


MAAK WERK VAN MAAT- WERK



Advies van de adviesraad Wmo op basis van
ervaringen van Arnhemmers, belangenorganisaties
en uitvoeringsorganisaties met *de Wmo in Arnhem*.

Advies aan het college van de gemeente Arnhem, ter aanbeveling aan de wijkteams

De Adviesraad Wmo geeft gevraagd en ongevraagd adviezen aan het College van Burgemeester en Wethouders over het beleid en de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) van de gemeente Arnhem.

Hierbij is de inbreng van Arnhemmers, belangenorganisaties en aanbieders in het sociaal domein erg belangrijk. De adviesraad Wmo is daarom 'on tour' gegaan en heeft drie bijeenkomsten georganiseerd in Arnhem (Noord en Zuid). Als adviesraad hebben we gesproken met diverse mensen en daardoor een schat aan informatie ontvangen.

In alle gesprekken die we hebben gehad, merkten we grote betrokkenheid bij de Wmo; wat gaat er goed, wat kán en móet beter en verbeteringsuggesties. Het kwam allemaal voorbij.

Deze informatie is vertaald in adviezen voor het college van B&W van de gemeente Arnhem en aanbevelingen voor de wijkteams.

Hierbij is de volgende onderverdeling gemaakt:

- Maak werk van maatwerk
- Maak werk van kennis
- Maak werk van informatievoorziening
- Maak werk van bereikbaarheid
- Maak werk van wijkversterking
- Maak werk van vertrouwen

Samen met de Arnhemmers, belangenorganisaties, uitvoeringsorganisaties, de gemeente en onder andere de adviesraad Wmo maken we Arnhem nog mooier en gezonder.

Adviesraad Wmo

Martin Knoop, Guido Kranenburg, Marlène Melfor, Fred Fonk, Dorien Dullaert en Debbie Brugman

Arnhem, 3 december 2018

www.adviesraadarnhem.nl
Reacties kunt u sturen naar
info@adviesraadarnhem.nl



Minder regels – minder bureaucratie - meer geld voor zorg

Ervaringsdeskundige toevoegen aan het sociaal wijkteam

Maak werk van maatwerk

De sociale wijkteams helpen de inwoners van Arnhem wanneer zij ondersteuning nodig hebben in hun leven. De sociale wijkteams zoeken samen met de inwoners naar oplossingen. De leidraad voor de sociale wijkteams is ondersteuning bieden in wat nodig is. Sociale wijkteams kunnen hiervoor algemene voorzieningen of professionele begeleiding inzetten. Soms bieden de sociale wijkteams zelf extra ondersteuning. Kortom: ondersteuning is altijd maatwerk.

Maatwerk leveren vindt plaats door de individu centraal te zetten en niet de uitvoeringsregels. Elk individu dat niet volwaardig kan deelnemen heeft daartoe een mix van redenen. Maatwerk is een belangrijk uitgangspunt. Dat is niet af te doen met het categoriseren in doelgroepen of wettelijke regelingen. Hiervoor moeten nog wel stappen gezet worden:

- 1 Maak werk van een sociaal wijkteam dat zowel kennis als competenties heeft om samenhangend en integraal te kunnen adviseren.
- 2 Maak werk van regisseurschap: volg de inwoner in zijn proces, vraag regelmatig hoe het gaat en ga na of de ondersteuning (nog) toereikend is.
- 3 Maak werk van ontschotting van budgetten van de Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet en de aanpalende budgetten.
- 4 Maak werk van ontschotting tussen verschillende programma's ten behoeve van het sociaal domein.
- 5 Maak werk van vereenvoudiging van – en ondersteuning bij – procedures en regels en schaf de regels die averechts werken af.

Duurt lang voordat het keukentafelgesprek plaatsvindt, situatie is dan al veranderd.

Maak werk van kennisniveau

Maatwerk is alleen mogelijk als we weten welke ondersteuning een inwoner nodig heeft. Dit betekent dat:

- 1 Een wijkcoach voldoende kennis heeft over diverse wetten en aandoeningen en ziektebeelden. Natuurlijk kan niet iedereen kennis hebben van alles. Schakel voor specifieke kennis een deskundige collega uit een ander sociaal wijkteam of een professionele aanbieder in.
- 2 Een wijkcoach weet wat de procesmatige afspraken zijn in het werkveld. Hiermee wordt voorkomen dat er verschillen ontstaan tussen de diverse wijkteams en wijkcoaches.
- 3 Een wijkcoach de gehele situatie in kaart brengt (bijv. kinderen/ mantelzorgers) en dus niet alleen maar de directe hulpvraag stelt. Echte belangstelling is van cruciaal belang.
- 4 De sociale wijkteams zijn de ogen en oren in wijken en in staat gebruik te maken van professionele en vrijwillige infrastructures

Maak werk van informatievoorziening

Om op tijd de hulpvraag te kunnen stellen, is het belangrijk de weg te vinden in het sociaal domein en dit vraagt:

- 1 Werk aan meer bekendheid van het sociaal wijkteam zodat alle inwoners van Arnhem de weg weten te vinden naar het sociaal wijkteam. Hiermee komt de hulpvraag eerder in beeld en niet pas als de nood hoog is.
- 2 Zorg voor betere informatievoorziening op de website. Het is zowel voor de inwoner als voor de (nieuwe) aanbieders niet altijd duidelijk welke diensten, processen en mogelijkheden er in het sociaal domein zijn.
- 3 Geef goede terugkoppeling na het keukentafelgesprek binnen de gestelde termijn zowel op inhoud als op het proces. De inwoner weet wat van hem/haar verwacht wordt en welke ondersteuning er gaat komen.

