



Zorgen voor een betere zorg

Voor nú en in de toekomst

Onderzoeksrapport

Student	Marije Louise Serné
Studentnummer	s1010654
Opleiding:	Sociaal Juridische Dienstverlening
Instituut:	Hogeschool Leiden
Klas:	SJD4
Collegejaar:	2015/2016
Inleverdatum:	26 mei 2016
Code beroepsproduct:	SJ441
Onderzoeksdocent:	Eijmert Mudde
Afstudeerbegeleider:	Eveline Prins
Opdrachtgever:	WonenPlus Alkmaar
Afstudeerbegeleiders:	Angelique Schipper en Wim van Veen

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding en achtergrond onderzoek	7
1.1.1 Wmo en vrijwilligerswerk	9
1.1.2 Stichting WonenPlus Alkmaar	10
1.1.3 Gemeente Alkmaar	11
1.2 Doelstelling	12
1.3 Centrale vraag	13
1.3.1 Deelvragen	13
1.4 Relevantie onderzoek	14
1.4.1 Inleiding	14
1.4.2 Maatschappelijke relevantie	14
1.4.3 Theoretische relevantie	14
1.4.4 Centrale begrippen	14
1.5 Leeswijzer	16
2 Juridisch en maatschappelijke achtergrond	17
2.1 Inleiding	17
2.1.1 Juridisch kader	17
2.1.2 Wet maatschappelijke ondersteuning 2007	17
2.1.3 Wmo 2015	17
2.1.4 Jurisprudentie	18
2.1.5 Kwaliteitswet Zorginstellingen	19
2.1.6 De Wet BIG	19
2.1.7 De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg	20
2.1.8 De Wet bescherming persoonsgegevens	21
2.1.9 Verklaring omtrent het gedrag	21
2.1.10 Internationale wet- en regelgeving	21
2.2 Maatschappelijk kader	21
3 Aanpak van het onderzoek	23
3.1 Inleiding	23
3.2 Methoden van onderzoek	23
3.3 Dataverzameling	23
3.4 Analyse van de gegevens	25
3.5 Kwaliteit van het onderzoek	25
4 Onderzoeksresultaten	27
4.1 Wie is Stichting WonenPlus Alkmaar	27
4.1.1 Inleiding	27
4.1.2 Stichting WonenPlus Alkmaar	27
4.1.3 Wat doet WonenPlus Alkmaar	29
4.2 Waaruit bestaat het dienstenpakket van St. WonenPlus Alkmaar?	31

4.2.1	Inleiding	31
4.2.2	Diensten WonenPlus Alkmaar	31
4.2.3	Projecten waar WonenPlus Alkmaar in participeert	32
4.3	Wat is de Wmo en welke gevolgen heeft de wijziging van de Wmo per januari 2015 voor gemeenten en burgers?	36
4.3.1	Inleiding	36
4.3.2	Wet maatschappelijke ondersteuning 2007)	36
4.3.3	Compensatieverplichting gemeenten	36
4.3.4	Een nieuwe wet: de Wmo 2015	36
4.3.5	Gevolgen Wmo 2015	37
4.3.6	Wmo 2015 samengevat	40
4.4	Welke zorgtaken heeft de gemeente Alkmaar vanuit de Wmo 2015 en welke ondersteuning ontvangen zorgvragers van de gemeente Alkmaar?	41
4.4.1	Inleiding	41
4.4.2	Gemeente Alkmaar	41
4.4.3	Decentralisaties	43
4.4.4	Wmo beleid gemeente Alkmaar	44
4.4.5	Uitgangspunten Wmo beleid gemeente Alkmaar	44
4.4.6	Drie velden van ondersteuning	45
4.4.7	Algemene voorzieningen en preventie (Veld 1)	46
4.4.8	Versterken Veld 1	47
4.4.9	Slimmere Zorg	47
5	Conclusie en aanbevelingen	48
5.1	Inleiding	48
5.2	Conclusie	48
5.3	Aanbevelingen	50
5.3.1	Versterken dienstverlening Ondersteuningsveld 1	50
5.3.2	Deskundigheidsbevordering	53
5.3.3	Samenwerking	53
5.3.4	Overige aanbevelingen	53
	Afkortingenlijst	55
	Begrippenlijst	57
	Literatuurlijst	61
BIJLAGE I	Activiteitenoverzicht	65
BIJLAGE II	Topiclijst	67
BIJLAGE III	Interviews	68

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van mijn onderzoek in opdracht van de Stichting WonenPlus Alkmaar (WPA) naar de gevolgen, kansen en mogelijkheden voor WPA naar aanleiding van de wijziging van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die per 1 januari 2015 van kracht is. Het onderzoek naar hoe de Stichting WonenPlus Alkmaar haar dienstverlening kan afstemmen op de veranderende zorgtaken van de gemeente Alkmaar bleek een ‘lastige’. Doordat de onderzoeksvraag ruim voor de invoering van de Wmo 2015 is vastgelegd, rees de vraag of het onderzoek mogelijk is achterhaald. Zelf zou ik willen stellen dat mijn onderzoek juist van toepassing is omdat er nu, méér dan bij de start van het onderzoek, helderheid is over de Wmo 2015 en het daaruit voortvloeiende beleid van gemeenten en meer specifiek van de gemeente Alkmaar.

Met dit onderzoek wil ik mijn studie Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden afronden. De keuze voor het onderwerp van de afstudeerscriptie is gemaakt op basis van eerder opgedane ervaringen in het Sociale Domein met betrekking tot de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Tijdens mijn studie heb ik enkele maanden stage mogen lopen bij de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) van de gemeente Heemstede. Hierdoor heb ik in de praktijk kunnen ervaren welke zorgvragen mensen hebben en welke voorzieningen vanuit de Wmo door consultants aan hen werden verstrekt. Bij mijn onderzoek heb ik gebruik kunnen maken van deze kennis en ervaring.

Voor aanvang van dit onderzoek was Stichting WPA voor mij niet bekend. Bij toeval ben ik bij deze stichting terechtgekomen. Achter mijn computer heb ik verschillende zoekopdrachten bij Google ingetikt die gericht waren op de kennis en vaardigheden die ik eerder had opgedaan tijdens mijn stage bij de gemeente Heemstede. Zo ben ik ook op de website van WonenPlus Noord-Holland terecht gekomen. Vervolgens heb ik de website van WPA bestudeerd en werd verrast over wie zij zijn als vrijwilligersorganisatie, hun dienstverlening en hun doel en besloot mijn sollicitatiebrief per e-mail naar WPA te sturen.

Angelique Schipper, coördinator van de WPA, heeft mij gevraagd een onderzoek te doen naar de gevolgen, kansen en mogelijkheden voor WPA naar aanleiding van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Ik heb haar laten weten dit graag te willen doen. Zij heeft mij hierbij alle ruimte en informatie gegeven die ik nodig heb voor mijn onderzoek. Ik wil haar hiervoor graag bedanken. Angelique heeft het stokje door moeten geven aan Wim van Veen, directeur van WonenPlus Noord-Holland. Hij heeft mij geholpen met de laatste loodjes van mijn onderzoek. Met zijn adviezen en ondersteuning heb ik er een beter en pakkender geheel van weten te maken voor de lezer.

Ook wil ik graag Metsie Brasz, Annet Ranzijn, Krista van Slageren, Anne Marie Bas, Jan Holman, Danielle IJsveld, Rob Veenis, Qua Nguyen, Gerard Wilts, Ellen Pals, Selma Jorna-Kroon en Yvanka Zwaga bedanken voor de tijd die ze vrij hebben gemaakt om mij te woord te staan en te helpen met mijn onderzoek.

En niet te vergeten, zou ik graag mijn afstudeerbegeleider Eveline Prins willen bedanken voor de steun die zij mij heeft gegeven bij mijn onderzoek.

Marije Serné
Heemstede, mei 2016

Samenvatting

In Nederland is sinds de jaren zeventig van de vorige eeuw de verzorgingsstaat sterk aan het veranderen en voortdurend onderwerp van discussie en strijd. Naast, of in plaats van (semi-) overheidsvoorzieningen gericht op verzorgen en verzekeren, moeten burgers meer zelf en met elkaar verantwoordelijkheid nemen. Politici en beleidsmakers dringen aan op meedoen, op actief burgerschap, op participatie vooral vanuit het motief om de hoge kosten van de verzorgingsstaat het hoofd te kunnen bieden.

Wmo 2015

Per 1 januari 2015 is de nieuwe wet voor de maatschappelijke ondersteuning van kracht geworden: de Wmo 2015. Deze wet vervangt de oude Wmo 2007. In de Wmo 2015 zijn de nieuwe taken van gemeenten op het terrein van ondersteuning en zorg aan burgers vastgelegd.

Decentralisatie van zorg naar gemeenten

Niet het Rijk maar gemeenten zijn vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor een belangrijk deel van de ondersteuning bij mensen thuis. De nieuwe Wmo geeft gemeenten de verantwoordelijkheid om hun inwoners zo nodig te ondersteunen bij zelfredzaamheid en participatie. Als ondersteuning nodig is, wordt gekeken naar wat de mogelijkheden zijn: wat de hulpbehoevende zelf kan, wat het sociale netwerk wil en kan doen en wat vrijwilligers kunnen bijdragen. Voor wie – ook met steun van de omgeving – niet (meer) zelfredzaam kan zijn, is en blijft beroepsmatige ondersteuning of passende zorg op maat beschikbaar.

Gemeente Alkmaar

Per 1 januari 2015 heeft de gemeente Alkmaar vanuit de Wmo meer verantwoordelijkheden voor het organiseren van passende ondersteuning voor haar burgers en voert zij deze samen met partners in het sociale domein uit. De gemeente Alkmaar is daarbij op zoek naar manieren om meer resultaat te boeken met minder personele en financiële middelen en zal als opdrachtgever sociaal ondernemerschap van ondersteuningsorganisaties stimuleren en (vrijwilligers)-organisaties sturen op en ondersteunen in een nieuwe manier van werken.

Stichting WonenPlus Alkmaar

WPA is een vrijwilligersorganisatie die ‘burenhulp’¹ organiseert en ondersteuning en begeleiding biedt aan mensen die zelfstandig wonen, maar vanwege een tijdelijke of structurele beperking daar hulp en ondersteuning bij nodig hebben. De vrijwillige dienstverlening is er voor incidentele, lichte hulpvragen. WPA helpt hiermee kwetsbare mensen om, zo lang zij dat willen, zelfstandig thuis te kunnen wonen. Hiervoor doet WPA een beroep op haar vrijwilligers en professionele hulpverleners. Daarnaast zet WPA zich in om de maatschappelijke betrokkenheid en de sociale cohesie in de wijken te versterken.²

Dienstverlening WPA

De ondersteuning WPA wordt geboden op het moment dat het voor zowel de hulpvrager als de vrijwilliger goed uit komt. Het gaat om problemen van alle dag waarbij WPA ondersteuning en hulp op maat aanbiedt. De dienstverlening van WPA sluit zoveel mogelijk aan op de maatschappelijke taken en voorzieningen van de gemeente Alkmaar na invoering van de Wmo. WPA levert hiermee een belangrijke bijdrage aan de doelstellingen die de gemeente Alkmaar zich in het kader van de Wmo stelt. Uitgangspunten in het gemeentelijk beleid zijn:

¹ Burenhulp is een vorm van vrijwillige inzet waarbij het gaat om spontane, kortstondige hulp. Burenhulp richt zich op mensen die in nood zitten, hulp nodig hebben, en daarvoor niet op de spontane inzet van vrienden of familie kunnen rekenen.

² Uit: Verantwoording prestatiesubsidie WonenPlus Alkmaar aan de gemeente Alkmaar, A. Schippers, Alkmaar 2016, p. 3

- maatwerk en keuzevrijheid;
- dichtbij organiseren van ondersteuning;
- eenvoudig in uitvoering;
- lichte, praktische hulp waar mogelijk.

Conclusie en aanbevelingen

Uit het onderzoek blijkt dat de huidige dienstverlening van WPA aan mensen die vanwege een tijdelijke of structurele beperking hulp en ondersteuning nodig hebben, goed aansluit op de Algemene voorzieningen zoals deze zijn vastgelegd in het Wmo-beleidskader 2015 – 2018 *Ondersteuning op maat en dichtbij* van de gemeente Alkmaar. Het uitbreiden en/of intensiveren van de dienstverlening WPA naar meer complexe zorgtaken die vallen onder Maatwerkvoorzieningen en/of Ondersteuning betekent dit dat er van WPA meer maatwerk, flexibiliteit, en organiserend vermogen wordt gevraagd en er eisen aan de motivatie en deskundigheid van vrijwilligers WPA moet worden gesteld. De conclusie leidt tot een aantal aanbevelingen, zoals:

- Uitbreiden dienstverlening WPA en samen te werken in projecten die ontmoeting en sociaal contact tussen mensen vergroten;
- Het uitbreiden van servicepunten waar mensen terecht kunnen voor informatie of zich kunnen aanmelden als abonnee of vrijwilliger van WPA;
- Het vergroten van mediawijsheid met name bij ouderen;
- Deskundigheidbevordering vrijwilligers WPA, dit ter ondersteuning en als waarborg voor de kwaliteit van dienstverlening en de tevredenheid van de zorgvrager;
- Het bieden van vrijwilligers- en mantelzorgersondersteuning waardoor deze groepen ontlast worden;
- Instellen van een vrijwilligersraad;
- Het vergroten van de naamsbekendheid WPA en de zichtbaarheid van de organisatie te verbeteren.

