

WMO-Adviesraad Amsterdam ZO

Amsterdam Zuidoost, 7 maart 2008

Betreft: Advies inzake Integraal WMO Programma Amsterdam ZO (versie 19-2)

Kenmerk: WMOA-2008-001

Geacht DB,

Op 3 maart zijn wij als Cliëntenraad Zorg en Samenleven Amsterdam Zuidoost geïnstalleerd door Harry Verzijl, DB-lid met deze portefeuille. Wij kregen de opdracht mee om als vertegenwoordigers van bewoners en belangenorganisaties, vanuit de vraagkant m.b.t. de WMO (1) als antennes in het veld te fungeren, (2) oplossingsgerichte adviezen te formuleren richting het DB, en (3) te helpen aan vergroting van het draagvlak in de geest van de WMO. Wij aanvaardden die opdracht gaarne (zij het, dat wij graag eerder geïnstalleerd hadden willen worden dan 3 maart - wij hebben allen in december ons JA woord al gegeven - zodat we ons advies op het juiste moment hadden kunnen geven, dwz voorafgaand aan het DB advies aan de Raad.) Bij deze komen wij nu met onze eerste adviezen inzake het Integrale WMO Programma, waarvan wij in algemene zin vinden dat het een ambitieus programma is. Wij zouden graag zien dat er in het veld, van beleid tot praktijk, voortvarend mee aan de slag wordt gegaan, op alle niveaus, volgens de methode "learning by doing, doing by learning".

1: Cliëntenraad, wat is dat.

Onze oorspronkelijke naam, door u aan ons gegeven, is Cliëntenraad Zorg en Samenleven. De term Cliëntenraad verwijst doorgaans naar de praktijk op het niveau van instellingen. In dergelijke Cliëntenraden is ook vaak meer aandacht voor klachten dan voor proactieve beleidsadvisering. In de wet wordt in het kader van beleidsadvisering gesproken over WMO-Adviesraad en die naam houden wij dan ook zelf aan. Wij adviseren u deze naam over te nemen om spraakverwarring in de praktijk (ook buiten Amsterdam Zuidoost) te voorkomen.

Tevens adviseren wij u om de komende maanden alle instellingen in het kader van de WMO (van zorginstelling, gezondheidscentrum tot buurthuis) aan te sporen tot het oprichten van Cliëntenraden, om vervolgens (in het najaar van 2008) de binnengekomen klachten van deze Cliëntenraden te inventariseren, zodat die veralgemeniseerd kunnen worden om richting te geven aan de nieuwe praktijk. Dit garandeert dat de WMO daadwerkelijk een bottom-up (vanuit de klanten van de WMO) gedreven proces wordt, waarin iedereen zoveel mogelijk in zijn of haar waarde gelaten wordt en waarin met respect voor de eigen regie wordt samengewerkt. Met recht een maatschappelijk *ontwikkelingsproces!*

2: Vraaggericht, en voorlichtend "de wijk in"!

Het Programma is geschreven vanuit de aanbodkant. Onze wens is dat de gebruiker centraal staat. Het begrip WMO moet gaan leven. Nu leeft er in het veld vooral het onveilige gevoel: "alles wordt afgebroken". Met name veel ouderen kunnen "de weg niet meer vinden". Dat die afbraak van oudere structuren (ontschotting) nodig is, is voor ons als Raad volstrekt duidelijk, maar belangrijk is dat de opbouw van nieuwe, meer passende structuren voor de bewoners van Amsterdam Zuidoost

perspectief en vertrouwen biedt, waarin het er immers om gaat dat “we allemaal in deze samenleving mee moeten kunnen (blijven) doen, dat we het met elkaar maken, van consumptief naar coöperatief”. In dit belangrijke overgangsmoment moet er alles aan gelegen zijn om de bewoner/deelnemer mee te nemen in de zoektocht naar dit veld van nieuwe zekerheden, en om samen met de deelnemers (cliënten) oplossingen te genereren.

Wij adviseren u om de komende maanden de voorbereidingen te treffen tot het geven van grootscheepse buurtgerichte voorlichting in juni 2008 over de geest van de wet (de consequenties en verworvenheden/ kansen van de WMO), en op uw beurt te horen wat er leeft in de wijken.

