

A thick red vertical bar runs along the left edge of the page.

Aanzet tot een Sociaal Cliënten- akkoord Zwolle 2014-2018

Aanzet tot een Sociaal Cliëntenakkoord Zwolle 2014-2018

Op 19 maart 2014 kiezen de inwoners van Zwolle een nieuwe gemeenteraad. Vanuit die nieuwe gemeenteraad zullen een aantal partijen de stad gaan besturen, de komende vier jaar. Wij roepen alle partijen op de deuren van het stadhuis in de onderhandelingsperiode (figuurlijk) open te zetten: **schrijf het nieuwe collegeprogramma 2014-2018 samen met de inwoners van Zwolle!**

Overal zoeken gemeenten naar een nieuwe rol in deze tijden van verandering. Zwolle kan daarin landelijk het voortouw nemen door in elk geval het gesprek over de nieuwe taken in het sociaal domein mét cliënten vorm te geven. Begin januari 2014 overhandigen wij de eerste exemplaren van onze **Aanzet voor een Sociaal Cliëntenakkoord Zwolle 2014-2018** aan de lijsttrekkers van PvdA, CDA, VVD, ChristenUnie, GroenLinks, Swollwacht, D66, SP, Lijst Willem Lucht, OPA en piratenpartij.

Het initiatief voor dit cliëntenakkoord komt van de werkgroep Vriendschap van GroenLinks Zwolle. GroenLinks Zwolle mist – ook bij onszelf, eerlijk is eerlijk – de inbreng van de cliënt. Wij draaien daarom de rollen om: met dit akkoord verbinden wij ons aan wat cliënten en hun mantelzorgers het meest van belang vinden. Om de ondersteuning, binnen de krimpende budgetten, toch zo goed mogelijk te organiseren.

Wij zetten in op beleid voor zorg en ondersteuning dat vanaf nu alleen nog maar tot stand komt in gesprek mét cliënten en hun mantelzorgers. Goed luisteren en samen de juiste oplossingen bedenken. Wij zijn er, in gesprek met cliënten, van overtuigd geraakt dat er dan heel veel mogelijk is.

Neem dan wel eerst de tijd, zoals Jacques Wallage (voorzitter Raad voor Openbaar Bestuur) in de raadzaal van Zwolle onlangs betoogde, om het probleem gezamenlijk goed te formuleren.

Op basis van een collegeprogramma 2014-2018, dat gezamenlijk vorm krijgt, kan de nieuwe gemeenteraad dan nog genoeg accenten plaatsen, op basis van de eigen politieke afwegingen.

De nieuwe rol van gemeenten in het sociale domein

Niemand redt het zonder ondersteuning in onze samenleving. Voor velen beperkt dat zich tot de eerste levensjaren, thuis en op school. Voor anderen duurt dat een leven lang. Weer anderen hebben alleen aan het eind van hun leven weer extra steun nodig.

Gemeenten krijgen een steeds grotere verantwoordelijkheid voor het organiseren van zorg en ondersteuning voor de eigen inwoners. Inwoners met een verstandelijke handicap, dementerend, lichamelijk beperkt, met een psychische ziekte – zo lang zij thuis wonen is de gemeente voor die zorg en ondersteuning verantwoordelijk. Rijk en gemeenten willen bovendien dat mantelzorgers en vrijwilligers steeds meer gaan doen.

Over het algemeen geldt dat cliënten meer in hun eigen kracht gezet moeten worden: zelf, met hulp van hun sociale netwerk en vrijwilligers, het heft grotendeels weer in eigen handen nemen. Zeker voor mensen met een beperking die niet meer zal verdwijnen (dus chronisch is, zoals dat met een mooi woord heet) is de vraag of en hoe dat kan. Deze cliënten verkeren nu in grote onzekerheid en proberen te bedenken wat de gemeente van plan is in hun concrete geval. Als je eigen netwerk bijvoorbeeld alleen uit lotgenoten bestaat.