1. Inleiding

Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving

De manier waarop Nederland in de twintigste eeuw een stelsel van bescherming en participatie heeft opgezet, is over de hele lijn genomen een indrukwekkende prestatie. Een goed huis, goede voeding, goede kleding, goede gezondheidszorg en goed onderwijs zijn voor iedereen bereikbaar geworden. Maar sinds de jaren zeventig is de verzorgingsstaat sterk aan het veranderen en voortdurend onderwerp van discussie en strijd.³ Naast, of in plaats van (semi-) overheidsvoorzieningen gericht op verzorgen⁴ en verzekeren, moeten burgers meer zelf en met elkaar verantwoordelijkheid nemen. Deze verandering komt van twee kanten: van politici en beleidsmakers en van de kant van de burgers zelf.⁵ Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) per 2007 is de wetgeving ten aanzien van (lokaal) sociaal beleid ingrijpend veranderd.

Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die is ingevoerd op 1 januari 2007, vormt het wettelijk kader voor het maatschappelijke ondersteuningsbeleid van gemeenten (Staatsblad 2006). Het doel van de wet is om te zorgen dat alle Nederlanders kunnen ‘meedoen’ aan de samenleving. De Wmo 2007 vervangt de Welzijnswet, de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) en deels de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). De belangrijkste doelstelling van de Wmo is het compenseren van beperkingen van kwetsbare burgers met ernstige en langdurige zorgvragen, zodat zij zoveel mogelijk op een normale wijze kunnen deelnemen aan de samenleving. Bovendien, dacht men, zou door het vergroten van de zelfredzaamheid en sociale samenhang van burgers, er minder behoefte zijn aan ‘dure’ zorg en was het mogelijk de zorgkosten beter beheersbaar te houden.

Daarnaast zou het burgers stimuleren zelf oplossingen te gaan bedenken in de eigen sociale omgeving voor het oplossen van hun problemen.⁶

Wijziging Wmo in 2015

Op 8 juli 2014 stemde de Eerste Kamer in met de (nieuwe) Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Hiermee zijn zorgtaken per 1 januari 2015 overgedragen aan gemeenten en zorgverzekeraars. Doel van de Wmo 2015 is het mogelijk maken voor mensen om langer thuis te kunnen blijven wonen en te participeren. Anders dan met de Wmo 2007 bepalen gemeenten zelf hoe de uitvoering van de Wmo 2015 wordt geregeld en organiseren zij de toegang tot ondersteuning van kwetsbare burgers op een eigen manier. Dit houdt in dat de Wmo per gemeente kan verschillen. Wel wordt in de wettekst bij de begripsomschrijving van ‘maatschappelijke ondersteuning’ aangegeven waar gemeenten zich mee bezig dienen te houden.

³ Uit: De verzorgingsstaat herwogen, WRR, Amsterdam University Press, Amsterdam 2006

⁴⁴ Verzorgen betekent hulp voor mensen die (al dan niet tijdelijk) niet voor zichzelf kunnen zorgen. Die zorg kan bestaan uit: aandacht, geld, begeleiding, of medische handelingen. (Uit: *De verzorgingsstaat herwogen*, WRR, Amsterdam University Press, Amsterdam 2006)

⁵ Uit: Op weg naar duurzame maatschappelijke ondersteuning, pagina 1, Movisie Utrecht, november 2012

⁶ Uit: De Gemeentestem, Nr. 7398, januari 2014 (Gst. 2014/2)

1.1 Aanleiding en achtergrond onderzoek

2015: Decentralisaties in het sociale domein

Het jaar 2015 is het jaar van de drie D's: de grote decentralisaties in het sociale domein.

Sinds 1 januari 2015 zijn taken op het gebied van *jeugdzorg*, *werk en inkomen* en *zorg voor langdurige zieken en ouderen* overgeheveld van het Rijk naar gemeenten. Elk van deze zogenaamde transitie heeft zijn eigen specifieke, sector gebonden aanleiding maar komen op belangrijke punten overeen, zoals:

- Het terugdringen van te veel verschillende (professionele) partijen die vaak langs elkaar heen werken.
- Het te veel focussen op beperkingen en problemen van mensen en niet op hun mogelijkheden en talenten, waardoor het voor deze doelgroepen vaak moeilijk en soms zelfs onmogelijk wordt om volwaardig aan de samenleving deel te nemen.
- Een onvoldoende adequate aanpak van problemen met als gevolg dat er (groepen) mensen zijn die zich niet geholpen voelen.⁷

Voor het Rijk zijn er ook andere redenen voor de decentralisaties in het sociale domein. Politici en beleidsmakers dringen aan op 'meedoen', op 'actief burgerschap', op participatie vooral vanuit het motief om de hoge kosten van de verzorgingsstaat het hoofd te kunnen bieden. Maatregelen die het Rijk hiervoor genomen heeft, zijn: de invoering van de Participatiewet, de transitie Jeugdzorg en de overheveling van begeleiding uit de AWBZ naar de Wmo.⁸ Met de drie decentralisaties in het sociale domein wil het Rijk een afslanking van de verzorgingsstaat bereiken en kosten besparen. De hervormingen in het sociale domein hebben grote gevolgen voor gemeenten, voor burgers, voor professionals en vrijwilligers en voor hun organisaties.

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Met de Wmo 2015 hevelt het Rijk de zorgtaken over naar gemeenten en zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor bijna alle ondersteuning aan kwetsbare doelgroepen. Het gaat om een ingrijpende stelselwijziging met als motto, 'van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving'.

Uitgangspunt hierbij is dat burgers in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Dit betekent dat er allereerst wordt gekeken naar de eigen mogelijkheden en die van de eigen sociale omgeving van burgers (het 'keukentafelgesprek'), vóórdat men een beroep kan doen op ondersteuning door gemeenten.

Het begrip 'ondersteuning' omvat:

- Het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
- Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;
- Het bieden van beschermd wonen en opvang.⁹

Doelgroep zijn alle kwetsbare volwassenen, waaronder:

- Ouderen;¹⁰
- Mensen met een beperking;
- Mensen die zorg nodig hebben.

⁷ Uit: Op weg naar duurzame maatschappelijke ondersteuning, pagina 4, Movisie Utrecht, november 2012

⁸ Uit: Op weg naar duurzame maatschappelijke ondersteuning, pagina 4, Movisie Utrecht, november 2012

⁹ Wmo 2015: wat is er veranderd? www.movisie.nl, geraadpleegd op 22 mei 2015

¹⁰ Bij het gebruik van gezondheidszorgvoorzieningen spreekt men over 75-plussers (Sociaal Cultureel Planbureau)

Beperkingen in dagelijkse handelingen bij ouderen

‘Het beleid van de overheid is erop gericht om ouderen in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig te wonen. Of dat mogelijk is, hangt samen met een goede gezondheid. Niet ziekten, maar vooral beperkingen als gevolg van ziekten vormen de belangrijkste obstakels voor een zelfstandig leven. Het aantal ouderen dat in een verzorging- of verpleegtehuis woont, daalt al jaren. Van 17% in 1995 naar 10% in 2014. Van 65 plussers wonen 2,8 miljoen mensen thuis (95%) en 90% van de 75-plussers. Dit blijkt uit de Gezondheidsenquête van het CBS.

Voor al het doen van zwaar huishoudelijk werk wordt als steeds lastiger ervaren, maar ook lichtere dagelijkse handelingen als boodschappen doen, een maaltijd bereiden, het huishouden doen. Er is een duidelijker stijging bij de 75-plussers als het gaat om fysiek zwaardere handelingen, maar ook geldzaken regelen of een telefoongesprek voeren.’¹¹

Medische zorg en verpleging

De Wmo 2015 is niet bedoeld voor medische zorg en verpleging. Daarvoor gelden vanaf 2015 de volgende wetten:

- De Zorgverzekeringswet (Zvw): voor thuiszorg en de reguliere zorg van huisarts, ziekenhuis of apotheek.
- De Wet langdurige zorg (Wlz): voor intensieve permanente zorg in een instelling of thuis.

1.1.1 Wmo en vrijwilligerswerk

Met de invoering van de nieuwe Wmo is een belangrijke rol weggelegd voor gemeenten in het ondersteunen van vrijwilligerswerk. In bijna alle gemeenten worden maatschappelijke organisaties, waaronder mantelzorg- en vrijwilligersorganisaties, betrokken bij de totstandkoming van het Wmo beleid en/of worden zij hiervoor geraadpleegd. Dat gebeurt in de vorm van beleidsparticipatie (dorps- en wijkraden, Wmo-raden), of het bieden van ondersteuning.

Vrijwilligerswerk

Bij vrijwilligerswerk in de zorg gaat het om vrijwilligers die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze - bij de start - geen persoonlijke relatie hebben.¹² Mensen hebben uiteenlopende redenen om zich in te zetten in het vrijwilligerswerk. Sommigen willen graag iets voor een ander doen, anderen zien het als een manier om mensen te ontmoeten, zichzelf te ontwikkelen of ervaring op te doen. Vanzelfsprekend bieden mensen elkaar hulp binnen het eigen gezin en binnen een beperkt netwerk van familie en vrienden. Daarnaast zijn in de loop van de tijd georganiseerde verbanden ontstaan waarbinnen mensen samenwerken om mensen die hulp nodig hebben te kunnen helpen. De ondersteuning is vooral praktisch van aard. Vrijwilligers leveren vooral een bijdrage aan het welzijn van mensen bijvoorbeeld door het geven van persoonlijke aandacht en het organiseren van activiteiten, als aanvulling op professionele zorg.¹³ Vrijwilligers en hun organisaties bewegen zich (steeds vaker) op de grens tussen het sociaal netwerk en (professionele) uitvoeringsorganisaties. Naar verwachting zal op termijn maatschappelijke ondersteuning in brede zin worden geboden door organisaties waar een mix van beroepskrachten en vrijwilligers werken. De grenzen tussen werk van beroepskrachten en van vrijwilligers zullen daarmee vervagen.¹⁴

¹¹ CBS: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/gezondheid-welzijn/publicaties/artikelen/archief/2015/beperkingen-in-dagelijkse-handelingen-bij-ouderen.htm> geraadpleegd 30 mei 2015

¹² Uit: Zonder cement GEEN bouwwerk, Cecil Scholten, Vilans, Utrecht juli 2011

¹³ Informele zorg in Nederland, Alice de Boer, Mirjam de Klerk, Sociaal en Cultureel Planbureau Den Haag, juni 2013, p. 37

¹⁴ Uit: Op weg naar duurzame maatschappelijke ondersteuning, Movisie, Utrecht november 2012, p. 8

‘Dat zou eigenlijk wat dichter naar elkaar toe kunnen groeien, zodat je mooie combinaties kunt maken. Want je hebt die professionals wel nodig, je kan niet denken, dat gaan we allemaal met vrijwilligers doen.’ (uit: 3^e interview: beleidsmedewerker gemeente Alkmaar)

1.1.2 Stichting WonenPlus Alkmaar

Stichting WonenPlus Alkmaar (verder aangeduid als WPA) is een vrijwilligersorganisatie die ‘burenhulp’ organiseert. Zij is sinds 2005 aangesloten bij het samenwerkingsverband van alle WonenPlus organisaties in de provincie Noord-Holland. WPA biedt met deskundige vrijwilligers, gefaciliteerd door een klein team van professionele medewerkers, ondersteuning en begeleiding aan mensen die zelfstandig wonen, maar vanwege een tijdelijke of structurele beperking daar hulp en ondersteuning bij nodig hebben. Zij koppelt de vragen van haar abonnees aan het aanbod van haar vrijwilligers. Daarbij gaat het zowel om een aanbod van praktische diensten als om persoonlijke ondersteuning en begeleiding. Ook stimuleert WPA hulpvragers om, zover dit in hun mogelijkheden ligt, hun ondersteuning aan anderen te willen bieden. Naast dit primaire doel zet WPA zich in om de maatschappelijke betrokkenheid en de sociale cohesie in de wijken te versterken. WPA werkt daarbij nauw samen met thuisorganisaties, woningcorporaties, zorgcentra, welzijnswerk en GGZ.¹⁵

‘Wij zijn een vrijwilligersorganisatie. We zetten vrijwilligers in om mensen thuis te kunnen helpen en dan moet je denken aan praktische klusjes, kleine klusjes, boodschappen, tuinhulp, administratie, maar ook heel veel voor sociale contacten, daar wordt tegenwoordig heel veel naar gevraagd en dat regelen wij. Mensen moeten zich dan inschrijven om ook de hulp van een vrijwilliger te kunnen krijgen.’ (uit: 6^e interview Consulent WPA)

¹⁵ Uit: Concept Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017

1.1.3 Gemeente Alkmaar

Alkmaar¹⁶ is een van de grotere gemeenten in Noord-Holland Noord. De gemeente ligt in de samenwerkingsregio Kennemerland, en deels in West-Friesland. De gemeente Alkmaar heeft 107.615 inwoners (situatie 1 januari 2016, bron: CBS StatLine).

De gemeente Alkmaar is verantwoordelijk voor de Wmo en voert deze samen met partners in het sociale domein uit. Gemeentelijke taken op grond van de Wmo 2015 zijn:

- De sociale samenhang, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en leefbaarheid in de gemeente bevorderen, huiselijk geweld voorkomen en bestrijden.
- Mantelzorgers en vrijwilligers ondersteunen; de gemeente moet op grond van de Wmo nadrukkelijk beleid voeren ter ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers.
- Vroegtijdig vaststellen of ingezetenen maatschappelijke ondersteuning behoeven.
- Voorkomen dat ingezetenen op maatschappelijke ondersteuning aangewezen zullen zijn.
- Algemene voorzieningen bieden aan burgers die maatschappelijke ondersteuning behoeven.
- Maatwerkvoorzieningen bieden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan burgers van de gemeente die daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn.
- Maatwerkvoorzieningen bieden aan burgers die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en beschermd wonen of opvang (maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en verslavingszorg) behoeven in verband met psychische of psychosociale problemen of omdat zij de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld.¹⁷

Op grond van de Wmo 2015 moeten gemeenten het Wmo beleid lokaal vormgeven in een beleidsplan en een verordening. Bij de totstandkoming van de modelverordening zijn gemeenten en cliëntorganisaties betrokken. Op 2 december 2014 stemde de gemeenteraad Alkmaar in met de verordening Wmo inclusief de 'oplegnotitie'¹⁸ voor het nieuwe Wmo-beleid. De oplegnotitie lag ten grondslag aan het vorig jaar verschenen *Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij*. Hierin staat 'het keukentafelgesprek' centraal en stimuleert de gemeente Alkmaar de inzet van het eigen sociale netwerk, buurt- en wijkorganisaties, vrijwilligers en mantelzorgers.