Wij denken daarbij ook aan het ontwikkelen van een beknopte beeldende WMO brochure, zoals de brochure “10 leefregels; hoe gaan we met elkaar om in Zuidoost”. Een belangrijke rol is weggelegd voor het loket Zorg en Samenleven, maar bovenal faciliterend (dienstverlenend, backoffice) naar meer decentrale, laagdrempelige wijkservicepunten (in brede scholen, gezondheidscentra, buurthuizen, zorginstellingen; per wijk te bepalen wat het meest voor de hand ligt; ook bv voor hulp bij het invullen van belastingformulieren, al dan niet met stagiaires en vrijwilligers). In Geuzenveld zijn hier al mooie voorbeelden van. Bij het huidige loket wordt er niet echt geluisterd naar de vraag van mensen, men is vooral bezig het aanbod af te zetten volgens strakke formats. Deze wijkservicepunten zouden in het najaar van 2008 hun beslag moeten krijgen, zodat elke deelnemer/gebruiker dicht bij huis op een vertrouwde plek door een vertrouwde persoon (case- of community manager) geholpen kan worden. Termen als prestatie indicatoren zijn meer bedacht vanuit de aanbodkant dan vanuit de vraagkant. Vanuit de vraagkant zou je eerder spreken over tevredenheidsindicatoren of welzijnsindicatoren: voelen de mensen zich veiliger, gelukkiger, deel van de samenleving, zijn ze binnen hun mogelijkheden en beperkingen in staat om zoveel mogelijk de eigen regie te blijven voeren.

3: Voortrekkersrol nemen in Zuidoost, o.a. mbt interculturalisatie en woonservicewijken.

Op een aantal maatschappelijke terreinen is in Zuidoost veel ervaring opgebouwd. Hoe krijg je de mensen, van jong tot oud, van wit tot zwart, van verschillende (on)geloven vreedzaam verbonden? Daartoe is het belangrijk om naast fysieke toegankelijkheid ook aandacht te besteden aan de emotionele en sociale toegankelijkheid. Wij als raad denken dat Zuidoost op het gebied van interculturalisatie iets te bieden heeft, al speelt hier soms het doorslaan naar de andere kant (organisaties krijgen geen subsidie meer omdat ze te wit zijn). Op dit punt mag het programma ambitieuzer. Waar is Zuidoost trots op? De vraag wat Zuidoost nu specifiek aan expertise te bieden heeft kan overigens ook buurtgericht voorgelegd worden. Wij adviseren het DB om wat betreft de WMO minder volgend te zijn en meer een voortrekkersrol te vervullen naar de centrale stad toe en daarmee samenhangende gelden hiernaartoe te trekken.

Ook projecten uit het verleden die al vooruitliepen op de WMO verdienen nu de aandacht om ingepast en verbeterd te worden. Een voorbeeld betreft het Fokus wonen. Daarin gaat het om 15 aangepaste woningen in een gewone woonwijk, Gein 4, waar zware en minder zwaar gehandicapten zoveel mogelijk zelfstandig wonen. De woningen worden gehuurd van Rochdale. Er is een unit waar helpers aanwezig zijn, 24 uur per dag. Je bepaalt zelf wanneer je oproept. Nu valt Fokus nog onder een eigen financiële regeling. Overheveling naar de AWBZ heeft als nadeel dat de zelfstandigheid wegvalt en de eigen bijdrage voor sommigen veel hoger wordt. Uit deze ervaringen kunnen lessen getrokken worden voor het vormgeven van de Woon service wijken. Ons advies is deze servicewoningen dichter bij de voorzieningen te bouwen opdat de boodschappen zo lang mogelijk zelf gedaan kunnen worden en de deelname aan de samenleving in stand blijft, en om het idee te onderzoeken van “de wijk als onderneming” waarin met convenanten wordt gewerkt tussen de verschillende partijen, en waarin commercieel, sociaal, zorg, informatie en beheer samenkomen.

4: Zorgen voor voorzorg.

