslagen in de lokale krant en de openbaar beschikbare adviezen. Echter is de verantwoording in de andere onderzochte gemeente minimaler, maar lijkt dit weinig invloed te hebben op de door de ouderen ervaren vertegenwoordiging. Verantwoording is dus volgens Wmo-raadsleden en de ouderen niet noodzakelijk.

7.2.4 Invloed van de grootte van de gemeente

Op basis van de literatuur was het denkbaar er een invloed van de grootte van de gemeente op de vertegenwoordiging zou zijn. Volgens Reussing (1988) is de afstand tussen burger en bestuur groter in een grotere gemeente dan in een kleinere gemeente. Ik concludeer voorzichtig dat hier bij Wmo-adviesraden ook sprake van kan zijn. In de kleine gemeente is de Wmo-adviesraad bekender onder ouderen en lijken zij er ook meer waarde aan te hechten. Of dit ook daadwerkelijk met de grootte van de gemeente te maken heeft is niet een directe link die gelegd kan worden. In de kleine gemeente is de Wmo-adviesraad bekender, maar het is aannemelijker dat dit komt door de uitgebreide vormen van promotie en communicatie dan door het feit dat het een kleine gemeente is.

7.2.5 Conclusies over vertegenwoordiging

Voor vertegenwoordiging in het algemeen betekenen de conclusies die ik in dit onderzoek trek dat vertegenwoordiging moet blijven plaatsvinden, om ervoor te zorgen dat belangen van kwetsbare burgers die niet participeren wel gehoord worden. Complexere vormen van vertegenwoordiging dan 'X staat voor Y', met een claim en specifieke overeenkomsten tussen degene die vertegenwoordigt en de groep die vertegenwoordigd wordt en uitgebreide vormen van verantwoording lijken niet noodzakelijk om goed te vertegenwoordigen.

7.3 Reflectie

De werving en selectie van respondenten in dit onderzoek heeft mogelijk invloed gehad op de resultaten. Zoals in hoofdstuk 4 besproken zijn de respondenten in de grote gemeente anders geworven dan in de kleine gemeente. In de grote gemeente zijn de ouderen in de hal van hun wooncentrum benaderd om mee te doen aan dit onderzoek. Er is geen reden om aan te nemen dat deze ouderen niet representatief zijn voor alle ouderen die ondersteuning ontvangen in de gemeente. In de kleine gemeente zijn de respondenten in een ouderencentrum benaderd. In dit ouderencentrum vinden activiteiten voor ouderen plaats en is veel informatie (over bijvoorbeeld de Wmo-adviesraad) beschikbaar. Het is denkbaar dat de ouderen aanwezig in dit ouderencentrum actiever en beter op de hoogte zijn van het gemeentelijke beleid dan de gemiddelde oudere in de

gemeente die ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt, en dat dit de resultaten heeft beïnvloed. Ik schat de kans klein in dat dit ook daadwerkelijk van invloed is geweest, omdat ik denk dat zes andere ouderen in de kleine gemeente eveneens op de hoogte zouden zijn van de vertegenwoordiging door de Wmo-adviesraad, omdat zij goed promoten dat ze bestaan.

Een ander aspect van dit onderzoek dat mogelijk invloed heeft gehad op de resultaten is dat de kleine gemeente een vrij unieke case lijkt. De seniorenraad, die zeer actief is in de gemeente, heeft een belangrijke rol in de vertegenwoordiging in het lokale sociale domein. Zij werken intensief samen met de Wmo-adviesraad en voorzien hen ook tijdens vergaderingen van input. Dit heeft tot gevolg dat de uitspraken gedaan over de kleine onderzochte gemeente mogelijk niet gelden voor andere gemeenten in Nederland. De onderzochte gemeenten zijn ook niet geselecteerd om iets te kunnen zeggen over alle gemeenten, maar functioneren in dit onderzoek slechts als cases.