¹⁶ Per 1 januari 2015 vormt Alkmaar samen met Graft-De Rijk en Schermer de nieuwe gemeente Alkmaar

¹⁷ Uit: BELEIDSPLAN SOCIAAL DOMEIN 2015 t/m 2018, september 2014

¹⁸ Leidraad

1.2 Doelstellingen

In het overheidsbeleid en in de samenleving in het algemeen doen zich veranderingen voor die gevolgen hebben voor de zorg en ondersteuning aan burgers. Voor hulp of ondersteuning kunnen burgers met de invoering van de Wmo 2015 terecht bij hun eigen gemeente. Deze bekijkt samen met de hulpvrager of er mantelzorg en/of professionele hulp nodig is. Hierbij wordt ook veel verwacht van sociale steunsystemen. Of het nu gaat om mantelzorgers, om burens en buurtgenoten of om vrijwilligers, zij zullen meer dan nu de zorg en ondersteuning op zich moeten nemen voor mensen die het alleen (even) niet redden.¹⁹

WPA wil leden (abonnees)²⁰ en vrijwilligers bereiken met een werkwijze die bij de wensen van haar abonnees en vrijwilligers aansluit en een aanvullend dienstenpakket aanbieden als verlengstuk op het huidige aanbod van dienstverlening binnen het kader van de Wmo 2015. ‘Voorwaarde is wel dat (vrijwilligers) organisaties goed gefaciliteerd worden.’ (Uit: Regionaal transitieplan 2015 Overheveling begeleiding regio Alkmaar). Uitgangspunt hierbij is, in lijn met de kanteling in de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl (WNS), een gelijkwaardig samenspel tussen de gemeente Alkmaar, formele zorgaanbieders en de vrijwilligersorganisatie WPA. Door het aanbieden van een uitgebreid dienstenpakket kan WPA een waardevolle bijdrage leveren aan de bevordering van de participatiesamenleving en wil daarin een volwaardig partner zijn van de gemeente Alkmaar.

Ten behoeve van het uit te voeren onderzoek is de volgende doelstelling geformuleerd:

Er is inzicht verkregen op welke wijze kan Stichting WonenPlus Alkmaar haar dienstverlening kan afstemmen op de veranderende zorgtaken van de gemeente Alkmaar voor burgers in het kader van de per 1 januari 2015 inwerking getreden Wmo.

Ten behoeve van het uit te voeren onderzoek zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

1. Er is inzicht in wie stichting WonenPlus Alkmaar is en wat zij doet.
2. Er is inzicht in welke diensten WonenPlus Alkmaar levert aan haar abonnees.
3. Er is inzicht in de Wet maatschappelijke ondersteuning en de gevolgen voor gemeenten en burgers na wijzigingen van de Wmo per 1 januari 2015.
4. Er is inzicht in welke zorgtaken de gemeente Alkmaar heeft vanuit de Wmo 2015 en welke ondersteuning zorgvragers ontvangen van de gemeente Alkmaar.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn relevant voor de vrijwilligersorganisatie WPA, haar vrijwilligers, de overkoepelende organisatie WonenPlus Noord-Holland en daarnaast voor alle belanghebbenden betreffende de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de uitvoering hiervan.

¹⁹ Uit: Op weg naar duurzame maatschappelijke ondersteuning, Movisie Utrecht, november 2012, p. 6

²⁰ Om gebruik te kunnen maken van de diensten van WonenPlus moeten mensen zich aanmelden als abonnee van WPA. Een abonnement kost, afhankelijk de situatie, €2,00 tot €4,00 per maand. In sommige gevallen is het lidmaatschap gratis.

1.3 Centrale vraag

Met de invoering van de Wmo 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de begeleiding, dagbesteding en kortdurende opvang van chronisch zieken en mensen met een beperking. Dit, in combinatie met een stevige bezuiniging vanuit het Rijk, zorgt er voor dat gemeenten minder zorg aan burgers leveren, de thuiszorg het met minder geld moet doen en veel verzorgingshuizen hun deuren zullen sluiten. Van (kwetsbare) burgers wordt meer zelfredzaamheid verwacht. Zij moeten zoveel mogelijk zelf regelen en indien nodig een beroep doen op familie, vrienden en burens en minder afhankelijk worden van professionele zorg.²¹

De vrijwilligersorganisatie WonenPlus Alkmaar is verantwoordelijk voor ondersteuning aan en begeleiding van mensen die zelfstandig wonen, maar vanwege een tijdelijke of structurele beperking daar hulp en ondersteuning bij nodig hebben. WPA biedt hiervoor een uitgebreid dienstenpakket aan haar abonnees. Daarbij koppelt zij de vraag van haar abonnees aan het aanbod van haar vrijwilligers. Met het aanbieden van een dienstenpakket ‘op maat’ kan WPA inspelen op de behoeften en zorgvraag van haar abonnees.

Doel onderzoek

Doel van het onderzoek is inzichtelijk te maken hoe en met welke diensten WPA als vrijwilligersorganisatie kan inspelen op de nieuwe zorgtaken van de gemeente Alkmaar voor haar kwetsbare burgers in het kader van de Wmo 2015.

Hieruit voortkomend is de centrale vraag geformuleerd:

Op welke wijze kan Stichting WonenPlus Alkmaar haar dienstverlening afstemmen op de veranderende zorgtaken van de gemeente Alkmaar voor burgers in het kader van de per 1 januari 2015 inwerking getreden Wmo?

1.3.1 Deelvragen

Om het onderzoek uit te kunnen voeren en de centrale vraag te kunnen beantwoorden, is deze opgesplitst in meerdere deelvragen. Met het beantwoorden van de deelvragen is antwoord gegeven op de centrale vraag.

1. Wie is Stichting WonenPlus Alkmaar en wat doet zij?

Voor het beantwoorden van bovenstaande deelvraag zijn relevante onderzoekgegevens verzameld door middel van: literatuuronderzoek (meest recente Jaarverslag WonenPlus, onderzoeksrapporten en beleidsplannen WonenPlus), deskresearch (website WonenPlus, Nieuwsbrief WonenPlus en folders/brochures WonenPlus) en het houden van interviews met medewerkers/vrijwilligers van de Stichting WonenPlus.

2. Waaruit bestaat het dienstenpakket van Stichting WonenPlus Alkmaar?

Voor het beantwoorden van bovenstaande deelvraag zijn relevante onderzoekgegevens verzameld door middel van: literatuuronderzoek (meest recente Jaarverslag WonenPlus, onderzoeksrapporten en beleidsplannen WonenPlus), deskresearch (website WonenPlus, Nieuwsbrief en folders/brochures WonenPlus) en het houden van interviews met medewerkers/vrijwilligers van de Stichting WonenPlus.

²¹ Uit: Concept Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017

3. Wat is de Wmo en welke gevolgen heeft de wijziging van de Wmo per 1 januari 2015 voor gemeenten en burgers?

Voor het beantwoorden van bovenstaande deelvraag zijn relevante onderzoekgegevens verzameld door middel van: literatuuronderzoek (wet- en regelgeving Wmo, beleidsnota's en notities onderzoeksrapporten, meerjarenbeleid gemeenten, visiedocumenten en handboeken), deskresearch (website Rijksoverheid, Wetten.nl, Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), Movisie, gemeente Alkmaar en VNG, brochures en folders) en het houden van interviews met beleidsmedewerkers van de gemeente Alkmaar en medewerkers/vrijwilligers van WonenPlus Alkmaar, Stichting Niko, de Vrijwilligers Centrale Regio Alkmaar (VCRA), Calibris Advies en de S1 Wijkverpleegkundigen.

4. Welke zorgtaken heeft de gemeente Alkmaar vanuit de Wmo 2015 en welke ondersteuning ontvangen zorgvragers van de gemeente Alkmaar?

Voor het beantwoorden van bovenstaande deelvraag zijn relevante onderzoekgegevens verzameld door middel van: literatuuronderzoek (meest recente Jaarverslag WonenPlus, onderzoeksrapporten en beleidsplannen WonenPlus), deskresearch (website WonenPlus, Nieuwsbrief en folders/brochures WonenPlus) en het houden van interviews met medewerkers/vrijwilligers van de Stichting WonenPlus.

1.4 Relevantie onderzoek

1.4.1 Inleiding

Door middel van literatuuronderzoek en het houden van interviews met medewerkers/ vrijwilligers van maatschappelijke organisaties in Alkmaar is onderzocht wat de gevolgen zijn van de invoering van de Wmo 2015, dit met betrekking tot de zorgtaken en -diensten van de gemeente Alkmaar aan kwetsbare burgers en de wijze waarop WPA hierop zou kunnen inspelen door het bieden van ondersteuning aan de gemeente Alkmaar bij de uitvoering van haar Wmo-beleid.

1.4.2 Maatschappelijk relevantie

Het onderzoek is maatschappelijk relevant nu het raakt aan het debat rond het zorgvraagstuk. De zorgkosten zijn in Nederland de afgelopen jaren flink gestegen. Intussen blijft het aantal ouderen in de samenleving groeien en worden mensen steeds ouder. Dit betekent dat het steeds kleiner wordende budget voor zorg verdeeld moet worden over een groter wordende groep zorgvragers. Om dit te kunnen realiseren, heeft de overheid een oplossing gevonden door het overhevelen van zorgtaken naar gemeenten. Hierdoor zijn gemeenten sinds 1 januari 2015 grotendeels verantwoordelijk voor het leveren van zorg aan hun inwoners. Vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties kunnen hierop inspelen en hulp bieden door het leveren van passende diensten en spelen zij een belangrijke rol bij de veranderingen in het sociale domein. Met dit onderzoek wordt duidelijk op welke wijze WPA haar dienstverlening kan afstemmen op de veranderende zorgtaken voor kwetsbare burgers van de gemeente Alkmaar na invoering van de Wmo 2015 en hulp bieden om het (Wmo) doel te bereiken namelijk, het mogelijk te maken voor mensen om langer thuis te kunnen blijven wonen en te participeren. Als burgers én vrijwilligers zich geholpen en gehoord voelen, meer zelfvertrouwen krijgen en kunnen (blijven) ‘meedoen’, is er sprake van een ‘maatschappelijke waarde’ en een ‘social return on investment’ (SROI).²²

1.4.3 Theoretische relevantie

De theoretische relevantie ligt in de toevoeging van nieuwe kennis van de maatschappelijke ondersteuning, de rol van gemeenten en vrijwilligersorganisaties en de maatschappelijke en juridische aspecten van de Wmo. Het onderzoek richt zich op de Wmo 2015 waarbij de nadruk wordt gelegd op uitvoering van deze wet door gemeenten. De Wmo 2015 wordt gedefinieerd aan de hand van de kenmerken die de nieuwe wetgeving heeft en er wordt vanuit de literatuur de effecten weergegeven met betrekking tot de zorg van gemeenten voor haar burgers en de inzet hierbij van vrijwilligersorganisaties. Daarnaast biedt het onderzoek meer kennis van de Wmo 2015, het beleid van de gemeente Alkmaar en de gevolgen hiervan voor burgers. Daarnaast heeft het ook betekenis voor het opdoen van praktische kennis over de wijze waarop WPA hierin ondersteunend is.

1.4.4 Centrale begrippen

In de vraagstelling voor het onderzoek, *‘Op welke wijze kan WonenPlus Alkmaar haar dienstverlening afstemmen op de veranderende zorgtaken van de gemeente Alkmaar voor burgers in het kader van de per 1 januari 2015 inwerking getreden Wmo?’* vormen de termen ‘WonenPlus Alkmaar’, ‘dienstverlening’, ‘zorgtaken Alkmaar’ en de ‘Wmo’ de belangrijkste te onderzoeken begrippen.

Stichting WonenPlus Alkmaar

WPA is een vrijwilligersorganisatie die burenhulp organiseert en sinds 2005 is aangesloten bij het samenwerkingsverband van alle WonenPlus organisaties in de provincie Noord-Holland. WPA biedt

²² SROI staat voor Social Return on Investment. SROI is een methodiek voor het meten van de effecten en het rendement van maatschappelijke projecten.

met deskundige vrijwilligers gefaciliteerd door een klein team van professionele medewerkers ondersteuning en begeleiding aan mensen die zelfstandig wonen, maar vanwege een tijdelijke of structurele beperking hulp en ondersteuning nodig hebben.²³

Dienstverlening WPA

Volgens de Van Dale Online²⁴ wordt *dienstverlening* als volgt omschreven: ‘Het al of niet tegen betaling verrichten van diensten.’ Meer specifiek gaat het in dit onderzoek om de dienstverlening en services van WPA door haar vrijwilligers aan haar abonnees. Deze dienstverlening bestaat uit het aanbieden van een pakket aan diensten ter ondersteuning van mensen die zelfstandig wonen, maar vanwege een tijdelijke of structurele beperking daar hulp en ondersteuning bij nodig hebben, zoals: lichte tuinwerkzaamheden, klusjes in en om het huis, boodschappenservice, huisbezoek intake, hulp bij ziekte en ongemak, mantelzorgondersteuning en vele andere hand- en spandiensten zoals een naaklusje, een keer de hond uitlaten, fietsband plakken, radio- of tv kanalen instellen.

