

Samenleving en Demografie

GROEN EN GRIJS: minder jongeren en meer senioren

Het aantal ouderen neemt sterk toe en het aantal jongeren daalt. De gemiddelde leeftijd van de bevolking stijgt. Het aantal personen jonger dan 20 jaar en ouder dan 65 jaar stijgt ten opzichte van het werkende deel van de bevolking. Er is een toename aan gezonde/vitale ouderen, door verbeterde leefomstandigheden en gezondheidszorg. Hierdoor kantelt ook het beeld dat we van ouderen hebben en de behoeften die ze hebben. De jongeren van nu zijn de ouderen van straks.

KLEINERE HUISHOUDENS: meer alleenstaanden en nieuwe woonvormen

Er is een afname van de gemiddelde huishoudensgrootte. Het aantal eenpersoonshuishoudens neemt sterk toe. Er ontstaan allerlei nieuwe woonvormen en huishoudenssamenstellingen.

MEER OUDEREN, MEER OUDEREN IN EEN KWETSBARE POSITIE

Een deel van de ouderen zal tot op hoge leeftijd participeren en een bijdrage leveren aan het welzijn van anderen. Hiertegenover staat een groeiende groep alleenstaande ouderen met een laag inkomen en klein sociaal netwerk. Door verschraling van voorzieningen wordt hun positie moeilijker.

TWEEDELING LEEFSTIJLEN: toename verschil in leefstijl en gezondheid

Er zijn grote verschillen in leefstijl en gezondheidsontwikkeling gerelateerd aan sociaal-economische status (SES). Er is een tweedeling zichtbaar waarbij mensen uit de lagere inkomensklasse zich vaak minder gezond voelen, vaker langdurige beperkingen hebben en vaker één of meer chronische aandoeningen hebben.

CULTUREEL DIVERS: nieuwe burgers uit diverse landen

De Nederlandse samenleving laat een toename in culturele diversiteit zien. De trend van de afgelopen vijftig jaar zet door waarbij meer mensen immigreren dan emigreren. Door verandering in herkomst van immigranten over de jaren heen stijgt daarbij de diversiteit van de allochtone bevolking.

REGIONALISERING: groei en krimp in stad en land

De wereldwijde trek naar de stad is ook in Nederland duidelijk zichtbaar. De verschillen tussen regio's in Nederland nemen steeds sterker toe, er ontstaan groei en krimpregio's. Oorzaken hiervoor zijn onder andere bevolkingsgroei, economische omstandigheden, lokale arbeidsmarkt, lokale huizenmarkt en veranderingen in het leefpatroon van de bevolking.

Samenleving en Economie

VERANDERENDE ARBEIDSMARKT: minder vacatures en meer flexibel werken

De arbeidsparticipatie is in beweging, de bevolking vergrijsd. De arbeidsmarkt verandert in de richting van een flexibele arbeidsmarkt en gig-economie. Sommige banen worden overbodig door technologische ontwikkeling of er worden andere vaardigheden gevraagd. Op lange termijn gaat in de zorgsector een personeelstekort ontstaan. Aan de ene kant een groeiend aantal vacatures dat slechts met de grootst mogelijke moeite is in te vullen. Aan de andere kant een groeiende groep mensen die langs de zijlijn komt te staan.

TWEEDELING: inkomen en vermogen

Het aantal huishoudens in Nederland dat in armoede leeft neemt toe. Er is ook een toenemende tweedeling in inkomen zichtbaar, de tweedeling in vermogen neemt als gevolg van de crisis sterker toe.

ONZEKERHEID: over economische groei

Vooralsnog lage economische groei. Hierdoor dalen de overheidsinkomsten en stijgen de overheidsuitgaven. Diensteneconomie zit in de lift, bij lage economische groei leidt dit tot groei overheids- en zorgsector i.p.v. commerciële sector. Bepaalt ook de rol van de overheid: vangnet, regisseur of faciliterend.

REGIONALISERING: ruimte voor regionale verschillen

Het loslaten van de grote visies en de regie van het Rijk schept kansen voor de lagere overheden zoals gemeenten en metropoolregio's om zelf (met stakeholders en gebruikers ervan) invulling te geven aan de ruimtelijke en sociale inrichting van de omgeving. Zowel decentralisatie in het sociale domein als de omgevingswet biedt flexibiliteit waardoor gemeenten regionaal en lokaal maatwerk kan leveren.