De WMO moet vooral geen dweilen met de kraan open worden. Ketenaanpak is vereist, vanaf de wieg. Met name voorschoolse educatie, hulp bij opvoeding, maatjesprojecten *bij moeders* van pasgeborenen zijn belangrijk. De natuurlijke sociale stratificatie ontbreekt meer en meer (leren van elkaar: horizontaal, verticaal, diagonaal). OKCs zouden zelfs indicaties moeten kunnen geven, een soort urgentiebewijs,

voor gezinnen met taal- en sociaal-emotionele problemen. Gezondheid en welzijn van kinderen vraagt om goed gekwalificeerd bewegingsonderwijs en buitenschoolse sport, om goede voedingsvoorziening, en om budgettering, ook al in het basisonderwijs. Met name basisscholen hebben in dezen ook een belangrijke functie om ouders over de schouders van de kinderen "mee te nemen" in dit leerproces. Wij adviseren te stimuleren dat het bewegingsonderwijs met gekwalificeerde docenten weer een vaste plaats krijgt binnen het basis onderwijs, en buitenschoolse sport te stimuleren in het kader van sociale cohesie. In feite gaat het om het aanleren van gezonde levensvaardigheden en handelingsvaardigheden.

5: Natuurlijke leefomgeving draagt bij aan gezondheid en welzijn van iedereen.

Zuidoost karakteriseert zich door haar rijkdom aan, en haar basis in een natuurlijke leefomgeving. Deze natuurlijke leefomgeving biedt de mogelijkheid om te ontstressen van de jachtige samenleving, op te laden, rust te ervaren. Deze natuurlijke habitat nodigt ook uit om anderen te ontmoeten, samen te bewegen/te sporten, te barbecuen, te scootmobielen, te snoeien. Daarnaast is vanuit verschillende culturen behoefte om die natuurlijke omgeving te benutten voor het kweken van groenten, kruiden, planten. De verschillende nutstuinen die Zuidoost rijk is, zijn geweldige broedplaatsen voor interculturele dialoog en uitwisseling van ervaringen. De waarde hiervan kan nog veel meer benut worden door ook het buurtwerk hierop af te stemmen (oa samen eten van de oogst). In dit kader vervullen de schooltuinen een vormende rol om contact te krijgen met en respect te krijgen voor de natuurlijke habitat. Ouders zouden hierin een belangrijker plek kunnen krijgen door soms mee te gaan en te ervaren wat daar gebeurt. Zuidoost is ook rijk aan kleinschalige multifunctionele boerderijen in de directe omgeving (Driemond, Abcoude). De betekenis van deze lokale landbouwproductie en boerderijdiensten voor de bewoners van Zuidoost kan nog veel meer benut worden. Over de grenzen leren kijken.... Ons advies: besteed in de nota veel meer aandacht aan deze – relatief goedkope – kansen voor maatschappelijke ondersteuning.

6: De rol van de CIZ nader bezien

De Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) is in de meeste gevallen "de" indicatiesteller voor de geleverde zorg en de uitvoerende zorginstelling. De CIZ wordt door het gemeentelijke WMO loket gevraagd om de indicatie te doen en van daar uit wordt door het WMO loket de gewenste actie ondernomen. Het traject vanaf de aanvraag tot de uitvoering is in veel gevallen lang (6 maanden) Een gebrek aan indicatie personeel, de administratieve (wettelijke) rompslomp is te groot, alles loopt via te veel schijven. Dit mag niet ten koste gaan van de klant. Die is gebaat bij snelheid en duidelijkheid over hulp en kosten. Als dit traject ten tijde van de AWBZ al te lang duurde dan zal het binnen de WMO klantvriendelijker moeten. En als het CIZ een algemene en uitgebreide indicatie stelt en beheert, zouden de uitvoerende instanties met kortere formulieren en doelgerichte zorg sneller kunnen werken. De cliënt hoeft dan maar één keer een uitgebreid verhaal te vertellen en het indicatieinterview kan dan uitgebreid worden met vragen over lichamelijke, geestelijke, financiële en maatschappelijke (eventueel gezinsbrede) problemen, die dan daar worden opgeslagen, zodat de betreffende instanties via codes bij de betreffende informatie kunnen komen. Coördinatie door 1 persoon- of gezinsgekoppelde casemanager die meewerkt aan de probleemoplossing in het systeem is essentieel, want de WMO is juist bedoeld voor het bundelen van de diverse problemen en deze integraal aan te pakken. Ons advies is te bewerkstelligen dat voor bewoners van Zuidoost het traject zo kort mogelijk gehouden wordt mbv 1 casemanager, en dat concrete adequate hulp binnen enkele weken wordt geboden.