7.4 Aanbevelingen voor praktijk en vervolgonderzoek

De onderzochte Wmo-adviesraden lijken naar behoren te functioneren. Vooral bij de kleine gemeente, maar ook in de grote gemeente, kreeg ik de indruk dat de Wmo-raadsleden capabel genoeg zijn en voldoende expertise hebben om de ouderen te vertegenwoordigen. De ouderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo bevestigen dit. Toch zou ik aanbevelen het contact met de ouderen te blijven zoeken. Het gevaar is aanwezig dat de Wmo-raadsleden in beleidstaal blijven hangen, terwijl de ongenueanceerde geluiden van de ouderen belangrijke input zijn om goede vertegenwoordiging te blijven waarborgen. Ik zou daarbij de Wmo-adviesraad in de grote gemeente willen aanbevelen meer aan promotie te doen. Er zijn ouderen die input willen leveren en nu niet van het bestaan weten. Ook blijkt uit de literatuur dat verantwoording belangrijk is. Ondanks dat uit het empirische deel van dit onderzoek blijkt dat verantwoording niet noodzakelijk is, lijkt het wel een positieve invloed te hebben op vertegenwoordiging. Wat dat betreft kan de Wmo-adviesraad in de grote gemeente een voorbeeld nemen aan de kleine gemeente, die de vergaderingen openbaar stelt en de gegeven adviezen en verslagen beschikbaar stelt voor de inwoners. Een aanbeveling die ik aan de gemeentebesturen zou willen doen betreft de formaliteit van de gegeven adviezen. Om Wmo-adviesraden te laten functioneren en hen mogelijkheid tot verantwoording te geven zijn officiële adviezen wenselijk. Op die manier kunnen Wmo-adviesraden aan de doelgroepen die zij vertegenwoordigen laten zien welke adviezen er zijn gegeven en wat de reactie van het gemeentebestuur daarop geweest is. Overleg met ambtenaren in de fase dat beleid wordt vormgegeven is functioneel maar de Wmo-adviesraad zou ook kansen moeten blijven krijgen om gevraagd en ongevraagd officieel advies op bestaand beleid te kunnen geven.

In de grote gemeente zijn er ideeën om de samenstelling van de Wmo-adviesraad aan te passen. De voorzitter van de Wmo-adviesraad gaf aan dat er in de gemeente ‘meer is dan een aantal adviesraadjes’, waarmee hij bedoelt dat de inwoners van de gemeente meer input zouden moeten kunnen leveren. Op dit moment zitten er een aantal cliënten in de Wmo-adviesraad, maar de voorzitter heeft liever dat zij niet daadwerkelijk zitting nemen in de Wmo-adviesraad en altijd aanwezig zijn bij vergaderingen maar dat zij gevraagd worden om input te leveren wanneer de Wmo-adviesraad daar om vraagt. De buurtteams, die steeds belangrijker worden in de gemeente, zouden kunnen functioneren om deze cliënten op dat soort momenten aanwezig te krijgen. Dit is de professionalisering van Wmo-adviesraden waar ik in de inleiding over sprak. Een aanbeveling aan de Wmo-adviesraad in de grote gemeente is om goed na te denken over deze nieuwe vorm van input, en te zorgen dat als de cliënten niet meer in de Wmo-adviesraad zitten ‘de stem van de burger’ nog wel voldoende doorklinkt in de gegeven adviezen.

In deze scriptie is exploratief onderzoek gedaan naar de invloed van de grootte van de gemeente. Er zijn echter Wmo-adviesraden in slechts twee gemeenten onderzocht. De variatie binnen de onderzochte gemeenten (hoe respondenten over de vertegenwoordiging denken) is op sommige vlakken net zo groot als de variatie tussen de onderzochte gemeenten. Om daadwerkelijk uitspraken te kunnen doen over de invloed van de grootte van een gemeente op de vertegenwoordiging is het wenselijk onderzoek te doen in meer kleine en grote gemeenten.