De cliënten en degene die direct met hen in contact staan hebben vijf uitgangspunten geformuleerd voor het beleid dat de gemeente Zwolle de komende vier jaar gaat vormgeven:

1. Vertrouwde zorg als uitgangspunt
2. De eerste klap moet een daalder waard zijn
3. Eigen regie en maatwerk zijn geliefden die zo snel mogelijk moeten trouwen
4. Ga uit van wie ik ben en niet zoals u denkt dat ik wel zou kunnen zijn
5. De lokale organisatie van de zorg is dé kans om van starre systemen af te komen

Dé cliënt bestaat niet. Het zijn mensen zoals u en ik, met hun eigen talenten en eigenaardigheden. Toch leest u de tekst van het akkoord door de ogen van 'de cliënt'. U zult begrijpen dat wij met de gekozen ik-vorm de lezer mee willen nemen in het perspectief van de cliënt, maar dat er geen concrete cliënt schuilgaat achter de tekst. Die concrete cliënten komen wel tot leven in de voorbeelden die in de kaders beschreven staan. Omwille van de leesbaarheid hebben wij daarbij soms elementen weggelaten of bijvoorbeeld twee cliënten samengevat in één voorbeeld.

Colofon

Dit akkoord kwam tot stand in gesprek met cliënten, mantelzorgers en zorgprofessionals in drie bijeenkomsten in november en december 2013. Het initiatief daartoe werd genomen door de werkgroep vriendschap van GroenLinks Zwolle. De organisatie was in handen van Alice Mensink, Joan Flikweert, Remko de Paus.

Wij danken iedereen voor de enthousiaste inzet en het openhartig vertellen van de vaak zeer persoonlijke verhalen.

Opmaak en druk: De Werkelaar Zwolle

Voor meer informatie:

clienakkoord.zwolle@gmail.com

www.zwolle.groenlinks.nl

www.facebook.com/vriendschapzwolle



1. Vertrouwde zorg als vertrekpunt

Ernstige beperkingen zijn iets heel persoonlijks. Met een persoon die mij kent en die ik andersom vertrouw, kan ik persoonlijke dingen bespreken. Mijn eigen ondersteuning wil ik daarom graag organiseren met een vertrouwde hulpverlener. Dat zal lastig worden als ik bijvoorbeeld te maken krijg met een sociaal wijkteam waarin hulpverleners voor elkaar invallen. Dat wordt ook ingewikkeld als er elke paar jaar aanbestedingen zijn waarbij de organisatie van mijn hulpverlener het onderspit kan delven. Daarom hoop ik ook dat in 2015, het uitgangspunt geldt dat zo veel mogelijk bestaande relaties tussen hulpverlener en cliënt in stand worden gehouden.

De bellenboom is mijn houvast

Door mijn Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) heb ik moeite met een aantal dingen die voor anderen heel vanzelfsprekend zijn. Via de Wmo krijg ik hulp bij het huishouden. Met deze vaste hulp bespreek ik wekelijks een half uur lang de belangrijkste zaken die spelen. Toen mijn hulp ziek werd, kreeg ik het aanbod dat iemand anders de begeleiding zou overnemen. De vertrouwensband met mijn eigen hulpverlener maakt echter dat ik in dat half uur alles kan bespreken dat nodig is. Met een vervanger kan ik dat niet. Ik heb de hulp daarom tijdelijk stopgezet. Gelukkig was ze na een paar maanden weer beter!

In de tijd dat ik het zonder mijn vaste hulp moest stellen, ontstond er chaos in mijn huis en in mijn hoofd. Door een Eigen Kracht Conferentie heb ik nu een 'bellenboom'. Wekelijks is er contact over de voortgang. De 'bellenboom' werkt ook als vangnet, voor het geval de vaste hulp weer langdurig afwezig zou zijn. Tijdelijk neemt mijn sociale netwerk de taken dan van haar over.

2. De eerste klap moet een daalder waard zijn

De gemeente Zwolle gaat sociale wijkteams inrichten. Aan de medewerkers van deze teams moeten veel van de ondersteuningsvragen worden gesteld. Het idee is dat je met een team dat van veel iets afweet (“multidisciplinair samengesteld”), vragen eerder kunt beantwoorden. Zo zal er steeds minder zware zorg nodig zijn. Dat idee deel ik. Maar ik zie ook risico's. Voor mij is het belangrijk dat ik bij een eerste gesprek gelijk (de) goede vragen krijg. Sommige problemen vragen veel specialistische kennis, al in het onderkennen daarvan (denk aan huiselijk geweld, verstandelijke beperkingen, verslavingen, eenzaamheid). Ik wil daarom zelf of via mijn mantelzorger direct ook naar iemand van buiten het wijkteam kunnen stappen om mijn probleem en ondersteuningsbehoefte scherp te krijgen. En als ik wel een contactpersoon krijg binnen het sociale wijkteam, reken ik er op dat hij/ zij goed opgeleid is en die kennis bijhoudt. Vaak zal het ook betekenen dat er meerdere gesprekken moeten zijn. Een gesprek met het wijkteam, een gesprek met specialisten, een gesprek met mensen uit mijn sociale netwerk. Dat heeft ook te maken met het feit dat ik ook veel informatie moet delen. Die informatie heb ik niet altijd gelijk paraat, dan is nu eenmaal onderdeel van mijn beperking.