Samenleving en Sociaal cultureel

SAMEN OF APART: Verscheidenheid en uniciteit lijken de waarden van de eenentwintigste eeuw. Gezag wordt minder geaccepteerd en de eigen verantwoordelijkheid van het individu wordt meer benadrukt. Marktwerking en de daarbij horende vraagsturing en maatwerk van dienstverlenende instellingen passen daar goed bij. Maar de toegenomen marktwerking en keuzevrijheid leiden ook tot een gevoel van keuzedwang. De kloof tussen hoog- en laagopgeleiden wordt groter door individualisering, emancipatie en democratisering. Door de ontzuiling van de samenleving zijn de sociale structuren verdwenen die beide groepen bij elkaar hielden.

CONNECTIVITEIT: meer verbonden en meer transparantie

Door een toename in internetgebruik en social media wordt steeds meer informatie transparant en worden burgers steeds mondiger. Dit leidt ertoe dat politiek steeds interactiever wordt en er meer controle op besluitvorming plaatsvindt. Mediahypes kunnen de politieke agenda beïnvloeden. Ook burgers weten elkaar makkelijker te vinden in online platforms en nieuwe communities. Hebben we nog kantoren nodig?

DOE HET ZELF: minder overheid, meer burger

De relatie tussen de burger en de overheid verandert, waarbij burgers steeds meer initiatief nemen. Hierbij neemt de overheid steeds meer een faciliterende positie in. Vanuit een versobering van collectieve voorzieningen wordt ook vanuit de politiek meer beroep gedaan op de eigen kracht van burgers om meer ondersteuning binnen het eigen netwerk (familie, buurt en mantelzorgers) te zoeken.

ZELFVERWERKELIJING EN LIFEHACKING

Burgers gaan op zoek naar betekenis in hun leven en verwachten dat de overheid daarop inspeelt. Zij willen in een omgeving leven die hun welzijn bevordert en die zij op een persoonlijke manier kunnen vormgeven. Ze willen slimmer, leuker en moeiteloos leven. Ze willen wat ze willen, wanneer ze willen. Ze verwachten dat de dienstverlening van de overheid /daarop inspeelt. Niet alleen een gemeente app, maar ook een persoonlijke app voor instant, bruikbare real-time klant feedback en aan de andere kant op de klant afgestemde informatie, bloeddruk meten in de buurtbus. Dit hoeft niet alleen hightech, maar een persoonlijke benadering kan ook in de vorm van een huisbezoek.

Samenleving en Technologie

SMART LIVING: toename technologie thuis

Technisch ondersteunende voorzieningen in huis, creëren voor ouderen en hulpbehoevenden mogelijkheid om langer zelfstandig en veilig te kunnen wonen. Met behulp van sensoren, omgevingsbesturing en hierop aangesloten mechanica kunnen mobiliteits- en levensstijlbeperkingen worden ondersteund en kan snel worden ingegrepen bij onveilige situaties. (Internet of things).

NETWERKSAMENLEVING: Nieuwe digitale media versnellen het ontstaan van een netwerksamenleving, waarin burgers en bedrijven in real-time met elkaar informatie uitwisselen, kennis ontwikkelen, ideeën bedenken, besluiten nemen en zich organiseren. Organisaties krijgen daardoor een netwerkarakter. In 2050 leven mensen in de crowd en de cloud en is alle kennis en sociale interactie die ze nodig hebben voortdurend op maat onder handbereik (wisdom of the crowd).

INNOVATIEF VERMOGEN: De vermenging van technologie en dienstverlening, bijvoorbeeld internetbankieren, onlinediensten, e-commerce, zorgt voor een golf van innovaties en productiviteitsverhogingen in de

dienstverlening. Dienstverlenende sectoren in de steden van Zuid-Holland worden technologie intensiever en kunnen verdere groeien. De technologische ontwikkelingen leiden tot productiviteitsstijgingen waardoor vooral de banen van de middenklasse kwetsbaar worden. Steden kunnen daardoor te maken krijgen met een groeiende sociale tweedeling.