Literatuurlijst

- Bakker, J., Denters, B. & Klok, P. J. (2011). Welke burger telt mee(r) in de doe-democratie. *Beleid en Maatschappij*, 38(4), 402-418.
- Boeije, H. (2010). *Analysis in Qualitative Research*. Londen: SAGE Publications Ltd.
- Bovenkamp, H. van de & Vollaard, H. (2015). De Democratische Kwaliteit van de Decentralisaties in het Sociale Domein: Gekozen en niet gekozen vertegenwoordiging. *Beleid & maatschappij*, 42, 102-121.
- Bovenkamp, H. van de & Vollaard, H. (2017). Representative claims in practice: The democratic quality of decentralized social and healthcare policies in the Netherlands. *Acta Politica*, 15(1), 1-23.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative research journal*, 9(2), 27-40.
- CBS Statline (2017). *Wmo-cliënten per regio*. Geraadpleegd op 12 juni, 2017, via <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83262>
- Cromwijk, R., Lucassen, A., Wimsems, A., Alblas, M. & Sok, K. (2010). *Wmo-raden in beeld: over de invloed van Wmo-raden*. Utrecht: Movisie.
- Houwelingen, P. van, A. Boele & P. Dekker (2014). *Burgermacht op eigen kracht. Een brede verkenning van ontwikkelingen in burgerparticipatie*. Den Haag: SCP.
- Klaveren, S. M. van & Poortvliet, E. P. (2011). *Wmo-raden aan het werk: onderzoek naar de effectiviteit en representativiteit van Wmo-raden*. Zoetermeer: Research voor Beleid.
- Klerk, M. de, Gilsing, R., & Timmermans, J. (red.) (2010). *Op weg met de Wmo*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Mansbridge, J.J. (2003). 'Rethinking Representation'. *American Political Science Review*, 97(4), 515-528.
- Michels, A., & Graaf, L. de (2010). Examining citizen participation: Local participatory policy making and democracy. *Local Government Studies*, 36(4), 477-491.
- Munster, R. van, Sok, K., Verschelling, M., & Lucassen, A. (2012). *Cliëntenparticipatie in de voorbereiding van de AWBZ-transitie*. Utrecht: Movisie.
- Pitkin, H. F. (1969). *The concept of representation*. Berkeley: University of California.
- Pitkin, H. F. (2004). Representation and democracy: uneasy alliance. *Scandinavian Political Studies*, 27(3), 335-342.
- Rehfeld, A. (2006). Towards a general theory of political representation. *Journal of Politics*, 68(1), 1-21.

- Reussing, R. (1988). Participatie binnen politieke partijen op lokaal niveau. *Jaarboek Universiteit Twente*, 131-152.
- Rijksoverheid (2016). *Burgerparticipatie*. Geraadpleegd op 7 februari, 2017 via <https://www.rijksoverheid.nl>
- Rijksoverheid (2017). *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*. Geraadpleegd op 7 februari, 2017 via <https://www.rijksoverheid.nl>
- Saward, M. (2006). The representative claim. *Contemporary political theory*, 5(3), 297-318.
- Saward, M. (2009). Authorisation and authenticity: Representation and the unelected. *The Journal of Political Philosophy*, 17, 1–22.
- Saward, M. (2010). *The Representative Claim*. Oxford: Oxford University Press.
- Stokkom, B. V. van (2006). *Rituelen van beraadslaging: reflecties over burgerberaad en burgerbestuur*. Amsterdam: University Press.
- Tweede Kamer der Staten-Generaal (2014a). *Memorie van toelichting, Wmo 2015*. Den Haag: Rijksoverheid.
- Tweede Kamer der Staten-Generaal (2014b). *Voorstel van wet, Wmo 2015*. Den Haag: Rijksoverheid.
- Verschelling, M., Sok, K., Lucassen, A. & Gunst, R. (2014). *Kennisdossier cliënten- en burgerparticipatie in de Wmo*. Utrecht: Movisie.
- Wilde, P. de (2013). Representative claims analysis: theory meets method. *Journal of European Public Policy*, 20 (2), 278-294.
- Zimmerman, M. A., & Rappaport, J. (1988). Citizen participation, perceived control, and psychological empowerment. *American Journal of community psychology*, 16(5), 725-750.