Zorgtaken gemeente Alkmaar

Volgens WikiWoordenboek²⁵ wordt *zorgtaak* als volgt omschreven: ‘De taak om zorg te geven.’ (De gemeenten hebben van de overheid een zorgtaak gekregen.)

In het kader van dit onderzoek wordt met zorgtaak (meervoud: zorgtaken) het volgende bedoeld: De gemeente Alkmaar is vanuit de Wmo verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Het gaat bijvoorbeeld om: begeleiding en dagbesteding; ondersteuning om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten; een plaats in een beschermde woonomgeving voor mensen met een psychische stoornis; opvang in geval van huiselijk geweld.²⁶ Hiervoor heeft de gemeente Alkmaar een beleid gemaakt in overeenstemming met de Modelverordening maatschappelijke ondersteuning 2015 (VNG).

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Sinds 1 januari 2015 is de nieuwe Wmo van kracht. Deze wet bevat een regeling op basis waarvan de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de maatschappelijke ondersteuning van hun inwoners en vervangt de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007.

²³ Uit: Concept Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017

²⁴ <http://www.vandale.nl>, zoekterm: dienstverlening, geraadpleegd op 7 juni 2015

²⁵ <http://nl.wiktionary.org>, zoekterm: zorgtaak, geraadpleegd 7 juni 2015

²⁶ <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>, geraadpleegd op 7 juni 2015

1.5 Leeswijzer

In dit onderzoeksrapport wordt in de verschillende hoofdstukken antwoord gegeven op de centrale vraag en de daarbij behorende deelvragen

Hoofdstuk 1 van het onderzoeksrapport gaat in op de aanleiding, de achtergrond en het doel van het onderzoek. Daarna volgen de centrale vraag en de deelvragen waarmee een antwoord wordt gezocht op de centrale vraag. In Hoofdstuk I worden tevens de maatschappelijke en theoretische relevantie van het onderzoek toegelicht.

In hoofdstuk 2 is er aandacht voor het juridisch en maatschappelijk kader met betrekking tot de onderzoeksvraag. Relevante wetten zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet langdurige zorg (Wlz), en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) komen aan de orde.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is verricht, welke keuzes hierin zijn gemaakt, hoe gegevens zijn verzameld, welke middelen zijn gebruikt en hoe de kwaliteit van het onderzoek is geborgd.

In hoofdstuk 4 worden de deelvragen in vier afzonderlijke paragrafen beantwoord. Aan de orde komen: Wie of wat is WPA; Waaruit bestaat haar dienstverlening (en voor wie); Wat is de Wmo en welke gevolgen heeft de wijziging van de Wmo, Welke zorgtaken heeft de gemeente Alkmaar vanuit de Wmo 2015 en welke ondersteuning ontvangen burgers met een zorgvraag van de gemeente Alkmaar.

In hoofdstuk 5 volgen de conclusie en de aanbevelingen als resultaat van het onderzoek.

Het onderzoeksrapport wordt afgesloten met een:

- Afkortingenlijst;
- Begrippenlijst;
- Literatuurlijst.

De bijlagen Activiteitenoverzicht (Bijlage I), een topiclijst (Bijlage II) en de schriftelijke verslaglegging van dertien interviews (Bijlage III) vindt u in een afzonderlijk document: BIJLAGEN Onderzoeksrapport Voor nú en in de toekomst.

2. Juridisch en maatschappelijke achtergrond

2.1 Inleiding

De overheid heeft vanuit de grondwet (artikel 22) de taak om maatregelen te treffen ter bevordering van de volksgezondheid.²⁷

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is verantwoordelijk voor het formuleren van beleidsdoelen en het inzetten van instrumenten en actoren om deze te bereiken.

Gezondheid: Een toestand van subjectief welbevinden op geestelijk, lichamelijk en maatschappelijk gebied (World Health Organization, WHO).

2.1.1 Juridisch kader

Het huidige gezondheidsstelsel kent vier belangrijke wetten die het kader schetsen voor de uitvoering van de gezondheidszorg, te weten: de Wet publieke gezondheid (Wpg), de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze wetten gaan onder andere over financiering van de verleende zorg, maar geven ook inhoudelijke kaders aan waaraan de verleende zorg en maatschappelijke ondersteuning moeten voldoen. De Zvw en de Wlz zijn verzekeringswetten die de financiering regelen van de curatieve en langdurige zorg. Zorgverzekeraars voeren samen met zorgaanbieders deze wetten uit. De Wpg en de Wmo regelen de uitvoering van de publieke gezondheidszorg en de maatschappelijke ondersteuning. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van beide wetten.²⁸

2.1.2 Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die op 1 januari 2007 van kracht is geworden, is het wettelijk kader voor zorg en welzijn. In de Wmo is samengevat wat tot dan toe in de Welzijnswet 1994, de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) en deels in de Wet collectieve preventie volksgezondheid (Wcpv) en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is geregeld. In artikel 1 lid 1 sub g WMO 2007 is gedefinieerd wat onder maatschappelijke ondersteuning moet worden verstaan. Kort samengevat betreft het: het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid; op preventie gerichte ondersteuning; het geven van advies en cliëntondersteuning en het ondersteunen van de mantelzorg.²⁹

2.1.3 Wmo 2015

Een nieuwe wet voor de maatschappelijke ondersteuning is per 1 januari 2015 van kracht geworden en vervangt de Wmo 2007. Met de Wmo 2015 is de langdurige zorg hervormd en zijn verschillende taken overgeheveld van de AWBZ naar zorgverzekeraars, gemeenten en naar de overheid via de nieuwe Wet langdurige zorg (Wlz).

Formele titel: *Wet van 9 juli 2014, houdende regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015).*

²⁷ Nationaal Kompas Volksgezondheid, <http://www.nationaalkompas.nl/zorg/wat-is-het-wettelijk-kader-van-gezondheidszorg/>, geraadpleegd mei 2016

²⁸ Nationaal Kompas Volksgezondheid; <http://www.nationaalkompas.nl/zorg/wat-is-het-wettelijk-kader-van-gezondheidszorg/>, geraadpleegd mei 2016

²⁹ Uit: Wet maatschappelijke ondersteuning: alles mag, niets moet?, Mr. dr. M. F. Vermaat, Tijdschrift voor Gezondheidsrecht, Amsterdam, januari 2006, Volume 30, Issue 1, pp 12-20

Gemeenten zijn met Wmo 2015 verantwoordelijk voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking, chronische, psychische of psychosociale problemen. De ondersteuning moet erop gericht zijn dat mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen.

Wetgevingstraject Wmo 2015

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport diende op 14 januari 2014 het wetsvoorstel Wmo 2015 in bij de Tweede Kamer. De Tweede Kamer stemde op 24 april in met het wetsvoorstel dat de veranderingen in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelt. Dit betekende een vervanging van de Wmo 2007. Op 8 juli 2014 keurde ook de Eerste Kamer het plan goed. Hiermee werd de nieuwe Wmo 2015 een feit en vond deze op 1 januari 2015 een aanvang. De AWBZ-zorg is per 1 januari 2015 overgegaan naar de Wmo 2015, de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Jeugdwet en de nieuwe Wet langdurige zorg (Wlz).

Datum	Mijlpaal	Verantwoordelijke
14 januari 2014	Wetsvoorstel naar Tweede Kamer	Staatssecretaris
24 april 2014	Instemming wetsvoorstel Tweede Kamer	Tweede Kamer
8 juli 2014	Goedkeuring wetsvoorstel Eerste Kamer	Eerste Kamer
18 juli 2014	Publicatie Staatsblad 2014/280	Rijk
1 januari 2015	Inwerkingtreding Wmo	Rijk ³⁰

Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB)³¹

Een aantal onderwerpen, zoals eigen bijdragen voor maatwerkvoorzieningen is uitgewerkt bij een Algemene Maatregel van Bestuur³² (AMvB) en/of ministeriële regeling.

Modelverordening Wmo 2015

De Wmo is een Kaderwet. Dat wil zeggen dat de wet kaders aangeeft en de precieze invulling overlaat aan gemeenten, dit in overeenstemming met de Modelverordening maatschappelijke ondersteuning 2015 die door de VNG is opgesteld samen met modelbeleidsregels en een modelbesluit. Gemeenten bepalen zelf of zij van deze modellen gebruik maken. De wet krijgt vorm door jurisprudentie. De rechter geeft daarmee de grenzen aan waarbinnen gemeenten zich moeten begeven.

2.1.4 Jurisprudentie

De jurisprudentie onder de Wmo laat zien dat de rechter een groot belang hecht aan zorgvuldig onderzoek en maatwerk. Gemeenten moeten rekening houden met de persoonskenmerken en individuele behoeften van de aanvrager in relatie tot de gewenste zelfredzaamheid en participatie. Het is belangrijk dat er voldoende onderzoek wordt gedaan door gemeenten. Niet alleen medische maar ook psychosociale aspecten kunnen een rol spelen bij de beoordeling van een aanvraag voor een voorziening. In dit kader mogen gemeenten ook geen lijst hanteren van voorzieningen die algemeen gebruikelijk zijn en die automatisch toepassen. Er moet altijd naar de individuele situatie gekeken worden.

Voor zover nog relevant blijft de Jurisprudentie onder de Wmo 2007 van kracht onder de Wmo 2015 tenzij uit nieuwe jurisprudentie het tegendeel blijkt.³³

³⁰ Tabel uit: Transitieplan Wmo 2015, Bijlage 2 bij brief 355051-119080-HLZ, Den Haag 2014

³¹ AMvB is een besluit van de regering. Hierin is de inhoud van een wet verder uitgewerkt. Een AMvB wordt zonder medewerking van de Eerste en Tweede Kamer gemaakt.

³² Een besluit van de regering. Hierin is de inhoud van een wet verder uitgewerkt. Een AMvB wordt zonder medewerking van de Eerste en Tweede Kamer gemaakt.

³³ Uit: Geactualiseerde ledenbrief Wmo 2015, Modelverordening en Modelbesluit VNG 16 september 2014, p. 50

Uitspraken huishoudelijke hulp

Uit de uitspraak die de Centrale Raad van Beroep op 18 mei 2016 in drie zaken³⁴ heeft gedaan, moeten gemeenten onder de Wmo 2015 de huishoudelijke hulp leveren die nodig is.

Twee van de drie zaken waren door inwoners van de gemeente Utrecht aangespannen. Zij kregen onder de Wmo 2015 veel minder uren huishoudelijke hulp vergoed, dan onder de oude Wmo. Utrecht mag de vergoeding die zij ontvingen voor huishoudelijke hulp niet verlagen met het argument dat er te weinig geld beschikbaar is. Eerst moet er "deugdelijk" onderzoek worden gedaan: alleen overleg met zorgaanbieders en cliëntenraden is niet voldoende, oordeelt de CRB.

In een zaak die door de gemeente Aa en Hunze was aangespannen heeft de raad geoordeeld dat ook hier maatwerk moet worden geleverd. De gemeente mag een aanvrager niet afschepen met een standaardbedrag dat voor mensen die zelf hun huis niet kunnen schoonmaken is gereserveerd. De inwoner die de zaak had aangespannen, krijgt nu tot 2017 de zorg die hem onder de oude Wmo was toegekend.

Het oordeel van de Centrale Raad van Beroep is in deze zaken een eindoordeel. Partijen kunnen tegen deze uitspraken dan ook geen hoger beroep instellen.

2.1.5 Kwaliteitswet Zorginstellingen

De kwaliteitswetten uit de zorgsector zijn niet van toepassing op de maatschappelijke ondersteuning. Dit met het oog op de decentralisatie van verantwoordelijkheden aan gemeenten en de wens tot demedicaliseren³⁵ vanuit het Rijk. Kwaliteitseisen die de Wmo stelt aan goede ondersteuning, zijn overgenomen uit de Kwaliteitswet Zorginstellingen (KWZ).³⁶

De KWZ legt een algemene norm voor het verlenen van verantwoorde zorg op aan zorginstellingen. Solisten vallen hier niet onder. Voor de kwaliteit van individueel werkzame beroepsbeoefenaren geldt de Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG).³⁷

2.1.6 De Wet BIG

De Wet BIG is complementair aan de Kwaliteitswet Zorginstellingen en stelt specifieke eisen aan bepaalde beroepsbeoefenaren ongeacht waar ze werkzaam zijn. In de Wet BIG is een aantal handelingen voorbehouden aan de daartoe bevoegde beroepsbeoefenaren. De bevoegdheidsregeling voorbehouden handelingen is in de Wet BIG art. 36 en 37 opgenomen om te voorkomen dat door ondeskundig handelen de patiënt onaanvaardbare risico's loopt. Vrijwilligers staan niet genoemd in de Wet BIG. Er blijken geen juridische beperkingen om vrijwilligers in zorg en ondersteuning in te zetten. Organisaties zijn volgens de Kwaliteitswet Zorginstellingen wel verantwoordelijk voor veilige en verantwoorde zorg. Vrijwilligers moeten daarom in staat zijn of toegerust worden om bepaalde risicovolle handelingen uit te voeren. Bijvoorbeeld rolstoel rijden, tiltechnieken, het omgaan met mensen met dementie of de ondersteuning van cliënten met slikproblemen. De grens wordt meestal gesteld bij de uitvoering van voorbehouden handelingen uit de wet.³⁸

Voorbehouden handelingen

Voorbehouden handelingen³⁹ zijn in de Wet BIG met name genoemde handelingen op het terrein van de geneeskunde, waarvan de uitvoering is voorbehouden aan personen die daartoe bevoegd zijn. Voorbehouden handelingen moeten op een deskundige en zorgvuldige wijze worden verricht, zodat er

³⁴ Centrale Raad van Beroep, uitspraakdatum 18 mei 2016. Zaaknummers 15/4490 WMO15, ECLI:NL:CRVB:2016:1402, 15/5356 WMO15, ECLI:NL:CRVB:2016:1403 en 16/948 WMO15, ECLI:NL:CRVB:2016:1404

³⁵ Ondersteuning en hulp zijn onnodig uit het medische circuit als ook oplossingen in de sociale sfeer mogelijk zijn.