DIGITALISERING DIENSTVERLENING

Digitalisering van overheidsdiensten gaat steeds sneller. Dit geldt voor zowel communicatie als transacties. Informatie vormt steeds meer de kern van de gemeentelijke organisatie. Door meer samen te werken, te digitaliseren en standaardiseren kan efficiënter worden gewerkt, wordt de kwetsbaarheid van gemeenten verlaagd en kan de kwaliteit van dienstverlening worden verhoogd. Zo sluiten gemeenten aan bij de verwachtingen van hun inwoners en ondernemers. De uitwisseling van persoonlijk dataverkeer neemt toe, waardoor het borgen van de veiligheid en privacy steeds belangrijker wordt. Ook krijgt de overheid op deze manier steeds meer data tot zijn beschikking, waarbij Big Data analyses nieuwe inzichten in patronen van groepen burgers kunnen geven.

Samenleving en Duurzaam

AANDACHT VOOR KWALITEIT: verduurzaming leefomgeving

Er is een toenemend bewustzijn op het gebied van duurzaamheid en aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving. Een prettige groene, veilige en leefbare woonomgeving ondersteunt betrokkenheid en sociale cohesie in de buurt. Wanneer de leefomgeving een prettige verblijfplaats is, stimuleert dit spontane ontmoetingen tussen buurtbewoners die noodzakelijk zijn om sociale cohesie te creëren.

De focus op de individuele vrijheid en de menselijke maat als opgave van de collectieve inzet loopt als een rode draad door de Nederlandse ruimtelijke ordening. Dit geldt ook voor het sociale domein. Een discussie vanuit de opgaven, vanuit de inhoud in plaats van de structuur, levert hopelijk een logische schaal en werkwijze op. Een werkwijze die niet uitgaat van 'bottom-up' of 'top-down', maar een benadering die passend is voor het vraagstuk waar het op dat moment om gaat. En daarmee ook meer richting en perspectief biedt voor de ontwikkelingen van de komende 25 jaar.

Samenleving en Andere rol overheid (politiek)

VERSNIPPERING: meer diversiteit in politiek landschap

Het aantal (lokale) partijen waarop gestemd kan worden en het aantal (lokale) partijen dat zitting heeft in de colleges en gemeenteraad neemt landelijk toe. De versnippering van het politiek landschap is op nationaal, provinciaal en lokaal niveau zichtbaar. Dit brengt een diversiteit aan standpunten en belangen met zich mee.

EERSTE OVERHEID

De rol van de gemeente verandert. Enerzijds krijgt de gemeente steeds meer de rol van 'eerste overheid'. Anderzijds zien we het ontstaan van meer maatschappelijk initiatief en een overheid die een stapje terug moet doen. Van een verzorgende naar een faciliterende overheid. Dit vraagt om een nieuwe verhouding tussen maatschappij en overheid, samenwerking en kennisdelen zijn daarbij cruciaal. Gemeenten moeten de slag maken van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie. Deze ontwikkeling wordt versterkt door de informatiesamenleving. De bestuurlijke taakuitoefening en gemeentelijke dienstverlening veranderen snel. Het dienstverleningsconcept van gemeenten is hier nog niet op afgestemd.

OVERHEIDSPARTICIPATIE

De gemeente bepaalt niet meer alleen de agenda. Initiatieven van burgers kunnen ook leidend zijn. Overheidsparticipatie betekent niet dat alle publieke taken maar bij de burger neergelegd moeten worden. Burgerparticipatie betekent niet dat individuele burgers het gemeentebestuur kunnen bepalen. Veel zaken blijven de verantwoordelijkheid van gekozen volksvertegenwoordigers en kundige ambtenaren. De overheid en burgers spreken samen af wie welke rol vervult.

ANDER ANTWOORD OP VRAAG UIT DE SAMENLEVING

De wijze waarop mensen en organisaties met elkaar omgaan is door ontwikkelingen in informatietechnologie en informatiestromen ingrijpend veranderd. Informatie is snel en moeiteloos op te roepen, thuis, op het werk of elders, door nagenoeg iedereen. De uitdaging voor gemeenten is om een antwoord te formuleren op de vraag: hoe verhoud ik me tot de samenleving? Dit heeft te maken met andere verwachtingen die in de samenleving ontstaan ten aanzien van digitale dienstverlening en een andere informatiepositie van inwoners en ondernemers door bijvoorbeeld Wikipedia, sociale netwerken etc.