De ene wijkcoach kent een voorziening of hulpmiddel wel toe en de ander niet. Inwoners ervaren tussen en binnen de wijkteams verschillen. Een inwoner heeft op basis van zijn beperkingen recht op een rolstoel of niet. Schakel bij twijfel een professional in van een zorgaanbieder.

- 4 Genereren van overzichten over aflopende indicaties zodat een wijkcoach hierop proactief kan inspelen.
- 5 Onderzoek op welke wijze 'Mijn plan ons plan' een meerwaarde kan zijn voor de inwoner en /of professional. Momenteel wordt 'Mijn Plan Ons Plan' verschillend ingezet en of helemaal niet.
- 6 Onderzoek of bij enkelvoudige vragen het wel nodig is een 'Mijn plan Ons Plan' in te zetten.

Maak werk van bereikbaarheid

Een van de belangrijkste knelpunten die inwoners ervaren, is de moeilijke bereikbaarheid van de wijkcoaches.

De bereikbaarheid kan op verschillende manieren worden verbeterd:

- 1 Investeer in bereikbaarheid van de wijkcoaches.
- 2 Zorg voor continuïteit van wijkcoaches. Er wordt door de inwoners ervaren dat er veel wisselingen zijn bij wijkcoaches waardoor onduidelijkheid is welke wijkcoach benaderd moet worden bij vragen. Dit heeft ook invloed op het regisseurschap; overzicht houden over het ondersteuningsproces van een desbetreffende inwoner.
- 3 Zorg voor vervanging bij afwezigheid van wijkcoaches en geef aan wie benaderd kan worden bij afwezigheid.
- 4 Overweeg één wijkcoach te koppelen aan een inwoner in plaats van twee. Hierdoor kan er ruimte gecreëerd worden voor de bovenstaande punten.



Maak werk van wijkversterking

Een van de uitgangspunten van de gemeente is meedoen in een sociaal Arnhem. Dit vraagt veel van inwoners en van het sociaal team:

- 1 Investeer in voorzieningen en wijkprojecten die aansluiten bij de leefwereld van de buurtbewoners van een wijk/buurt om zelfredzaamheid te vergroten. Een voorbeeld hiervan is de Wasplaats in de wijk Klarendal.
- 2 Investeer in bekendheid van diensten van de wijkteams bij inwoners door bijvoorbeeld presentaties te geven op scholen, bij buurtactiviteiten etc. Voor sommige inwoners is het niet vanzelfsprekend hulp/ondersteuning te vragen en zij wachten hiermee veel te lang. Dit komt ook omdat inwoners vaak niet weten wat er te halen is bij het sociale wijkteam.

Meer aandacht bij het keukentafgesprekken en geen ontmoediging.

Kan de herindicatie niet gemakkelijker?



Laat alle regels los en ken besluiten gewoon toe 'op gevoel'? Dit wordt de omgekeerde toets genoemd. Via deze manier is er kans dat er meer uit het gemeentelijk budget te halen is. Door andere keuzes te maken krijgen inwoners een oplossing waarmee ze écht geholpen zijn.

Als een ergotherapeut van een aanbieder al een onderzoek heeft gedaan welke rolstoel meest geschikt is voor inwoner, welke meerwaarde heeft het dan wanneer dit onderzoek opnieuw gedaan wordt door het sociaal wijkteam? Handel dan op vertrouwen.

Maak werk van vertrouwen

De gemeente verwacht van haar inwoners en haar samenwerkingspartners dat zij de gemeente vertrouwen, maar dat kan alleen als dat wederzijds is. Vele aanvraag- en verantwoordingsprocedures lijken uit te gaan van wantrouwen. Een toenemende controledrift leidt tot bureaucratie. Uiteraard moet misbruik van vertrouwen voorkomen worden. Het overgrote deel van de inwoners en aanbieders is echter wel te vertrouwen. Daarop moeten de spelregels worden gericht. Te vaak worden inwoners benaderd op een wijze die gebaseerd is op wantrouwen waardoor gevoel van gebrek aan respect ontstaat.

Dus:

- 1 Verduurzaam de relatie met de inwoner: een juiste bejegening van de inwoner is de sleutel naar meer vertrouwen in de gemeente.
- 2 Verduurzaam de relatie met zorg-, welzijns- en participatie-organisaties door vertrouwen te geven aan de professionals en ruimte te laten voor initiatieven. Het is raadzaam vanuit de gemeente de organisaties wél te prikkelen en te stimuleren.



Who on tour
in Arnhem.