³⁶ Kwaliteitsbeleid in de Wet maatschappelijke ondersteuning Overzichtsnotitie Movisie, april 2015

³⁷ LHV <https://www.lhv.nl/uw-beroep/wetgeving/kwz-kwaliteitswet-zorginstellingen>, geraadpleegd mei 2016

³⁸ Kantelen naar informele zorg, Anita Peters - Vilans en Movisie 2014

³⁹ Voorbeelden van voorbehouden handelingen zijn chirurgische en verloskundige handelingen, injecties en narcose.

geen onverantwoorde risico's voor de gezondheid van de patiënt ontstaan. In de wet is slechts een beperkt aantal beroepsbeoefenaren genoemd die zelfstandig bevoegd zijn om voorbehouden handelingen te verrichten. Wie niet zelfstandig bevoegd is, mag alleen in opdracht en onder voorwaarden een voorbehouden handeling uitvoeren. Als aan deze voorwaarden is voldaan, dan is ook degene die in opdracht een voorbehouden handeling uitvoert, bevoegd. De belangrijkste voorwaarde waaraan voldaan moet worden, is de bekwaamheid van de uitvoerder. Onbekwaam maakt volgens de Wet BIG onbevoegd en dus strafbaar.⁴⁰ De beperking tot beroepsmatig handelen houdt in dat de Wet BIG niet van toepassing is op vrijwilligers, zij verrichten hun werkzaamheden immers niet beroepsmatig. De zorgvuldigheidseisen die voor beroepskrachten gelden, gelden daarom niet voor hen. Uit het oogpunt van verantwoorde zorg verdient het aanbeveling dat zorgaanbieders de eisen, die de Wet BIG stelt aan uitvoering van voorbehouden handelingen door beroepskrachten, ook te stellen aan de uitvoering van voorbehouden handelingen door vrijwilligers. Dat wil zeggen dat vrijwilligers alleen een voorbehouden handeling uitvoeren op basis van een opdracht van een arts en alleen uitvoeren als zij menen daarvoor voldoende bekwaam te zijn.⁴¹

2.1.7 De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) bepaalt dat de zorgaanbieder 'goede zorg' moet bieden in het kader van de uitvoering van de Wlz. Wat goede zorg is, beschrijft de Wkkgz in algemene termen: 'zorg van goede kwaliteit en van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.'

2.1.8 De Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is de Nederlandse uitwerking van de Europese richtlijn bescherming persoonsgegevens (95/46/EG). De Wbp geeft regels ter bescherming van de privacy van burgers. De wet is op 1 september 2001 in werking getreden.

Bij de uitvoering van de Wmo hebben tal van factoren een eigen taak: het college, aanbieders van algemene voorzieningen, aanbieders van maatwerkvoorzieningen, toezichthoudende ambtenaren. Bij de uitvoering van die taak zal sprake zijn van de verwerking van persoonsgegevens⁴² van cliënten, personen uit hun huiselijke kring en hun sociale netwerk. In een aantal gevallen zal het daarbij ook gaan om bijzondere persoonsgegevens in de zin van artikel 16 van de Wbp. In de algemene maatregel van bestuur (AMvB) zal worden geregeld op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt en volgens welke technische standaarden dat plaatsvindt. In de AMvB zullen voorts regels moeten worden gesteld om zeker te stellen dat naleving zal plaatsvinden van de artikelen 7, 11 en 13 van de Wbp waardoor ook de beveiligingseisen een plaats krijgen. De AMvB zal ter advisering aan het College bescherming persoonsgegevens (CBP) worden voorgelegd.⁴³

Wanneer het doel van de administratie gericht is op het intern functioneren van de organisatie en voor het verkeer tussen de leden hoeft de organisatie de administratie niet te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Het CBP ziet erop toe dat op grond van de Wbp de persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat de privacy van burgers gewaarborgd blijft.

⁴⁰ Uit: Onder voorbehoud: Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg p. 11., VWS, Rijswijk, september 1996,

⁴¹ Uit: Juridische aspecten van de inzet van vrijwilligers en de samenwerking met mantelzorgers, K.R. van Dijk, ActiZ, Utrecht maart 2009, p.10

⁴² Alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, bijvoorbeeld adres, geboortedatum en geslacht, maar ook ras, politieke gezindheid, godsdienst of levensovertuiging, gezondheid, seksuele leven, lidmaatschap van een vakvereniging en strafrechtelijke persoonsgegevens

⁴³ WMO Wijzer, Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015, <http://www.wmo-wijzer.nl/wp-content/uploads/Wmo-2015.pdf>, geraadpleegd augustus 2015

Nieuwe privacy wetgeving

Privacybescherming wordt steeds belangrijker. De privacywetgeving beweegt daar – langzaam maar zeker – in mee. Wordt het College bescherming persoonsgegevens (CBP) nu vaak nog aangeduid als een ‘tandeloze tijger’, vanaf 1 januari 2016 is daar verandering in gekomen en kan de Autoriteit persoonsgegevens voor overtreding van vrijwel alle verplichtingen uit de Wbp boetes uitdelen. Bijvoorbeeld in geval van gegevensverwerking zonder legitiem doel, op onzorgvuldige wijze of zonder adequate beveiliging.

2.1.9 Verklaring omtrent het gedrag

Zorgaanbieders hebben een verantwoordelijkheid voor de veiligheid van hun cliënten. Die verantwoordelijkheid brengt met zich mee dat zij moeten proberen om te voorkomen dat vrijwilligers in hun organisatie werkzaam zijn aan wie de zorg aan kwetsbare mensen niet kan worden toevertrouwd. Dit vraagt om een zorgvuldig wervingsbeleid. Een onderdeel hiervan kan zijn dat een (kandidaat) vrijwilliger alleen wordt aangenomen als hij een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) kan overleggen. Als zo’n verklaring wordt afgegeven, blijkt daaruit dat de betrokkene, voor zover bekend, geen strafbare feiten heeft gepleegd die de uitoefening van de functie waarvoor de VOG wordt aangevraagd in de weg staan.

2.1.10 Internationale wet- en regelgeving

Niet alleen nationaal, maar ook op internationaal niveau is er het één en ander vastgelegd om de gezondheid van mensen te bevorderen en te kunnen participeren in de samenleving.

- Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten (IVESCR);
- Europees Sociaal Handvest (ESH);
- Grondrechtenhandvest van de Europese Unie;
- Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.⁴⁴

Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

De Verenigde Naties (VN) heeft op 13 december 2006 het verdrag Convention on the Rights of Persons with Disabilities⁴⁵ (CRPD) gemaakt. Hierin is afgesproken dat mensen met een beperking net als iedereen recht hebben op een goed leven en gewoon meedoen. De landen zeggen daarmee dat mensen allemaal verschillend zijn en toch gelijkwaardig. Er zijn 158 landen die het verdrag ondertekend hebben en 147 landen hebben het verdrag geratificeerd, waaronder de meeste Europese landen. In dit rijtje ontbrak Nederland. Op dinsdag 12 april 2016 gaf de Eerste Kamer groen licht en is de wet ook in Nederland van kracht.

2.2 Maatschappelijk kader

In de overgang van de Welzijnswet 1994 naar de Wmo 2007 is sprake van een wisseling van ideeën en opvattingen met betrekking tot de participatie van burgers en de eigen verantwoordelijkheid hierbij. Onder de Welzijnswet zagen de overheden erop toe dat iedereen, ook zij die kwetsbaar zijn of in een achterstandspositie verkeren, in staat werden gesteld aan de samenleving deel te nemen. Om dit te bereiken werkten de overheden samen met onder andere het particulier initiatief of te wel het uitvoerend welzijnswerk. In het kader van de Wmo wordt de eigen verantwoordelijkheid van mensen voor hun participatie en ook voor het, zo nodig, organiseren van ondersteuning daarbij centraal gesteld. De verdeling van de verantwoordelijkheid en werkwijze in de sociale sector zijn in de Wmo principieel anders dan in de Welzijnswet.⁴⁶ Met de invoering van de Wmo moet de maatschappelijke

⁴⁴ VN verdrag Waarmaken, www.vnverdragwaarmaken.nl/, geraadpleegd mei 2016

⁴⁵ Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

⁴⁶ Uit: Wet maatschappelijke ondersteuning, met het accent op meedoen. Lectorenplatform Zorg en Welzijn

participatie en zelfredzaamheid en actief burgerschap en sociale samenhang sterker worden.⁴⁷ Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning bij dit ‘meedoen’ en hebben de verantwoordelijkheid om burgers in staat te stellen bij beperkingen de regie in eigen hand te houden en ondersteuning te bieden waar nodig is. Uitgangspunt hierbij is dat het bevorderen van de sociale samenhang en de leefbaarheid niet alleen ontstaat door de inzet van, door gemeenten gefinancierde professionele organisaties, maar ook door mantelzorgers,⁴⁸ vrijwilligers en hun organisaties. Gemeenten moeten beleid voeren zodat vrijwilligers organisaties goed zijn toegerust om hun dienstverlenende activiteiten te verrichten en zouden subsidies aan vrijwilligersorganisaties moeten versterken ten behoeve van hun dienstverlening.⁴⁹

⁴⁷ Uit: De invoering van de Wmo: gemeentelijk beleid in 2007, Gijs van Houten, Mathijs Tuynman, Rob Gilsing - Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag augustus 2008

⁴⁸ Toelichting: Mantelzorgers zijn als onderzoekseenheid niet meegenomen in dit onderzoek

⁴⁹ Programmabegroting 2014 Meerjarenraming 2015 t/m 2017, Gemeente Alkmaar

3. Aanpak van het onderzoek

3.1 Inleiding

In het onderzoek staan vier belangrijk aspecten centraal: ten eerste *Wie is WonenPlus Alkmaar* (paragraaf 4.1), ten tweede *Waaruit bestaat de dienstverlening WPA* (aard en omvang) (paragraaf 4.2), ten derde *Wat is de Wet maatschappelijke ondersteuning* (paragraaf 4.3) en als vierde *Wat zijn de zorgtaken van de gemeente Alkmaar in het kader van de Wmo 2015* (paragraaf 4.4).

Er is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Voor de afbakening van de Wmo is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en het houden van interviews. Voor de inventarisatie naar WonenPlus Alkmaar, de dienstverlening WPA en de zorgtaken van de gemeente Alkmaar is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek, deskresearch en het houden van interviews. In de volgende paragrafen wordt besproken op welke wijze de onderzoeksresultaten tot stand zijn gekomen, wordt er ingegaan op de methode van onderzoek en de manier waarop de gegevens zijn verzameld. Vervolgens wordt de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek en manier waarop de gegevens zijn geanalyseerd, besproken.

3.2 Methoden van onderzoek

Het onderzoek is een kwalitatief explorerend onderzoek waarbij praktische en wetenschappelijke informatie is verzameld over: achtergronden, motieven, meningen en afwegingen met betrekking tot de onderzoeksvraag. De gegevens zijn verkregen door middel van deskresearch, literatuuronderzoek en het houden van semigestructureerde interviews.

3.3 Dataverzameling

Literatuuronderzoek en deskresearch

Onderzocht is of al eerder vergelijkbaar onderzoek is gedaan en wat dit aan het licht heeft gebracht. Hiervoor zijn (online) wetenschappelijke artikelen, (digitale) boeken en scripties geraadpleegd (Google Scholar). Ook zijn in de Bibliotheek Zuid-Kennemerland artikelen uit de Landelijke Krantenbank geraadpleegd. Voor het vinden van kwantitatieve gegevens en statistieken is StatLine, de elektronische databank van het CBS, geraadpleegd.

Daarnaast is naar relevante informatie gezocht op websites, in dossiers, beleidsnota's en brochures van organisaties als de gemeente Alkmaar, kennisinstituut en adviesbureau Movisie, Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG) en WonenPlus. Belangrijke bronnen zijn:

- De Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Beleids- en meerjarenplannen en brochures van de gemeente Alkmaar;
- Jaarverslag WonenPlus;
- Krantenartikelen (via de Krantenbank);
- Visiedocumenten, brochures en dossiers van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het kennisinstituut en adviesbureau Movisie, Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Interviews

Voor het verzamelen van gegevens is, naast literatuuronderzoek en deskresearch, ook gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, wat lijkt op een gewoon gesprek met iemand. Hiermee was het mogelijk tamelijk snel informatie te verkrijgen en onmiddellijk door te vragen als dat nodig was. Bij het houden van de interviews is gebruik gemaakt van open vragen. Enkele vragen en onderwerpen die tijdens het interview aan bod zijn gekomen, zijn voorafgaande aan het interview uitgewerkt in een topiclijst. Bij alle interviews is gebruik gemaakt van dezelfde topiclijst. De topics stonden in een vaste

volgorde. Voordeel hiervan is dat ik mij als interviewer beter op de vraagstelling, het luisteren en het beantwoorden van de vragen kon concentreren.