Dienstverlening en Technologie

MASSAAL DIGITAAL, MAATWERK LOKAAL

Burgers en bedrijven willen veel zaken gemakkelijk en digitaal met de overheid kunnen regelen. Snel, betrouwbaar en veilig. Om hen optimaal en eenduidig (als één overheid) te kunnen bedienen, werken gemeenten samen in een netwerk van alle overheidslagen en organisaties gezamenlijk. De vraag van de burger of ondernemer moet centraal komen te staan zodat deze één overheid ervaart. Dat betekent nauwe samenwerking met medeoverheden en ook nauwe samenwerking tussen gemeenten.

De gemeenten gaan uit van de kracht van het collectief, onderdeel daarvan is de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI), die bestaat uit herbruikbare digitale basisvoorzieningen, standaarden en producten die het (o.a.) gemeenten mogelijk maakt om hun primaire processen doelmatig in te richten en te blijven ontwikkelen. Bovendien wordt door uniformiteit de dienstverlening van de overheid voor inwoners eenduidiger. In de uitvoering van hun kerntaken is er ruimte voor lokale autonomie en maatwerk, zodat gemeenten zich wel kunnen onderscheiden op dat wat hen bijzonder maakt als gemeente.

MEER PERSOONLIJKE DIENSTVERLENING

De klant centraal stellen betekent dat de burger naar tevredenheid wordt bediend met als uitgangspunt alle kanalen en middelen die hij of zij wenst te gebruiken. Voor burgers die niet mee kunnen in de digitaliseringsslag van de overheid bijvoorbeeld, dient een fysiek alternatief daarom ook dezelfde functionaliteiten te bieden als de digitale kanalen. Dit is de "Omni-channel" benadering. Zoveel mogelijk Eén keer inloggen en op verschillende manieren contact maken. Bv als je op de website niet verder komt, direct kunnen chatten met medewerker KCC. Informatie via YouTube hoe je formulier digitaal moet invullen.

De gemeente kan ook haar producten en diensten persoonlijker maken door analyse van het bezoek aan de gemeentelijke website. Welk type burger maakt gebruik van welke diensten. Normaalgesproken moet een burger of klant zelf op zoek gaan naar informatie, maar door grote aantallen (digitale) gedragingen zijn herkenbare gedragsintenties en behoeften te zien. Inzicht in welk type burger gebruikmaakt van welk type diensten, geeft mogelijkheden voor proactieve dienstverlening. Burgers kunnen via de website direct gelinkt worden naar andere relevante partners of instanties (semantisch web).

Dienstverlening en Duurzaam

HOSTMANSHIP

Vanuit het oogpunt van de burger, wordt de gemeente vaak ervaren als de meest dichtstbijzijnde overheidsinstantie, letterlijk en figuurlijk. Gemeenten geven de overheid een menselijk gezicht. Burgers hebben contact met de gemeente in situaties die ingrijpend zijn in hun leven zoals geboorte of langdurige ziekte maar ook in meer praktische situaties, zoals het verlengen van een rijbewijs. Goede dienstverlening is dus essentieel en **alle** hulpmiddelen om de burger een welkom gevoel te geven zijn hierbij welkom. Een persoonlijke, op maat gemaakte, benadering wordt steeds belangrijker.

Dienstverlening en Andere rol overheid (politiek)

KLANTREIZEN

Een nuttige tool om goede dienstverlening vorm te geven is de 'customer journey', of klantreis. Dit is een instrument om de beleving van de dienstverlening vanuit een burger ten aanzien in kaart te brengen; de

aaneenschakeling van fases of contactmomenten (brieven, maar ook wachttijden, enzovoort) en 'beleving'-gerelateerde punten (zoals verwachtingen en emoties). Voor elke situatie kunnen enkele algemene fases herkend worden die burgers ervaren in relatie tot hun gemeente, ofwel als klant van het dienstverleningsproces, namelijk het hebben van een vraag of een behoefte, informatie inwinnen om invulling te geven aan die behoefte en het afnemen van een dienst met eventuele relevante nazorg. Uitbreiding van de digitale dienstverlening verhoogt de efficiency en vermindert de regeldruk. Daarvoor realiseren gemeenten dat informatie in werkprocessen en ketens (verder) wordt gestroomlijnd, wordt gestandaardiseerd en/of gedigitaliseerd. Bijvoorbeeld het digitaliseren van het verlenen van vergunningen, de uitgifte van paspoorten of het digitaal aangifte doen van overlijden.