Mijn auto is mijn thuis

Ik heb een psychische ziekte. Dat is al lastig genoeg. Voor mij is het dan een extra handicap dat niet iedereen van wie ik ondersteuning krijg mijn beperkingen en 'onverstaanbaar gedrag' herkent. Mijn gedrag zet mensen die mij of mijn ziekte niet kennen snel op het verkeerde been.

Als ik contact heb met anderen, dan doe ik dat pas als ik mijzelf goed voel. In die contacten lijkt het alsof ik de hele wereld aan kan. Eenmaal thuis, krijg ik last van stress. Er spookt van alles door mijn hoofd, thuis in mijn eentje krijg ik dat niet goed op orde. Ik kan daardoor thuis niet aarden, mijn auto is nu mijn eigenlijke thuis.

Als ik met een generalist uit een wijkteam ga praten over de beste ondersteuning voor mij, dan wordt een keukentafelgesprek lastig: die heb je niet in auto's. Maar op kantoor zal de kans groot zijn dat men mij in staat acht het zelf te regelen. Ik hoop dat mijn huidige hulpverlener dan mee mag en uit kan leggen wat ik echt nodig heb.



3. Eigen regie en maatwerk zijn geliefden die zo snel mogelijk moeten trouwen

Net als de gemeente Zwolle vind ik ook dat ik zelf de grootste rol heb in het vinden van oplossingen voor mijn beperkingen. Dat ik mezelf soms onderschat of te weinig steun krijg om mijn talenten in te zetten voel ik ook. Ik heb ideeën over hoe dat beter kan, bijvoorbeeld door een bijeenkomst waarin ik mijn eigen kracht en mijn eigen netwerk ontdek en activeer. Verder weet ik zelf het beste welk doel mijn ondersteuning heeft (of zou moeten hebben). Ik zie daarom de oplossing niet in bijvoorbeeld het veranderen van individuele begeleiding in groepsbegeleiding. Dat is goedkoper, maar ik weet zeker dat ik in een groep niet de vragen durf te stellen waar ik een antwoord op wil hebben. Tot slot wil ik graag ergens terecht kunnen als er dingen mis gaan. Hulpverleners is mensenwerk. Waar gewerkt wordt, maakt men fouten. Binnen organisaties moeten structurele fouten besproken kunnen worden. In de huidige situatie regelt de wet de medezeggenschap, ook in de nieuwe situatie moet dat goed geregeld worden.

En toch wil ik graag een traplift

Met het ouder worden, komen ook steeds meer gebreken. Het wordt lastiger om de trap naar mijn voordeur te beklimmen. Samen met twee andere leeftijdsgenoten woon ik in een portiekflat. Daar heb ik het geweldig naar mijn zin. Bij de woningbouwcorporatie heb ik gevraagd om een traplift. Die krijg ik niet. Al een paar jaar probeer ik het voor elkaar te krijgen, helaas nog zonder resultaat. Wij zijn met zijn drietjes en zullen vroeg of laat waarschijnlijk allemaal de traplift gaan gebruiken. En we willen er best wat voor betalen. Toch lukt het niet. “Gaat u maar verhuizen” is de reactie die ik bij de gemeente krijg.

De reactie van de woningbouwcorporatie en gemeente geven mij het gevoel dat ik in de verdediging wordt gedrukt. Ik moet steeds uitleggen waarom ik zo graag in mijn huis blijf wonen, bij burens die mij helpen als dat nodig is. Een gesprek over de beste manier waarop ik dat voor elkaar kan krijgen heb ik niet gehad. Misschien ben ik ook wel wat te direct in het vragen om een traplift. Maar ik zie zelf nu eenmaal geen andere oplossing. "Gaaf u maar verhuizen" is dan zo makkelijk gezegd.