De interviews zijn met toestemming van de geïnterviewde op band opgenomen en zijn in Word uitgewerkt. Dataregistratie-apparatuur was hierbij een belangrijk hulpmiddel om de gegevens per interview vast te kunnen leggen en de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen. Voor een zo goed mogelijke controle op de kwaliteit van het interview achteraf, kon de geluidsopname meerdere malen worden afgeluisterd. Gegevens die zijn verkregen uit het interview zijn verwerkt in het onderzoeksrapport.

Respondenten

Ter aanvulling op het onderzoek zijn personen uit het werkveld geïnterviewd. In totaal zijn 13 respondenten telefonisch of per mail benaderd. De respondenten zijn werkzaam bij diverse (maatschappelijke) organisaties in Alkmaar en zijn op verschillende wijze betrokken bij de Wmo en de uitvoering hiervan. De opdrachtgever WPA heeft de organisaties en medewerkers aangedragen waarna er met hen contact is opgenomen per mail of telefoon. Op één na was iedereen bereid om mee te werken aan het onderzoek. Door de verschillende functies van de respondenten en de organisaties waar zij werkzaam zijn, kon het probleem telkens vanuit een ander perspectief worden belicht. Een nadeel hiervan is, is dat informatie die is verkregen uit de interviews niet in alle gevallen met elkaar vergeleken kan worden.

WonenPlus Alkmaar

Van WPA zijn vier medewerkers geïnterviewd waaronder de opdrachtgever⁵⁰, een medewerker WPA die werkzaamheden verricht op projectbasis en twee vrijwilligers. Zij staan in direct contact met de abonnees van WPA. De opdrachtgever is vanwege haar expertise en kennis van het arbeidsveld een belangrijke informatiebron bij dit onderzoek.

Gemeente Alkmaar

Voor het interview zijn drie beleidsmedewerkers van de gemeente Alkmaar uitgenodigd. Zij houden zich bezig met de uitvoering van de Wmo 2015 maar ieder met verschillende onderdelen van deze wet. Door middel van de vragenlijst is inzichtelijk gemaakt wat er voor hen is veranderd na de invoering van de Wmo 2015 met betrekking tot hun werkzaamheden, en de gevolgen hiervan voor de gemeente Alkmaar en voor haar burgers.

Stichting NiKo

Stichting NiKo richt zich op alle vragen rond hulp, zorg en welzijn voor inwoners uit Alkmaar-Zuid. Deze stichting houdt zich bezig met zorgbemiddeling tussen de buurtbewoners en alle organisaties die actief zijn voor de inwoners van Alkmaar-Zuid. De zorgbemiddelaar met wie een interview zal worden gehouden, kan inzichtelijk maken welke knelpunten of problemen zij in de praktijk tegenkomt.

Vrijwilligers Centrale Regio Alkmaar

De Vrijwilligers Centrale Regio Alkmaar (VCRA) houdt zich bezig met het werven van vrijwilligers en het beantwoorden van hulp- en zorgvragen van burgers. Zij heeft de vraag en aanbod van hulp- en zorgvragen vormgegeven in de vorm van een nieuwe marktplaats voor burgers. Dit idee is tot stand gekomen, nu gemeenten een toenemend beroep doet op de zelfredzaamheid van burgers. Van het VCRA zijn twee medewerkers uitgenodigd, waaronder een projectleider en een algemeen medewerker.

⁵⁰ Coördinator Stichting WonenPlus Alkmaar

Calibris Advies

Van Calibris Advies zijn twee medewerkers uitgenodigd voor een interview. Zij geven advies aan zorg- en welzijnsorganisaties en adviseren hoe kennis en vaardigheden van leerlingen en medewerkers up-to-date gehouden kunnen worden. Calibris Advies is een Werkleerbedrijf (WLB) waar mensen worden opgeleid die ver van de arbeidsmarkt afstaan. De deelnemers van deze opleiding helpen kwetsbare wijkbewoners, waaronder ouderen en zieken met allerlei klusjes in en om het huis.

S1 verpleegkundigen

In Alkmaar zijn dit jaar de S1 verpleegkundigen gestart. Zij worden in hun nieuwe rol belast met de taak om zorg- en welzijnstaken tijdig te signaleren bij mensen die nog niet in zorg zijn of geen zorgvraag hebben geuit. De S1 verpleegkundigen gaan bij mensen in de wijk thuis langs als zij een signaal binnen krijgen van een ‘niet pluisgevoel’ en zorgen voor de juiste ondersteuning. Er zijn de twee coördinerende wijkverpleegkundigen met de S1 functie uitgenodigd voor een interview.

Locatie

De respondenten zijn zoveel mogelijk geïnterviewd op hun werkplek. Als bleek dat respondenten door omstandigheden geen tijd hadden om een afspraak in te plannen maar wel bereid waren mee te willen doen aan het onderzoek, werd het interview telefonisch of per mail afgenomen.

3.4 Analyse van de gegevens

De verzamelde gegevens (literatuur onderzoek, deskresearch en interviews) zijn geanalyseerd door gebruik te maken van een logboek waarin aantekeningen zijn bijgehouden. Daarnaast zijn relevante gegevens uit documenten en interviews gesorteerd op onderwerp (centrale begrippen) en opgeslagen in verschillende Word documenten. Elk van de documenten bevat relevante informatie voor het onderzoek en levert een waardevolle input voor het onderzoek en het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

Analyse interviews

Nadat het interview was afgenomen, zijn de antwoorden samengevat in een tekstverslag. Leidraad hierbij zijn de topics van de topiclijst. Het samenvattende verslag is gebaseerd op de aantekeningen van de onderzoeker/interviewer en de geluidsopname. In het verslag is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de eigen woorden van de respondent. Alle antwoorden zijn daarbij letterlijk uitgewerkt. Belangrijke teksten (fragmenten) uit de interviews zijn van elkaar onderscheiden en gecodeerd met diverse typen trefwoorden⁵¹ en vervolgens geselecteerd en geordend op trefwoord, samengevat en opgeslagen in de eerder genoemde Word documenten. Hiermee vormen zij een belangrijke aanvulling (‘bevestiging’) op de uit het literatuuronderzoek en deskresearch verkregen informatie.

3.5 Kwaliteit van het onderzoek

Bij het verzamelen van gegevens voor het onderzoek, is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek, deskresearch en zijn gegevens verzameld door het houden van interviews. Door gebruik te maken van een meervoudige aanpak gegevens te verzamelen (triangulatie)⁵² is de geldigheid (validiteit), betrouwbaarheid en reikwijdte van de onderzoeksresultaten vergroot en subjectiviteit en verkeerde interpretaties van onderzoeksgegevens zoveel mogelijk voorkomen. Bij het verwerken van de resultaten uit het onderzoek zijn tekstfragmenten uit de interviews geordend en gelabeld. Na eerst uit te zoeken welke tekstfragmenten er bij elkaar horen, heb ik gekeken of deze relevant zijn, en

⁵¹ Trefwoorden interviews: deskundigheidsbevordering, ondersteuning; (werven) vrijwilligers; samenwerken; complexere zorgvraag, diensten/dienstverlening; kwaliteit; voorzieningen; juridisch kader/BIG/VOG; professioneel.

⁵² Uit: Dit is onderzoek, Ben Baarda, Groningen/Houten, Uitgeverij Noordhoff Uitgevers bv 2014

bijgehouden in een logboek. Voor het overzichtelijk maken van de verzamelde gegevens heb ik deze gelabeld en geordend op trefwoorden.

Betrouwbaarheid onderzoek

‘Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval’.⁵³

Betrouwbaarheid heeft te maken met de stabiliteit van het onderzoeksresultaat. Door het herhalen van het onderzoeksproces (verzamelen gegevens) is het mogelijk een betrouwbaar antwoord te geven op de onderzoeksvraag. De betrouwbaarheid wordt verhoogd, omdat met ‘nieuwe’ gegevens gecontroleerd kan worden of informatie die bij eerdere analyses is gevonden, klopt.⁵⁴

⁵³ Uit: Dit is onderzoek, Ben Baarda, pagina 90, Groningen/Houten, Uitgeverij Noordhoff Uitgevers bv 2014

⁵⁴ Uit: Wat is onderzoek, Nel Verhoeven, Uitgeverij Boom, Amsterdam 2004, p. 206

4. Onderzoeksresultaten

4.1 Wie is Stichting WonenPlus Alkmaar en wat doet zij?

4.1.1 Inleiding

In 2002 is Stichting WonenPlus Noord-Holland (WPNH) opgericht. WPNH vormt de koepel van de afzonderlijke Wonen Plus organisaties en is vooral een kennisplatform waar de aangesloten WonenPlus organisaties kennis met elkaar delen. Belangenbehartiging, deskundigheidsbevordering, innovatie en werkontwikkeling zijn de belangrijkste zaken waar WPNH zich mee bezighoudt. WonenPlus organisaties zijn gevestigd in ruim dertig gemeenten in Noord-Holland. Elk WonenPlus servicepunt biedt een basispakket aan diensten aan.⁵⁵

Sinds 2005 is WPA een zelfstandige stichting en aangesloten bij het samenwerkingsverband van alle WonenPlus organisaties in de provincie Noord-Holland.⁵⁶

4.1.2 Stichting WonenPlus Alkmaar

WPA is een vrijwilligersorganisatie die burenhulp organiseert en haar werkzaamheden grotendeels met behulp van vrijwilligers uitvoert. Drie factoren zijn hierbij bepalend: wederkerigheid, het versterken van de sociale infrastructuur en de flexibele vrijwillige inzet. Deze drie factoren maken WPA bijzonder. Er is sprake van wederkerigheid omdat abonnees zich tegelijk ook inzetten als vrijwilliger. Hierbij wordt gekeken naar wat een hulpvrager zelf voor hulp kan en wil bieden. Zo creëert WPA een omgeving waarbij mensen elkaar aanvullen. Zij wil hiermee een bijdrage leveren aan een betrokken samenleving waarin de participatie van mensen en hulp aan kwetsbare mensen vanzelfsprekend is.

Het dienstenpakket van WPA wordt uitgevoerd door vijf beroepskrachten: een consulent, een algemeen medewerker, een coördinator, een activiteitenbegeleider en een vrijwilligers-coördinator. WPA beschikt over 258 vrijwilligers (situatie 2015) die op hun beurt weer worden ondersteund door het team van professionele medewerkers. Om hun werk zo goed mogelijk te kunnen doen, is het team zelfsturend en heeft de regie over haar eigen ontwikkeling.

‘We zijn echt op welzijnsgebied bezig. We hebben heel veel vrijwilligers beschikbaar. Een heel klein team van beroepskrachten, betaalde krachten. Maar we zijn (vind ik) heel erg vooruitstrevend. Staan open voor nieuwe projecten, nieuwe ideeën. De gemeente kan altijd bij ons aankloppen. We proberen voor de abonnee dingen op te lossen, ad-hoc of structureel, wat er nodig is. We zijn echt welzijn op maat. En ik vind dat we daar best een unieke organisatie in zijn en ook de enige in Alkmaar.’

(uit: 6^e interview Consulent WPA)

Doelstelling WPA

WPA stelt zich ten doel kwetsbare mensen te ondersteunen om langer zelfstandig thuis te kunnen wonen. De vrijwilligers richten zich naast de zorg aan haar abonnees/deelnemers, ook op de ondersteuning van de mantelzorgers en dienen daarmee een dubbel doel. Naast dit primaire doel zet WPA zich in om de maatschappelijke betrokkenheid en de sociale cohesie in de wijken te versterken om te voorkomen dat mensen in een sociaal isolement raken.

⁵⁵ <http://www.wonenplusnoordholland.nl/wp-content/uploads/2014/12/Folder-Algemeen.pdf>

⁵⁶ <http://www.wonenplus-alkmaar.nl/>

Doelgroep

WPA heeft 2.053 abonnees (situatie 2015) en het aantal abonnees groeit nog steeds gestaag.⁵⁷

De doelgroep van WPA bestaat uit mensen die: zelfstandig wonen, maar vanwege een tijdelijke of structurele beperking daar hulp en ondersteuning bij nodig hebben; ouderen; chronisch zieken en mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking. Daarnaast biedt WPA ondersteuning aan mantelzorgers.

‘Mensen kunnen, zeg maar, lid worden van WonenPlus als ze vijftig plus zijn of als ze een beperking hebben. Maar, stel dat je twintig bent en je hebt een handicap dan kun je je evengoed aanmelden voor allerlei klussen die je, zeg maar, kan wensen als tuinieren tot een klusje als elektra: een vaatwasser aansluiten of dingen verplaatsen. Voor dat soort klussen kunnen abonnees zich aanwenden bij WonenPlus.’ (uit: 8^e interview Vrijwilliger 2 WPA)

Vrijwilligers WPA

De flexibele inzet van vrijwilligers is essentieel voor de dienstverlening van WPA.

In 2015 hebben zich in totaal 258 vrijwilligers ingezet ten behoeve van WonenPlus Alkmaar.

Gezamenlijk leverden zij bij mensen thuis 30.124 diensten aan 2.445 deelnemers (situatie 2015). In 2015 zijn er 58 nieuwe vrijwilligers ingeschreven en er zijn 60 vrijwilligers gestopt.⁵⁸ Vrijwilligers worden in diverse wijken in Alkmaar ingezet voor de uitvoer van hand- en spandiensten bij de abonnees thuis. Het WPA vrijwilligerswerk is flexibel. Het aanbod wordt volledig bepaald door de vraag van de klanten. De vrijwilliger bepaalt zelf hoeveel tijd en wanneer hij/zij beschikbaar is voor WPA. Om de kennis van haar vrijwilligers te vergroten, draagt WPA zorg voor scholingsactiviteiten en deskundigheidsbevordering zodat vrijwilligers goed voorbereid aan de slag kunnen. Voorbeelden hiervan zijn: EHBO cursus, snoeicursus, cursus belastinghulp en een communicatietraining. Om de privacy en veiligheid voor de abonnees WPA te waarborgen, moet elke vrijwilliger een verklaring van goed gedrag (VOG) kunnen overleggen en met elke vrijwilliger sluit WPA een overeenkomst waarin de rechten en plichten zijn geregeld.