Bijlagen

Bijlage 1. Topiclijsten

Wmo-raadsleden

Topics	Vragen
1. Introductie	Toestemming opname, anonimiteit, toelichting onderzoek
2. Respondent	Wat is uw leeftijd?
	Wat is uw functie binnen de Wmo-raad?
	Neemt u op persoonlijke titel zitting? (ervaringsdeskundige)
	Neemt u als afgevaardigde van een doelgroepenorganisatie zitting? (professional/expert)
	Hoe lang neemt u al zitting in de Wmo-raad?
	Wat is uw motivatie om zitting te nemen in de Wmo-raad?
	Hoe ziet u de vertegenwoordiging van ouderen door de Wmo-raad?
3. Gemeente	Hoe zou u de gemeente beschrijven?
	Ervaart u dat inwoners van de gemeente veel of weinig contact hebben met elkaar?
	Wat is volgens u de invloed van de grootte van de gemeente op de vertegenwoordiging van ouderen?
4. Wmo-ouderen in gemeente	Wat is uw schatting van het aantal Wmo-ouderen in de gemeente?
	Hoe zou u deze Wmo-ouderen beschrijven?
	Wat is de woonsituatie van deze ouderen?
	Wonen zij vooral thuis of ook in verpleeghuizen?
	Welke ondersteuning krijgen deze ouderen vanuit de Wmo?
5. Thema's Wmo-adviesraad	Welke thema's behandelt de Wmo-adviesraad wat betreft ouderen?
	Hoe komt de Wmo-adviesraad bij deze thema's?
	Hoe weet de Wmo-adviesraad welke thema's er spelen bij de Wmo-ouderen?
6. Publiek	In welke mate denkt u dat de Wmo-ouderen weten dat er een Wmo-adviesraad voor hen bestaat?
	Laten jullie de Wmo-ouderen weten dat de Wmo-adviesraad bestaat?
	Op welke manier brengen jullie de Wmo-adviesraad onder de aandacht?
	Op wie richt de Wmo-adviesraad zich daarbij? (publiek)
7. Claim-maker	Wie heeft er bepaald dat de Wmo-adviesraad ouderen moet vertegenwoordigen?
8. Autorisatie	Als jullie een advies uitbrengen/standpunt innemen, peilt de Wmo-adviesraad dit dan bij de Wmo-ouderen?
	Hoe zou u de relatie omschrijven tussen de Wmo-adviesraad en de Wmo-ouderen?
	Heeft u het gevoel dat u een groep/stemmen vertegenwoordigt die anders niet gehoord zouden worden?
	Heeft u het gevoel dat de ouderen de vertegenwoordiging door de Wmo-adviesraad accepteren?
9. Verantwoording	In welke mate legt de Wmo-adviesraad verantwoording af aan de ouderen?

	Op welke manier legt de Wmo-adviesraad verantwoording af aan de ouderen?
	Kunnen de Wmo-ouderen zien welk advies er is gegeven/standpunt is ingenomen?
	Krijgen de Wmo-ouderen ook de mogelijkheid daar op te reageren?
	Heeft u het gevoel dat de Wmo-adviesraad zich moet verantwoorden naar de Wmo-ouderen?
10. Professionalisering	Wat is de verhouding ervaringsdeskundigen en professionele experts in de Wmo-raad?
	Heeft u het gevoel dat er steeds meer leden in Wmo-raden zitting nemen als expert in plaats van ervaringsdeskundige?
	Zo ja, wat denkt u dat de gevolgen hiervan zijn voor de vertegenwoordiging van ouderen?
11. Afsluiting	Bedanken, opsturen scriptie