TRANSPARANTIE EN CO-CREATIE

Gemeenten worden een open en transparante overheid. Ze zijn ook digitaal de meest nabije overheid en benutten de kracht van inwoners, ondernemers wijken en buurten door (digitale) participatie in de democratie, bestuur, beleid en uitvoering.

Er is sprake van een emancipatie van de inwoners waardoor de verhouding tussen inwoner en bestuur verandert. Het maken en handhaven van regels, het maken en onderhouden van openbare voorzieningen, het faciliteren van wonen, werken, onderwijs, welzijn en sport, en de daaruit volgende passende dienstverlening aan inwoners en ondernemers, én het ondersteunen van zwakken (gericht op welzijn en zelfstandigheid) zijn de kerntaken van elke gemeente. Gemeenten willen deze taken op een hedendaagse manier uitvoeren. Dit vraagt om een koerswijziging waarbij gebruik moet worden gemaakt van alle mogelijkheden die informatie, nieuwe technologieën en de rand voorwaardelijke digitale infrastructuur bieden.

Mensen zullen steeds meer inzien dat zij de data zelf genereren. Ben je als inwoner of ondernemer eigenaar van je dossier? Inwoners willen meer regie krijgen op eigen gegevens en hun eigen leefomgeving. Meer publieke participatie is mogelijk wanneer inwoners in staat gesteld worden om gemeente-data te gebruiken. Door data beschikbaar te stellen, kan co-creatie door partners en inwoners een integraal onderdeel worden van de organisatie.

Wonen en demografie

PROGNOSE BEVOLKING HUISHOUDENS EN WONINGBEHOEFTE

De kernprognose is recentelijk omhoog bijgesteld vanwege de extra asielmigratie in 2015 en 2016. Vanaf 2014 vond een verschuiving plaats richting Syrië en Eritrea. Asielzoekers uit deze twee landen krijgen meestal een verblijfstatus, wat mede leidde tot de forse stijging van de asielmigratie in 2015. Na toekenning van asiel is er een mogelijkheid om eerstegraadsfamilieleden te doen nareizen. Tussen 2017 en 2024 zal het aantal weer dalen tot de aantallen in 2013.

PROGNOSE AANTAL HUISHOUDENS EN WONINGBEHOEFTE

Voor de eerstkomende jaren (tot 2020) wordt een iets grotere groei van het aantal huishoudens verwacht; Maar voor de langere termijn geldt dat niet. Naast de extra instroom van asielmigranten speelt namelijk een andere meer structurele demografische ontwikkeling. De laatste jaren blijken kinderen pas op wat hogere leeftijd het ouderlijk huis te verlaten. Deze structurele lange termijn ontwikkeling is recent nog enigszins verscherpt door het sociaal leenstelsel waardoor met name jonge studenten langer thuis blijven wonen.

VERGRIJZING EN EXTRAMURALISERING: SPECIFIEKE WONINGVRAAG

Ook de vergrijzing en de extramuralisering beïnvloeden de woningmarkt. Oudere huishoudens blijven langer zelfstandig thuis wonen, ook wanneer zij geringe tot matige fysieke beperkingen en/of gezondheidsproblemen hebben. Zij krijgen dan namelijk geen indicatie meer voor een plaats in een verzorgingshuis. Deze groep blijft daarmee langer actief op de woningmarkt. Dit resulteert in een groep woonconsumenten met specifieke eisen aan wooncomfort, voorzieningen en woningaanpassingen. Door de vergrijzing is het aantal 75+ers sterk gestegen. Sinds 2002 is het aantal personen in verzorgings- en verpleeghuizen echter Ook het *aandeel* ouderen dat in een dergelijke instelling woont daalt. Deze ontwikkeling zet zich de komende jaren verder door, is de verwachting.

