



Gemeente Amsterdam

T.a.v. DB Stadsdeel Amsterdam Zuidoost

Anton de Komplein 150

1102 CW Amsterdam

Amsterdam Zuidoost, 15 juli 2010

Betreft: Advies betreffende WSW Kplus

Kenmerk: WMOA-2010-04

Geacht DB,

Op onze vergadering van 21 juni jl. hebben we gesproken over de Woonservicewijk Kplus (Driemond, Nellestein en de K-buurt) met de heer Dijkman, beleidsmedewerker in dezen. De heer Dijkman heeft aangegeven prijs te stellen op een advies onzerzijds aangaande het concept-Plan van Aanpak voor deze nieuwe WSW met de initiatieven 2010-2012. Hij gaf daarbij ook aan dat - toen er voor de WSW Holendrecht minder geld beschikbaar kwam - de nadruk minder op bouwen is komen te liggen en meer op samenwerking faciliteren tussen organisaties en voorzieningen. Hij heeft toegezegd onze inbreng nog deze zomer te verwerken alvorens het stuk in bijgestelde vorm in september aan u als DB voor te leggen. In het navolgende geven wij u onze adviezen en kanttekeningen. Deze - gecombineerd met onze eerdere adviezen over WSW, van 3 november 2008 resp. 5 mei 2009 - kunt u wellicht gebruiken als checklist bij het lezen van het bijgestelde stuk.

1. In het verleden hebben wij ons vooral constructief opgesteld inzake de ontwikkeling van de woonservicewijken. Nu we een paar jaar onderweg zijn in dit proces en de contouren van (niet-) realisatie zichtbaarder en voelbaarder worden, zien wij aanleiding om vooral een aantal aspecten van procedurele aard onder de loep te nemen, zoals aanbesteding, evaluatie van WSW Holendrecht en met name de evaluatie van het convenant dienaangaande. Zorgen hebben we bijvoorbeeld over het feit dat in het WSW-convenant Holendrecht een partner als MAAZO al lang van het toneel verdwenen is zonder (uitzicht op) waardige opvolger. Daarmee komt het hele welzijnsstuk van de WSW er wel erg karig van af. Woonservicewijk gaat immers over meer dan Zorg alleen? Het gaat juist om de combinatie van Zorg en Welzijn, individueel en collectief. Wij adviseren u om de vragen uit ons eerdere advies over WSW Holendrecht zorgvuldig na te lopen en te beantwoorden alvorens in 'een tweede experiment' te stappen, ook al is voor u en ons duidelijk dat een aantal ontwikkelingen door een belangrijke externe factor als de economische crisis minder mooi zijn verlopen dan aanvankelijk gehoopt. Bewoners merken momenteel nog onvoldoende van WSW. Wat zou het mooi zijn als we met elkaar konden constateren vanuit verschillende perspectieven: 'u merkt: het werkt!'
2. In 'het veld' bestaat de indruk dat onduidelijk is waar aanbieders als Amsta en woningbouwcorporaties aan gehouden zijn, bijv. bij het verzorgen van de kwaliteit van Wibowoningen. Verschillende leden van onze raad geven (opnieuw) aan dat de betrouwbaarheid van Connexion zeer matig is: met de WK was de dienst eenvoudig niet te bereiken tijdens een wedstrijd. Juist bij WSW-Kplus dat zo'n gespreid gebied

omvat, kan dat niet. Ook de wachttijden bij publieke en zorginstellingen zijn - overigens niet alleen in Kplus - voor een WSW beneden peil. Apotheken zijn in dezen berucht, maar er zijn bv. ook mensen die voor een paspoort verlengen naar andere stadsdelen uitwijken om de lange wachttijden hier in Zuidoost te omzeilen. Meer openheid en transparantie, ook inzake timing ('wanneer kunt u wat verwachten', zowel van de aanbieder als van de aanbestedende/toezichthouder), is geboden richting bewoners en gebruikers. Zij zijn ook degenen die als geen ander kunnen aangeven wat er wel en wat er niet werkt. Die ervaringskennis zou nog veel meer door u benut kunnen worden, zeker als het gaat om nieuwe aanbestedingen of om nieuwe contracten met oude partners, om 'WSW-proof' te worden.

3. Het lijkt ons raadzaam bij de nieuwe WSWs de nieuwe richting die wij signaleren bij het nieuwe DB ('naar het WIJ-denken bij burgers en de politiek) te benadrukken, en het instrument convenant nader te bezien op de mogelijkheid en wenselijkheid van nieuwe deelnemende partners en op sancties. De Adviesraad betreurt het dat er bij het nieuwe convenant voor K-Plus geen bewonersorganisaties zijn betrokken, met uitzondering van de Dorpsraad Driemond; daarbij denken wij overigens niet zozeer aan een inbreng als ondertekenaar maar als volwaardig meedenker. In die zin hebben wij vraagtekens bij een convenantpartner als het Platform Gehandicapten. Als gesprekspartner zijn zij buitengewoon waardevol, maar hun sanctiemacht ontbreekt volledig. Hier ligt een belangrijke regierol voor het stadsdeel. Een mogelijkheid kan zijn om systematisch aan elke convenant partner een ervaringsdeskundige/'buddy' te koppelen. Tegelijkertijd is het belangrijk om in de communicatie met de burgers heel zorgvuldig te blijven, juist nu 'het meer gaat knellen', omdat er minder kan. Onlangs heeft 1 van onze leden een inspraakavond in Holendrecht bijgewoond over de WSW; daar werden de bewoners direct afgekapt als ze iets te klagen hadden. De indruk die bestaat is dat er wel veel 'schouwen' worden gehouden, ook met bewoners en gebruikers, maar dat de drang om daadwerkelijk iets aan toegankelijkheidsproblemen te doen ver achter blijft. Het gaat ons inziens nu om de uitdaging hoe we de ombuiging kunnen maken van eenzijdige communicatie naar wederkerigheid en participatie. Wanneer in de planning kunnen bewoners ECHT hun inbreng laten horen, zich gehoord weten, en vertrouwen op implementatie?
4. We zetten vraagtekens bij de kwaliteit van het onderzoek in de Kplus wijk: zo wordt bv. in het vergelijkend overzicht op pag 6 (stedelijke richtlijnen en bestaande voorzieningen) aangegeven dat de toegankelijkheid goed is in Nellestein, terwijl deze in werkelijkheid gebrekkig is. Een ander punt is dat de richtlijnen in elk stadsdeel anders geïnterpreteerd worden. In Zuidoost kunnen scootmobiel en canteen wel goed op de fietspaden, maar die zijn wel erg hobbelig door de vele boomwortels onder het rijvlak.
5. Wij adviseren u een hele strakke regie bij de stroomlijning van convenantpartners en hun diensten. Inspanningsverplichtingen gaan ons inziens niet ver genoeg. Resultaat is ook wat telt voor bewoners, tenzij goed uitgelegd kan worden waarom dat niet gehaald kon worden. Omschrijf de dienstverlening goed en houd hen aan hun afspraken door evaluaties. De verschillende diensten doen nu te vaak 'hun eigen ding'. Verbind hier ook sancties aan: het gevaar van een convenant is immers de vrijblijvendheid.

Graag ontvangen wij – wellicht nadat u de bijgestelde versie over Plan van Aanpak Kplus heeft bestudeerd – uw respons op onze adviezen en kanttekeningen.

Met vriendelijke groet,

Namens de Wmo-Adviesraad,



Dr. Anne Stijkel, voorzitter