Ouderen

Topics	Vragen
1. Introductie	Toestemming opname, anonimiteit, toelichting onderzoek
2. Respondent	Wat is uw leeftijd?
3. Wmo ondersteuning	Wat voor type ondersteuning ontvangt u vanuit de Wmo?
	Hoe lang ontvangt u al deze ondersteuning?
	Bent u tevreden over deze ondersteuning?
4. Bekendheid Wmo-raad	Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-adviesraad in deze gemeente?
	Zo ja, hoe wist u dat de Wmo-adviesraad bestond?
	Zo ja, heeft u wel eens contact gehad met de Wmo-raad?
	Kleine gemeente: De Wmo-adviesraad organiseert inloopmiddagen. Heeft u daar wel eens van gehoord?
5. Ervaren vertegenwoordig	Heeft u het gevoel dat de Wmo-adviesraad goed door heeft wat er in uw leven speelt?
	Vindt u het belangrijk dat er een Wmo-adviesraad is die de gemeente adviseert over het Wmo beleid?
	In hoeverre voelt u zich vertegenwoordigd door de Wmo-raad?
	Vindt u het belangrijk dat de Wmo-adviesraad van u hoort wat uw mening is voordat er een advies gegeven wordt?
6. Mening over vertegenwoordig	Wat vindt u er van dat de Wmo-adviesraad namens u gevraagd en ongevraagd advies geeft aan de gemeenteraad?
	In hoeverre bent u het eens met een vertegenwoordiging van ouderen door de Wmo-raad?
	Heeft u het gevoel dat zij punten aankaarten die u belangrijk vindt?
	Als een Wmo-raadslid zegt u te vertegenwoordigen, vindt u het dan belangrijk dat hij/zij zelf ook oud is?
	Als een Wmo-raadslid zegt u te vertegenwoordigen, vindt u het dan belangrijk dat hij/zij zelf ook Wmo ondersteuning ontvangt?
	Als een Wmo-raadslid zegt u te vertegenwoordigen, vindt u het dan belangrijk dat hij/zij als professional te maken heeft met Wmo en/of ouderen?

	Vindt u het belangrijk dat er een Wmo-adviesraad is die nieuwe geluiden in de samenleving oppikt?
7. Verantwoording	Wist u dat de Wmo-adviesraad de verslagen van vergaderingen en gegeven adviezen openbaar stelt?
	In hoeverre vindt u dat de Wmo-adviesraad verplicht is verantwoording aan u af te leggen?
	In hoeverre vindt u dat de Wmo-adviesraad uitleg en informatie aan u moet geven over de gegeven adviezen?
	In hoeverre heeft u het gevoel dat u kunt reageren op de afgelegde verantwoording?
8. Gegeven adviezen	Wat vindt u ervan dat -dit- thema is aangekaart bij de gemeente?
	In hoeverre bent u het eens met het gegeven advies?
	Als u zelf nog iets aan -dit- advies zou mogen toevoegen, wat zou dat dan zijn?
	Zijn er nog andere thema's rondom de Wmo waarover de gemeente volgens u geadviseerd zou moeten worden?
9. Afsluiting	Bedanken, opsturen scriptie

Bijlage 2. Gegeven adviezen die besproken zijn met de ouderen

Grote gemeente

Advies 1: gebruik regiotaxi

- Gemeente wil van regiotaxi naar openbaar vervoer.
- Advies: regulier openbaar vervoer moet dan toegankelijker worden, zowel fysiek als bejegening

Advies 2: één aanspreekpunt

- Mensen komen nu in contact met te veel verschillende loketten en weten niet waar ze met hun vraag naar toe moeten.
- Advies: onafhankelijk van de financieringsstromen moet er één loket komen. Volgens de Wmo-adviesraad kan dit goed het buurtteam zijn

Advies 3: huishoudelijke hulp

- Keukentafelgesprekken vinden niet of nauwelijks plaats
- 1,5 uur voor iedereen: voor sommige mensen is dat te weinig. Geen maatwerk
- Advies: kijk naar de individuele behoefte