4. Ga uit van wie ik ben en niet zoals u denkt dat ik wel zou kunnen zijn

Er gaat bijna geen dag voorbij waarin ik niet (stiekem) hoop dat ik de volgende dag wakker wordt, zonder beperkingen. Soms probeer ik mij ook vooral van mijn sterke kant te laten zien. Voor mensen die mij niet kennen, kan dat opgevat worden als een teken dat de ondersteuning wel een tandje minder kan. Waar ik baat bij zou hebben is ondersteuning die altijd beschikbaar is, voor als ik tegen onverwachte problemen oploop. Of voor als ik in een minder sterke fase in mijn leven belandt. Of als ik na een korte inspanning de energie en moed om de rest van de dag door te komen kwijt ben. Natuurlijk zijn er ook momenten dat ik het wel makkelijk vind hulp te krijgen, terwijl ik het best zelf kan. Dan mogen jullie dat tegen me zeggen.

Ik fiets niet voor mijn lol op een driewieler

Door mijn niet aangeboren hersenletsel kan ik mijn evenwicht niet goed meer bewaren. Uiterlijk zie je verder niets aan me. Als ik op mijn driewieler door de stad fiets, krijg ik veel afkeurende reacties. Alsof ik er uit gemakzucht zelf voor kies. Dat vind ik erg vervelend. Ik heb niet gekozen voor mijn beperking en wil wel graag naar buiten kunnen. Het gevoel dat er constant afkeurende blikken op mij gericht zijn, maakt dat niet makkelijker. Het is voor mij, sinds mijn ongeluk, elke dag weer een immense klus om mezelf aan te kleden. Omdat mijn hersenen de juiste volgorde niet opslaan, moet ik elke dag weer opnieuw bedenken of ik eerst mijn ondergoed moet aandoen of mijn blouse. Met het aankleden ben ik dus al door ongeveer de helft van de energie, die ik voor een dag heb, heen.

Afspraken vroeg ik de ochtend kan ik nog goed hebben, maar op dat moment zal mijn gesprekspartner (vrijwel) niets van mijn beperking merken. Ik spreek ook soms op congressen. Daar krijg ik hele positieve reacties op. Natuurlijk geeft dat kracht en energie. Maar ik voorkom dat mensen zien hoe ik dan thuis bij elkaar geveegd kan worden: ik stort na zo'n inspanning helemaal in.

5. De lokale organisatie van de zorg is dé kans om van starre systemen af te komen

Met de manier waarop het nu gaat ben ik niet helemaal tevreden. De Awbz staat bol van de regels, waardoor bijvoorbeeld mijn hulpverlener meer tijd achter de computer zit om te rapporteren dan dat zij mij kan helpen (ik overdrijf natuurlijk wel een beetje). Ik hoop dat de gemeenten het lef zullen hebben om niet alles dat misschien mis kan gaan, met regels te willen voorkomen. Die regels zullen namelijk nooit voor iedereen het beste resultaat opleveren.

Als de gemeente inderdaad gaat werken met sociale wijkteams, dan vind ik dat ook tussen die wijkteams afstemming moet zijn. Want misschien is de beste hulp voor mij wel in een andere wijk dan in mijn eigen wijk te vinden.

Verder is het soms belangrijker om mijn mantelzorger te helpen. Ik kan me soms zo gedragen dat mijn omgeving geen idee meer heeft wat ze met me aan moeten. Dan kan uitleg van mijn hulpverlener geweldig helpen. Alleen heb ik nu de indicatie en niet mijn mantelzorger. Dat moet de gemeente slimmer kunnen organiseren, maar graag wel zo dat ook mijn broer uit Dronten steun kan krijgen. En het is tevens van belang dat ik, samen met mijn mantelzorger(s), de regie krijg in mijn eigen ondersteuning. Hulpverleners moeten dan even op hun handen zitten.

De taxiritten voor mijn kinderen zijn veel ouder dan die oude bak

Ik heb in mijn leven te maken met heel veel problemen. Omdat ik schulden heb, moest ik mijn oude auto verkopen. Maar met die auto bracht ik mijn kinderen naar het speciaal onderwijs, hier ver vandaan.

Zij moeten nu met een taxi gebracht en gehaald worden. Het bedrag dat de verkoop van mijn auto mij oplevert is een stuk lager dan de kosten die de gemeente maakt voor de taxi voor mijn kinderen. Bovendien zit ik nu noodgedwongen de hele dag thuis, terwijl ik heel graag er voor mijn eigen kinderen wil zijn. Verschillende personen beoordelen mijn verzoeken vanuit verschillende loketten. Wat zou nu mooier zijn dan dat ze samen met mij naar de beste oplossing gaan zoeken. Volgens mij staan ze dan verbaasd van de kostenbesparing die dat kan opleveren!

GROENLINKS