‘Een vrijwilliger hoeft dus niet ergens aan te voldoen. Er zijn ook geen wettelijke regels aan verbonden. De vrijwilliger valt vrijwel niet onder de Arbowet bijvoorbeeld. Maar je kunt je voorstellen dat als je met kwetsbare groepen werkt, een ‘Verklaring Omtrent Gedrag’ (VOG) een must is. Die is ook gratis hier in deze gemeente. In Langedijk is die gratis voor mensen die met kinderen werken of met mensen met een beperking. Maar hier in Alkmaar hebben we het voor elkaar gekregen dat het voor iedereen gratis is.’ (uit: 1^e interview Projectleider VCRA)

Samenwerking

WPA werkt nauw samen met werkdiensten met thuisorganisaties, woningcorporaties, zorgcentra, welzijnswerk en GGZ-organisaties. De belangrijkste samenwerkingspartner is de gemeente Alkmaar. Deze is de belangrijkste financier van WPA. Steeds vaker weet de gemeente Alkmaar WonenPlus te vinden in de aanvullende ondersteuning van kwetsbare burgers.

Financiering WonenPlus Alkmaar

WPA is voor haar inkomsten afhankelijk van projectsubsidies, fondsen en opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt WPA inkomsten uit lidmaatschappen. Op basis van haar dienstverlening ontvangt WPA een prestatiesubsidie⁵⁹ van de gemeente Alkmaar. De prestatieafspraken met de gemeente Alkmaar betrof in

⁵⁷ Uit: interview 6 - Consulente WPA

⁵⁸ Uit: Verantwoording prestatiesubsidie WonenPlus Alkmaar aan de gemeente Alkmaar, A. Schippers, Alkmaar 2016, p. 20

⁵⁹ Een prestatiesubsidie wordt verstrekt voor het uitvoeren van activiteiten die de gemeente als belangrijk acht. Het gaat hierbij om subsidies die jaarlijks worden verleend. De subsidie wordt per (boek)jaar of voor een bepaald aantal (boek)jaren aan een instelling voor een periode van maximaal vier jaar verstrekt.

2015 het verlenen van 30.000 praktische diensten aan 1.800 abonnees.⁶⁰ Abonnees WPA betalen € 4,- contributie⁶¹ per maand voor hun lidmaatschap. In sommige gevallen is het lidmaatschap gratis.

4.1.3 Wat doet WonenPlus Alkmaar?

‘Wonen Plus Alkmaar is goed in haar basis dienstverlening. Gewoon de praktische diensten, persoonlijke ondersteuning en begeleiding, informatie en advies en of verwijzing op maat leveren.’⁶²

WPA biedt met deskundige vrijwilligers gefaciliteerd door een klein team van professionele medewerkers, ondersteuning en begeleiding aan mensen die zelfstandig wonen, maar vanwege een tijdelijke of structurele beperking daar hulp en ondersteuning bij nodig hebben.⁶³ Zij koppelt de vragen van haar abonnees aan het aanbod van hun vrijwilligers. Daarbij gaat het zowel om een aanbod van praktische diensten (klusjes, boodschappen, tuinonderhoud etc.), als om persoonlijke ondersteuning en begeleiding uitgevoerd door vrijwilligers.⁶⁴

WPA biedt haar vrijwilligers bij hun werkzaamheden begeleiding en professionele ondersteuning aan en is er ruimte voor overleg en deskundigheidsbevordering. Daarnaast worden er voor de vrijwilligers diverse vrijwilligersactiviteiten georganiseerd. WPA stimuleert hulpvragers, om zover dit in hun mogelijkheden ligt, ook hun ondersteuning aan anderen te willen bieden. Ie iemand bijvoorbeeld fysiek niet in staat om zelf de tuin te doen, dan kun hij/zij mogelijk wel iemand helpen met formulieren in te vullen of met iemand een spelletje te doen.⁶⁵

Door de huidige maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen (transitie van de AWBZ en de invoering van de Wmo) richt WPA zich meer op het stimuleren van actieve participatie van deelnemers en het vergroten van de zelfredzaamheid van haar van abonnees/deelnemers door eerst te kijken wat men zelf kan, vervolgens wat de omgeving voor mogelijkheden biedt (het sociale netwerk, mantelzorg), wat kan worden gedaan door vrijwilligers en tot slot te kijken naar wat er dan nog nodig is aan professionele ondersteuning en wordt er meer eigen initiatief van deelnemers gevraagd. Daarnaast stimuleert en faciliteert WPA ontmoeting, contact en vormen van sociale participatie tussen en door burgers om de maatschappelijke betrokkenheid en de sociale cohesie in de wijken te versterken. Dit doet zij in nauwe samenwerking met andere dienstverlenende organisaties.

Werkwijze WPA

De basis van WPA wordt gevormd door een (telefonische) meldpunt of servicepunt dat door vrijwilligers wordt bemenst. Iedereen die tot de doelgroep behoort, kan een vraag indienen bij het meldpunt. Hier komen vragen of problemen binnen bij een meldpuntmedewerker (een vrijwilliger of consulent). Het meldpunt wordt elke weekdag door vier vrijwilligers bemenst van 9:00 tot 16:00 uur. Dagelijks zijn er vrijwilligers aanwezig voor administratieve werkzaamheden en voor het onderhouden van klanten- en vrijwilligerscontacten. Elke nieuwe abonnee krijgt een huisbezoek van een vrijwilliger in de vorm van een ‘ontmoeting’.

‘Mensen bellen heel veel. Wij zijn ook ieder dagdeel van maandag tot en met vrijdag telefonisch bereikbaar. Er zitten ook twee vrijwilligers om de telefoon te bemannen. Om telefoontjes aan te nemen en mensen verder te helpen. En ook steeds meer weten ons via de mail te vinden.’

(uit: 6^e interview Consulent WPA)

⁶⁰ Uit: Verantwoording prestatiesubsidie WonenPlus Alkmaar aan de gemeente Alkmaar, A. Schipper, Alkmaar 2016, p. 2

⁶¹ Een abonnement kost €2,00 tot €4,00 per maand

⁶² Uit: Concept Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017, WonenPlus Alkmaar p. 3

⁶³ Uit: Concept Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017, WonenPlus Alkmaar p. 2

⁶⁴ Uit: Concept Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017

⁶⁵ Uit: WonenPlus. Beschrijving van de good practice, Els Meijsen, Movisie, Utrecht februari 2015

De ontmoeting tussen de abonnee en de vrijwilliger begint met een gesprek tussen de vrijwilliger en de abonnee. De vrijwilliger krijgt zo een goed beeld van de persoonlijke situatie van de abonnee. Deze ontvangt informatie over de mogelijkheden van het WPA abonnement en kan vragen stellen en haar/zijn wensen met betrekking tot de dienstverlening van WPA kenbaar maken. Bij het oplossen van de problematiek staat voorop dat de vrijwilliger de abonnee zo lang en zoveel mogelijk de dingen zelf laat doen en stimuleert waar nodig is.⁶⁶

‘Het gaat vaak om het sociale contact bij een huisbezoek. Dat is voor mensen heel belangrijk. Het zou mooi zijn als de verpleegkundige langs komt, dat er een vrijwilliger aanwezig is voor het kopje koffie en het praatje. Voor het sociale heb je altijd aandacht, maar niet als je het uitdrukt in tijd. Het is belangrijk voor deze mensen als zij een klik hebben met de vrijwilliger, dat deze vrijwilliger hier vaker wordt ingezet. Wij zijn nu de vertrouwde personen en dat is wel moeilijk om dan WonenPlus in te schakelen. Ouderen kunnen heel moeilijk schakelen, dus als er dan een vrijwilliger komt dan moet je dat weer opbouwen. Dat kost tijd.’ (uit: 13^e interview S1 Wijkverpleegkundige 2)

Signaleringsfunctie

WPA biedt in wijk- en buurtcentra laagdrempelige inloopactiviteiten aan, waar buurtgenoten elkaar kunnen ontmoeten, waarbij zij door het leggen van contacten de sociale samenhang in de wijk kunnen versterken. Kenmerkend voor WPA is dat zij werken vanuit de relatie die zij met hun abonnee aangaan. In elke wijk hebben zij ‘wijkpostbodes’, sleutelfiguren in de wijk, die voor WPA de ‘oren en ogen’ van de wijk zijn en onder meer tot taak hebben probleemsituaties te signaleren.

Zorg voor elkaar

Voor het vinden van of gevonden worden door hulpvragers en vrijwilligers werkt WPA nauw samen met ‘Zorgvoorelkaar’ (<https://zorgvoorelkaar.com/>), een online vindplaats voor mensen en organisaties met een hulpvraag of een hulpaanbod. In samenwerking met de Wering, de Vrijwilligerscentrale Alkmaar, de Stichting Diversiteit, de stichting NiKo en de gemeente Alkmaar is een werkgroep geformeerd om dit digitale platform geschikt te maken voor gebruik in de gemeente Alkmaar. Daarnaast neemt WPA deel aan het stedelijk platform vrijwilligerswerk in zorg en welzijn dit met als doel van elkaar te leren en gebruik te maken van elkaars expertise.

⁶⁶ Uit: Concept Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017, WonenPlus Alkmaar, p. 3

4.2 Waaruit bestaat het dienstenpakket van WonenPlus Alkmaar?

4.2.1 Inleiding

WPA verleent haar diensten aan mensen die hulp kunnen gebruiken op basis van een abonnement en een geringe jaarlijkse contributie. Zij kiest voor deze zakelijke overeenkomst omdat abonnees zich dan minder afhankelijk voelen en de relatie met hen gelijkwaardiger is. Het accent van de dienstverlening ligt op incidentele ondersteuning door vrijwilligers. Structurele ondersteuning door vrijwilligers is mogelijk als andere zorg- en dienstverleners (formeel dan wel informeel) dit niet kunnen leveren.⁶⁷

4.2.2 Diensten WonenPlus Alkmaar

WPA biedt een aantal diensten aan zodat mensen (abonnees) zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De werkzaamheden kunnen variëren van een uur per maand tot meerdere uren per dag. De diensten worden uitgevoerd door vrijwilligers. WPA werkt daarbij samen met thuiszorgorganisaties, woningcorporaties, zorgcentra, welzijnswerk, GGZ.

Voorbeelden van diensten die door WPA worden aangeboden, zijn:⁶⁸

Lichte tuinwerkzaamheden; Klusjes in en om het huis; boodschappenservice; hulp bij administratie en belastingaangifte en aanvragen voorzieningen; begeleid vervoer; computerondersteuning; Kledingherstel; huisdieropvang; dagopvang; mantelzorgondersteuning en hulp bij ziekte en ongemak.

Naast praktische diensten en ondersteuning organiseert WPA activiteiten zoals, Samen Winkelen, SamenZijn, Koetelen⁶⁹, activiteiten die de sociale cohesie in wijken moet bevorderen. Deze activiteiten zijn gericht op het tot stand brengen van contacten met (kwetsbare) buurtbewoners.

De invoering van de nieuwe Wmo en de transitie van de AWBZ heeft tot gevolg dat er in toenemende mate een beroep wordt gedaan op vrijwillige ondersteuning en dat incidentele vragen meer en meer een structurele karakter krijgen.

‘Op zich in het takenpakket en in het werk is niets veranderd. Er komt wel continue wat bij. Want je merkt aan de hulpvraag van de abonnees, dat daar wel wat in verandert. Het is niet alleen dat tuintje, maar er zit altijd een vraag achter de vraag. Wat is er aan de hand? Waarom lukt dat tuintje niet meer? Voorheen zetten we direct de vrijwilliger in en nu vragen we veel meer door naar het netwerk, waarom lukt het niet meer? Wie zou er dan nog eventueel kunnen helpen, want wij kunnen het met de vrijwilligers op een gegeven moment ook niet meer aan en hoe ga je het dan oplossen?’ ... ‘De situaties zijn complexer. Er is meer aan de hand, dus als consulent zijnde moet ik misschien vaker op huisbezoek...’ (uit: 6^e interview Consulent WPA)

Professionele diensten

De meeste WPA diensten worden door de vrijwilligers uitgevoerd. Voor het meer gespecialiseerde werk heeft WPA afspraken met onder andere: een thuiskapper, een pedicure, personenalarmering, ergotherapie, een hovenier, kledingherstel en klusbedrijven. Deze diensten worden in de meeste gevallen tegen een gereduceerd tarief aangeboden.

⁶⁷ Interview 6 WPA Vrijwilligers zetten we alleen incidenteel in als iemand uit het ziekenhuis komt en er moet wat gebeuren in huis. Als het allemaal nog op poten gezet moet worden en de huishoudelijke hulp is aangevraagd, maar niet direct kan worden ingezet. Dan kunnen we eenmalig een vrijwilliger inzetten.

⁶⁸ Uit: folder Praktische diensten & Persoonlijke ondersteuning, WonenPlus Alkmaar

⁶⁹ Een activiteit waarbij mensen bij elkaar komen die gezelligheid zoeken en niet alleen willen zijn. Op de ‘koeteldagen’ worden zij ontvangen door de vrijwilligers en kan ieder voor zich zelf bepalen wat zij of hij wil doen.

Diensten 2014/2015

Onderstaand tabel geeft een overzicht van het aantal diensten die zijn uitgevoerd door vrijwilligers aan/bij abonnees thuis in de periode 2014 en 2015.