Door de vergrijzing en de extramuralisatie moeten ouderen en zorgvragers thuis met behulp van het eigen netwerk, oplossingen vinden. Maatwerk wordt belangrijker. Van afhankelijkheid van het standaardaanbod naar een persoonlijke invulling wonen, welzijn en zorg voor ouderen in een kwetsbare positie. Van een in sommige

gevallen onveilige en eenzame thuissituatie naar een veilig en sociaal verbonden netwerk rondom ouderen die thuis wonen. We gaan steeds meer een geïntegreerde gebiedsgerichte aanpak van wonen welzijn en zorg zien. Ouderen, die het kunnen betalen, gaan zelf hun woning aanpassen met behulp van technologische oplossingen. Zorg en welzijn worden dichtbij en integraal domein overstijgend georganiseerd. Ouderen gaan ook zelf nieuwe woon en ondersteuningsvormen opzetten passend bij hun wensen.

Wonen en economie

ECONOMIE

Er zijn drie macro-economische scenario's opgesteld voor de langere termijn (vanaf 2017). In het lage scenario wordt uitgegaan van de langjarige groei van het inkomen per huishouden met 0,3% per jaar. In het midden scenario wordt aansluiting gezocht bij de lage WLO-variant met een groei van het inkomen per huishouden met gemiddeld 0,8% per jaar. In het hoge scenario wordt uitgegaan van een inkomensgroei die nog 0,5% hoger ligt (op 1,3% per jaar). Daarmee komt de hoge variant net iets lager uit dan het hoge WLO-scenario. Op langere termijn (na 2030) wordt van een kleinere inkomensgroei uitgegaan. (WLO=Welvaart en leefomgeving scenario's van centraal planbureau en planbureau voor de leefomgeving)

WONINGPRIJZEN EN WONINGPRODUCTIE

In 2013 bereikte zowel het aantal verkopen als de een bodem. Sindsdien zijn de aantallen verkochte woningen en de prijzen weer aan het stijgen, zij het beperkt. In het herstel van de markt zijn er wel duidelijke regionale verschillen. Voor de langere termijn (na 2025) wordt uitgegaan van een bouwprogramma waarbij de groei van de voorraad op regionaal niveau gelijk opgaat met de demografische groei van het aantal huishoudens.

Zorg en duurzaamheid

VAN MEDISCH DOELGERICHT HANDELEN NAAR VERGROTEN VAN DE KWALITEIT VAN LEVEN

De behoefte van de patiënt is het uitgangspunt. Hierbij is de balans tussen fysiek, psychisch, sociaal en spiritueel welbevinden van belang. De definitie van gezondheid verschuift van "afwezigheid van ziekte" naar een "toestand van volledig lichamelijk, geestelijk en maatschappelijk welzijn". Minder focus op verlenging van het leven en meer op de kwaliteit van leven.

Zorg en technologie

ZORG EN TECHNOLOGIE

In de cure en bij de preventie zie je dat ICT-middelen steeds meer worden ingezet als sensor voor zelfanalyse en zelfdiagnose. Die ontwikkeling past in het streven naar zelfzorg, zelfregie en ontlasting van de zorgmedewerkers op het gebied van registratie en administratie. De beschikbaarheid en toegankelijkheid van de zorg ('handen aan het bed') wordt deels geleverd door robotica en domotica. De zorgregistratie vindt plaats aan de bron, bij voorkeur niet door tijdrovend menselijk handelen, maar digitaal via slimme toepassingen en digitale middelen. De zorgadministratie wordt digitaal gevoed door netwerkkoppelingen en gestandaardiseerde berichtensets.

Zorgconsulten zullen steeds meer online plaatsvinden. De patiënt beoordeelt de kwaliteit van de zorg. Mensen kunnen zelf hun gezondheidswaarden meten en diagnoses stellen. Zelftests en behandelingen vinden online plaats. Ouderen wonen zo lang mogelijk thuis met hulp van domotica. Voorspellende software identificeert risicopatiënten. Iedereen heeft een persoonlijk gezondheidsdossier.