Advies 4: eigen bijdrage ondersteuning

- Kosten reizen de pan uit en er wordt slecht gecommuniceerd wat de eigen bijdrage gaat zijn. Er is een app vanuit CAK maar die is niet voor iedereen geschikt.
- Advies: neem informatie op in Wmo folder. Buurtteammedewerker of andere ambtenaar moet tijdens huisbezoek eigen bijdrage kunnen berekenen

Kleine gemeente

Advies 1: toegang tot voorzieningen

- Volgens de Wmo-adviesraad is de procedure voor het aanvragen van voorzieningen niet transparant. Ook kan de bejegening en het empathisch vermogen van de loketmedewerkers worden verbeterd. Er vindt geen navraag plaats of de voorziening naar tevredenheid is.
- Advies: 1). Stel een basisteam van vrijwilligers samen dan de eerste vragen afvangt en naar de algemene voorzieningen voor participatie en ondersteuning verwijst. 2). Stel daarnaast een wijkteam samen dat uit professionals bestaat en de aanvragen via een professional of het basisteam behandelt.

Advies 2: thuiswonende ouderen

- Veel ouderen (steeds meer) blijven langer zelfstandig thuis wonen. Om vereenzaming of verwaarlozing te voorkomen moet de gemeente betrokken blijven bij deze ouderen.

- Advies: 1). Het is voor de gemeente belangrijk om te weten wie de diensten van ‘wonen met diensten’ gebruikt, wat de gemiddelde leeftijd is en wat het inkomen is. 2). De gemeente moet deze thuiswonende ouderen meer gelegenheid geven in ontmoetingsruimten om elkaar te ontmoeten.

Advies 3: website loket Wonen, zorg en welzijn

- De website is onduidelijk
- Advies: Verbeter de website. Zorg dat de aanvrager een heldere terugkoppeling krijgt over de termijnen en procedures bij aanvraag via een bevestiging op eigen e-mailadres.

Advies 4: eigen bijdrage

- Advies: De eigen bijdrage moet gebaseerd zijn op individuele situatie. Je kunt niet uitgaan van het (verzamel)inkomen maar moet uitgaan van het inkomen minus eventuele eigen bijdrage met vaste lasten die een huishouden maakt.

Advies 5: communicatieplan

- Inwoners weten niet waar ze terecht kunnen voor ondersteuning.
- Advies: Een doelgerichte aanpak met een folder die de structuur van de ondersteuning in de gemeente helder weergeeft. De diverse loketten en steunpunten vermelden met naam, adres en telefoonnummer.

Bijlage 3. Codebomen

Codeboom Wmo-raadsleden
Beeld ouderen (object)
Kwetsbaar
Niet kwetsbaar
Verwend
Bekendheid Wmo-raad
Belang van bekendheid
Vormen van 'promotie'
Betekenis vertegenwoordiging (subject)
Functioneren Wmo-raad
Geen belangenbehartiging
Taken Wmo-raad
Ervaringsdeskundige of expert (subject)
Gegeven adviezen
Frequentie
Onderwerpen
Identificatie
Invloed grootte gemeente
Motivatie lidmaatschap
Samenwerking met gemeente
Verantwoording
Openbare adviezen
Verantwoording niet noodzakelijk
Weten wat er speelt
Direct contact met ouderen
Via andere (belangen)organisatie
Via de pers

Codeboom ouderen

Autorisatie

- Autorisatie door ervaring
- Autorisatie door expertise
- Autorisatie door leeftijd
- Weten wat er leeft

Bekendheid Wmo-raad

- Contact met Wmo-raad
- Kent Wmo-raad
- Kent Wmo-adviesraad niet
- Vorm kennisname

Bespreken gegeven adviezen

- Aanvulling op gegeven advies
- Ander advies
- Eens met gegeven advies

Ervaren vertegenwoordiging

- Negatief over ondersteuning
- Positief over ondersteuning

Invloed grootte gemeente

Mening over vertegenwoordiging

Type Wmo-ondersteuning

Verantwoording

- Bekend met vormen van verantwoording
- Belang verantwoording