

# Wmo-Adviesraad Amsterdam Zuidoost

Amsterdam Zuidoost, 3 november 2008

**Betreft: Advies inzake Wmo-communicatieplan Amsterdam zuidoost**

**Kenmerk: WMOA-2008-005**

**Geacht DB,**

U heeft ons gevraagd om advies uit te brengen over het Wmo-communicatieplan dat wij voor onze vergadering van 27 oktober jl. ter bespreking aangeboden hebben gekregen.

Wij beoordelen voorliggend plan als volstrekt onvoldoende, hoe correct ook wat betreft planmatigheid, en ondanks dat wij weten dat er in sommige andere stadsdelen zelfs geen enkel plan ligt. Het plan is te vaag; specifieke kwantitatieve gegevens in de zin van aantallen bijeenkomsten, personele inzet en kosten ontbreken, alsook een kwaliteitsslag: een visie op wanneer en waarom welke communicatievorm in welke situatie; en concreet: het ontbreken van enige creativiteit in levendige voorbeelden (bv stickers op de scootmobiel met de slogan 'dankzij de Wmo', of 'zo kan het ook met de Wmo'). Op deze abstracte manier komt een boodschap 'waar moet je zijn voor wat' niet binnen. Ons eerste advies (WMOA-2008-001, van maart 2008) m.b.t. het onderdeel 'communicatie' is helaas nog onverminderd van kracht, want nog niet gerealiseerd. Daarom willen wij dat advies, voorzover betrekking hebbend op communicatie, hier nogmaals herhalen, ook al zijn de genoemde data al gepasseerd:

*"Vraaggericht, en voorlichtend "de wijk in"! 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. (...) 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."*

Ons overkoepelend - aanvullend - advies aan u is dat ingezet wordt op sprekende voorbeelden als 'de woonservicewijk'. Via zo'n complexe case valt heel veel uit te leggen over de Wmo, bijvoorbeeld in een beeldende 'huis aan huis'-krant, en buurtbijeenkomsten, ook in de andere wijken waar in de toekomst een woonservicewijk komt. In feite komen daar namelijk alle aspecten samen.

Wellicht is ook ruggespraak met functionele doelgroepen nodig, om te horen op welke wijze de communicatie in hun beleving het hoogste rendement kan opleveren. De rol van de kerken kan in dezen zeer belangrijk zijn. Ook kan afgekeken worden van goed werkende methodieken in andere stadsdelen, zoals de Wmo-bus in Osdorp. Eerste prioriteit moet gegeven worden aan de huishoudens die thans al bij hulpverlenende instanties bekend zijn, bv hoeveel personen/gezinnen zijn in begeleiding voor hun kinderen. Deze groepen dienen zonder meer meer tussen nu en 1 januari 2009 bereikt te zijn. Concreet blijkt er 'ergens in Zuidoost' op 7 november a.s. een voorlichtende activiteit te zijn, maar geen van de leden is hiervan op de hoogte.... Hoe kan dit?

Er zijn zelfs enkele leden van ons die vinden dat wij als Adviesraad zelf wellicht meer 'de boer op' zouden moeten, 'naar de mensen toe', zoals tot tweemaal toe heeft plaatsgevonden in Venserpolder, doodeenvoudig omdat wij het beschamend vinden naar bewoners en gebruikers dat nog steeds zo weinig communicatie (vooral ook in de zin van interactie) heeft plaatsgevonden. Uiteraard is dit meer een uiting van onvrede en onmacht dan dat wij dat serieus zouden kunnen/willen gaan doen. Dat is immers niet onze taak. Niettemin kan van deze ervaring in Venserpolder nu al geleerd worden: hier was een geweldige opkomst, dankzij de inzet van actieve buurtbewoners, maar de inhoud (en professionele presentatie, met veel aandacht voor concrete vragen) moet van de deskundigen komen. Waarom kunnen politici in verkiezingstijd hun boodschap wel verkopen? Kijk die kunst af...

Als verzachtende factor zien wij uiteraard dat ook de Centrale Stad volstrekt faalt in haar timing en aanbod van adequaat voorlichtingsmateriaal. En ook landelijk zou bijvoorbeeld via postbus 51 of via terugkerende 'stripverhalen' in dagbladen veel meer aandacht gevestigd (hebben) kunnen worden op de belangrijke ombouw van de verzorgingsstaat naar een participatieve samenleving. In dat kader delen wij u mee dat wij een ongevraagd advies willen uitbrengen richting de Centrale Stad (Marijke Vos, Suze Duinkerke) om hun communicatie voortvarender en creatiever ter hand te nemen, en wellicht ook richting tweede kamerleden. Mosterd na de maaltijd? Nee, beter laat dan nooit, want de onvrede met name bij gebruikers groeit!

Wij als adviesraad achten aandacht voor de visie achter de Wmo van belang, maar dan moet die kernboodschap wel 'kloppen'. De kernboodschap 'de Wmo is goed voor u' is bij met name enkele van onze 'gebruikersleden' volstrekt fout gevallen. 'De Wmo beperkt mijn leven' vinden sommigen momenteel meer op zijn plaats: thuiszorg en huishoudelijke hulp worden slechter, bij vakanties is er geen vervanging meer, busje komt niet of te laat. Dit probleem is overigens niet op te lossen met betere voorlichting, maar met betere dienstverlening!

Wij raden het DB aan om sterk in te zetten op evaluatie, in maat en getal, en in kwaliteit: wat is er concreet aan voorlichting(en) gebeurd, hoeveel mensen zijn bereikt, wat komt uit een peiling van willekeurige bewoners en gebruikers naar bekendheid van de Wmo met haar mogelijkheden, voor als beperkingen zich (blijven) aandienen, hoe is die informatie 'gevallen' bij de (potentiële) klanten? Voor ons is maatgevend, in lijn met uw eigen belofte: 'zijn de gebruikers en bewoners er niet slechter van geworden met de Wmo'? Onze missie als Adviesraad gaat zelfs nog verder, zoals u heeft kunnen lezen in ons Startdocument dat wij u op 28 oktober jl. hebben aangeboden, ter eerste bespreking met u op 5 november 2008: 'de Wmo verrijkt je leven. Iedereen doet mee. Wij Amsterdammers voor elkaar en met elkaar'. Ons idee is dat zo'n evaluatie een jaar na goedkeuring van het Integraal Wmo-program

(dwz maart 2009) zou moeten plaatsvinden. Wij nemen daar tegen die tijd graag kennis van op onze vergadering, zodat wij mee kunnen denken over bijstelling in communicatievormen en inhoud.

Graag ontvangen wij uiterlijk 1 december a.s. uw respons op dit advies, zodat wij uw respons in onze vergadering van 8 december a.s. kunnen bespreken, eventueel in aanwezigheid van de portefeuillehouder. Onze zorg is groot!

**Met vriendelijke groet,**

**Namens de Wmo-Adviesraad,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stijkel', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

**Dr. Anne Stijkel, voorzitter**