7: Commentaar op concrete voornemens per programmalijn, en enkele witte plekken

In de hoofdstukken 3.1.4., 3.2.4, 3.3.4 en 3.4.4 worden steeds per programmalijn de doelen, resultaten en acties beschreven. Hoewel op zich goede beschrijvingen, valt bijvoorbeeld bij "jeugd" op hoe aanbodgericht het stuk is geschreven. Hoe merkt de cliënt dat hieraan gewerkt wordt? Steeds dient het besef te zijn: het gaat om de mensen in de wijk. Ook valt bij jeugd op dat niet altijd duidelijk is wie de cliënt is: is dat het kind, de ouder, of beide. Naar ons idee is een systeembenadering de meest

geëigende. Bijvoorbeeld: bewegen voor kinderen is goed, voor ouderen ook! Waken voor onnodige nieuwe schotten is ons advies! En verder: Wat zijn de resultaten in de twee wijken waar de OKC's nu operationeel zijn?

In de programmalijn "mensen met een beperking" staat vermeld dat de Cliëntenraad Zorg en Samenleven wordt opgericht. Hoewel op zich juist, is deze plek een ongelukkige, want deze raad (wij dus) adviseert over méér. Wat in deze lijn, en in deze nota als geheel, meer aandacht verdient is het grijze overgangsgebied tussen intramuraal en extramuraal: Waar zijn de grenzen van de WMO en waar die van de AWBZ? Eigenlijk moet steeds de vraag zijn (bijvoorbeeld bij een dementerende): hoe wandel je als samenleving met zo iemand mee, zonder dat die mens en zijn omgeving teveel lastig gevallen wordt met die wettelijke overgangsgebiedgrenzen? Ons advies is flexibel met het overgangsgebied tussen WMO en AWBZ om te gaan.

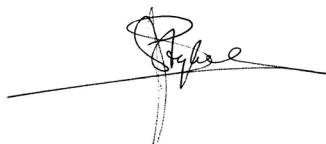
Bij de programmalijn "OGGZ" weten wij, net als u, dat de drugsproblematiek in Zuidoost een aanzuigende werking heeft (Zuidoost als afvalputje van de stad) en een economie op zich is. Ons advies is dat het goed zou zijn om ook die economie en de gevolgen daarvan transparant te maken. En verder: Wat gebeurt er al in Zuidoost ter voorkoming van isolement van specifieke doelgroepen, armoedeproblemen en psychische beperkingen? En levert dit al iets op?

In de "civil society" lijn zou wat meer aandacht mogen komen voor het feit dat wij als samenleving enerzijds zo vervreemd zijn van onze natuurlijke hulpbronnen (wie kan er straks nog kaartlezen in dit tomtomtijdperk), anderzijds dat er in de samenleving zoveel menselijks is weggehaald (conducteurs i.p.v. controleurs in de metro?), dat het een steeds grotere uitdaging en noodzaak wordt om alles wat de bestaande cohesie kan aantasten te voorkomen (voorkom dat maatschappelijke initiatieven door bureaucratische rompslomp worden tegengewerkt). Ons advies: voorkomen van afbraak van sociale cohesie verdient nog meer aandacht dan het bevorderen van sociale cohesie, tbv een omgeving waar mensen veilig en met vertrouwen (samen) kunnen leven. Ga bovenal uit van welke vraag in welke buurt leeft, en onderzoek of het gepaste aanbod gegeven kan worden.

Tot slot:

Wij weten dat u onze raad na 1 jaar (= na 4 vergaderingen) wilt evalueren. Ook wij zijn voornemens onszelf te evalueren na 4 vergaderingen. De resterende vergaderingen voor dit jaar zijn al gepland: 16 juni, 8 september, 8 december. In het geval u advies van ons vraagt, verzoeken wij u met deze data rekening te houden.

Namens de WMO-Adviesraad,



Dr. Anne Stijkel, voorzitter