Diensten uitgevoerd door vrijwilligers bij mensen thuis	2014	2015
Diensten op het gebied van wonen	2434	1775
Diensten op het gebied van welzijn	622	741
Diensten op het gebied van zorg	2707	3074
huisbezoeken	637	753
Advies, bemiddeling en informatie	13801	8392
Meldpunt	10288	15072
Samenkracht	335	317
Totaal	30824	30124

Bron: Verantwoording prestatiesubsidie WonenPlus Alkmaar 2015

Kosten lidmaatschap WPA

Het standaard abonnement van WonenPlus in Alkmaar is €4,00 per maand. Leden van de Eveen Ledenvereniging en huurders met een onderhoudsabonnement van een woningbouwvereniging (m.u.v. Vitalis) betalen €2,00. Voor mensen met een minimum inkomen is de dienstverlening gratis.

Veranderingen dienstverlening

Door de vergrijzing, de beperking van de maatschappelijke ondersteuning en het langer zelfstandig blijven wonen, hebben kwetsbare burgers steeds meer behoefte aan langduriger ondersteuning en komen zij minder makkelijk aan geïndiceerde hulp of zorg. Vanaf 2013 is het aantal abonnees WPA met een complexe hulpvraag toegenomen. WPA kijkt hierbij eerst wat men zelf kan, vervolgens wat de omgeving voor mogelijkheden biedt (het sociale netwerk, mantelzorg), wat kan worden gedaan door vrijwilligers en tot slot naar wat er nodig aan professionele ondersteuning.⁷⁰

‘Dus we hadden eerst alleen de praktische diensten en ondersteuning en we zijn eigenlijk meer gaan samenwerken met andere organisaties om ook een aanbod op maat te maken en toch steeds meer te gaan kijken, hoe ondersteun je mensen nou goed in die thuissituatie nu de problematiek ernstiger wordt. En we zien natuurlijk ook een toename in bepaalde diensten. Als je kijkt naar boodschappen. Dat is exorbitant gestegen.’ ... ‘Thuiszorg doet het niet meer. Die mag het ook niet meer doen. Mensen kunnen toch minder goed de deur uit, dus die moeten gewoon echt een beroep doen op WonenPlus daarvoor.’ ... ‘Bij ons is het gewoon helder, er komen hier steeds meer vragen terecht. Meer vragen naar informele ondersteuning.’ (uit: 10^e interview Opdrachtgever WPA)

4.2.3. Projecten waar WonenPlus Alkmaar in participeert

‘Dat we meer projectmatig zijn gaan werken. Dus we hadden eerst alleen de praktische diensten en ondersteuning en we zijn eigenlijk meer gaan samenwerken met andere organisaties om ook een aanbod op maat te maken en toch steeds meer te gaan kijken, hoe ondersteun je mensen nou goed in die thuissituatie nu de problematiek ernstiger wordt. En we zien natuurlijk ook een toename in bepaalde diensten. Als je kijkt naar boodschappen. Dat is exorbitant gestegen. De aanvragen.’ (uit: 10^e interview Opdrachtgever WPA)

⁷⁰ Uit: Verantwoording prestatiesubsidie WonenPlus Alkmaar aan de gemeente Alkmaar, A. Schippers, Alkmaar, 2016, p. 6

Na invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ ontwikkelen veel professionele zorgorganisaties nieuwe initiatieven in de vorm van projecten. WPA wordt vanwege haar kennis en expertise regelmatig gevraagd hieraan mee te willen doen. De beperkte capaciteit WPA laat het echter niet toe aan alle verzoeken te voldoen. Bovendien moet deelname aan een project ook een meerwaarde voor haar abonnees inhouden en participeert WPA alleen in goed georganiseerde projecten die aan alle voorwaarden van projectmatig werken voldoen.⁷¹ Voorbeelden hiervan zijn:

Alkmaar West Vitaal

In september 2013 is een pilot gestart om van Alkmaar West een wijk te maken waar kwetsbare oudere bewoners zich thuis voelen, waar ze zichzelf goed kunnen redden en waar ze kunnen rekenen op adequate steun als dat nodig is. Via het opzetten van wijkgezondheidsteams krijgen mensen een duidelijk aanspreekpunt voor zorg en welzijn. Doel is dat kwetsbare ouderen zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen. In Alkmaar West Vitaal werken de volgende organisaties samen:

- gemeente Alkmaar,
- Zorgkantoor Noord-Holland Noord en Univé Zorg (Univé Zorg is onderdeel van Coöperatie VGZ),
- huisartsenorganisatie Noord-Kennemerland (HONK) met vier huisartsenpraktijken in de wijk,
- Evean Thuiszorg Noord-Holland Noord,
- welzijnsorganisatie de Wering,
- vrijwilligersorganisatie Wonen Plus Alkmaar.

Samenredzaam (Vrijwilligerscoaches)

‘Samenredzaam’ is een project waarbij mensen met psychiatrische beperkingen ondersteund door een vrijwilligerscoach vrijwilligerswerk gaan doen. WonenPlus heeft hiervoor met andere partijen - mede op basis van ervaringen - een methodiek ontwikkeld, zodat de drempel voor de vrijwilliger gemakkelijker te nemen is. Aan de ene kant gaat het om de toerusting van de vrijwilligerscoach en matchen van verwachtingen en aan de andere kant het verlagen van de drempels; vertrouwd maken van organisaties met vrijwilligers die psychiatrische beperkingen hebben.⁷²

Het project heeft als belangrijk neven doel de samenredzaamheid te ontwikkelen, anderen te helpen waarmee je ook jezelf helpt. Het begrip wederkerigheid (abonnees van WonenPlus die andere WonenPlus abonnees helpen) speelt in op het zelfstandig kunnen blijven wonen.

Zorg voor Elkaar

Zorgvoorelkaar.com is een online platform waar mensen elkaar kunnen vinden en helpen. Deze online marktplaats biedt voor individuele burgers én voor organisaties een platform om de zorg voor elkaar samen te regelen. De gemeente Alkmaar wil dat burgers en organisaties gebruik maken van dit platform om er zeker van te zijn dat men elkaar hierdoor binnen de gemeente vindt. Alle burgers en organisaties van Alkmaar zijn bekend met Zorgvoorelkaar.com en weten zorg voor elkaar te gebruiken.

Bewonersonderneming de Alkenhorst

WPA, Evean en Bewonersonderneming De Alkenhorst vormen samen Het Huis van de Wijk. Hier kunnen mensen terecht voor zowel zorg, hulp en ondersteuning, als voor verschillende ontmoetings- activiteiten. In 2015 verleend WPA hand en spandiensten voor de Bewonersonderneming. In het Huis van de Wijk is ook een meldpunt van WPA gevestigd.

⁷¹ Uit: Concept Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017, Stichting WonenPlus Alkmaar, p.7

⁷² Uit: Eindrapportage project Samenredzaam 1204-019, Wim van Veen, WonenPlus Noord-Holland, Alkmaar 2015

ZinGeving

Kwetsbaarheid en zingeving zijn belangrijke aandachtsgebieden. Bij ouderen en mensen met een beperking is er vaak op meerdere levensterreinen tegelijk sprake van kwetsbaarheid. Als deze mensen op een punt in hun leven komen en gaan nadenken over de zingeving van het leven, dan is dit vaak een moeilijke periode. Zij stellen daar vragen bij: Wie ben ik? Wat is de zin van mijn leven? Wat brengt de toekomst? Wat betekent de dood voor mij? Die vragen worden levensvragen genoemd. Het project ZinGeving richt zich op het terugdringen van kwetsbaarheid van ouderen middels aandacht voor zingeving de kwaliteit van leven van kwetsbare ouderen te verhogen. Gelegenheid bieden aan zelfstandig en niet-zelfstandig wonende ouderen om, ongeacht hun levensbeschouwing in vertrouwen te spreken over de dingen van het leven, de betekenis van het ouder worden en de zin van het leven. Uit de resultaten van de groepsgesprekken blijkt dat de groep voorafgaand aan het gesprek in ruim 55% van de gevallen een vijf scoort op welbevinden. Na afloop van het gesprek is dit teruggebracht naar 11% en scoort bijna 89% een cijfer van acht of hoger.⁷³

Eerste hulp bij thuiskomst (EHBT)

De eerste opvang van mensen met geen of een beperkt sociaal netwerk, na een ziekenhuisopnamen, wordt verzorgd door een vrijwilliger van WPA.

Mensen met geen of een beperkt sociaal netwerk worden door een WPA vrijwilliger vanuit het ziekenhuis begeleid naar huis. De vrijwilliger zorgt ervoor dat thuis de eerste levensbehoefte (kachel aan, boodschappen etc.) geregeld worden en eventueel ondersteuning van burens of professionals worden ingeschakeld. De eerste dagen na thuiskomst onderhoudt de vrijwilliger contact.

Gewoon Domotica

Het doel van dit project is er voor te zorgen dat bewoners van de regio Alkmaar beter bekend raken met de mogelijkheden van technologische ondersteuning op het gebied van langer zelfstandig thuis blijven wonen. WPA biedt twee Companen⁷⁴ en abonnementen aan voor ouderen. Zij kunnen de Compaan lenen en krijgen ondersteuning in het gebruik door vrijwilligers. Daarnaast helpt een team van vrijwilligers ouderen en gehandicapten met het gebruik van tablets, smartphones en computers. Het gebruik maken van Apps kunnen mensen helpen bij het zelfstandig blijven wonen en soms zelf met het afnemen van een zorgvraag. Het gebruik leren maken van social media en beeldbellen stimuleert mensen in het onderhouden van sociale contacten.

Diensten aan Huis

Omdat de criteria voor Wmo ondersteuning zijn aangescherpt, de eigen bijdragen stijgen en de huishoudelijke hulp vrijwel is verdwenen uit het Wmo-budget, heeft WPA aan de wieg gestaan van de thuishulporganisatie 'Diensten aan Huis'. Deze nieuwe thuishulporganisatie kan betaalbare, goede buurthulpen inzetten voor hulp in het huishouden, tuinhulpen en klussenhulpen. Diensten aan huis wordt pas ingezet als de gewenste hulp door WPA niet meer geboden kan worden.

Welzijn op Recept

'Welzijn op recept' is een methode om mensen met psychosociale klachten vanuit de huisartspraktijk door te verwijzen naar welzijnsactiviteiten zoals bewegen, creatieve activiteiten of met elkaar koken en eten. Het doel is dat mensen door deze activiteiten zelf actief hun gezondheid en welzijn verhogen. Dit project is in de zomer 2015 van start gegaan in Alkmaar Oudorp. 'Welzijn op Recept' werd door gezondheidscentrum de Roerdomp uit Nieuwegein bedacht in samenwerking met Trimbos Instituut en Movactor.⁷⁵

⁷³ Zorg Optimalisatie Noord-Holland, <http://www.zonh.nl/> geraadpleegd mei 2016

⁷⁴ Compaan is een tablet speciaal ontwikkeld voor ouderen

⁷⁵ Movactor, <http://www.movactor.nl/welzijn-op-recept>, geraadpleegd augustus 2015

Samen projecten

- Voor ouderen, chronisch zieken en/of mensen met een beperking is er 'Samen Winkelen'. Vrijwilligers WPA vrijwilligers halen mensen thuis op en begeleiden hen in groepsverband met winkelen.
- 'De Inloop' is een alternatief voor dagopvang: een laagdrempelige samenkomst en ontmoeting die bijdraagt aan het voorkomen van sociaal isolement en eenzaamheid. Het biedt een (zinnige) invulling van de dag voor ouderen en mensen met een beperking die hun indicatie voor dagopvang verliezen of hiervoor niet (meer) in aanmerking komen.
- Het doel is om één keer per maand belangstellenden uit de wijk, met name ouderen, de gelegenheid te bieden elkaar te ontmoeten. Tijdens deze middag krijgt men naast een kopje koffie, een voorstelling met muziek, dans of zang. De bedoeling is dat deze 'Samen Verder' bijeenkomsten worden georganiseerd door vrijwilligers.

Samenkracht

In samenwerking met de Branche organisatie WonenPlus Noord Holland en de aangesloten WonenPlus organisaties geeft WPA vorm aan het project Samenkracht. Deze dienstverlening is gericht op zeer kwetsbare mensen (ouderen, chronisch zieken en gehandicapten), en helpt hen de zelfredzaamheid en de eigen regie te bevorderen en om weer te participeren in de samenleving. Deelnemers aan het project worden structureel ondersteund met praktische diensten en persoonlijke ondersteuning en er wordt actief gewerkt aan het versterken van het sociale steunnetwerk rond de deelnemer.

Goede Buur

In Alkmaar-Zuid hebben Stichting NiKo en WPA de handen ineengeslagen in het vernieuwende en creatieve concept "Beter een goede buur dan...". Een 'goede buur' helpt mensen met die dingen waar elke goede buur mee kan helpen. Indien nodig kan Goede Buur ook verpleging, verzorging en begeleiding bieden. Centraal staat dat mensen zelf aangeven welke mate van zelfredzaamheid hij/zij wil bereiken en met welke mogelijkheden de 'samen redzaamheid' hierin aanvullend kan zijn. De regie over de uitvoering ligt de mensen zelf.⁷⁶

Voor Mekaar Oudorp

Voor Mekaar Oudorp is een laagdrempelig informatiepunt voor de inwoners van Oudorp. Hier kan jong en oud terecht met allerlei vragen op het gebied van welzijn, zorg, voorzieningen en sociale wet- en regelgeving. Voor Mekaar Oudorp is een samenwerking en bestaat uit vrijwilligers en professionals van: De Wering, WonenPlus Alkmaar, MEE Noordwest Holland, Humanitas en Wijkcentrum De Oever.

⁷⁶ NiKo Goede Buur, <http://www.stichtingniko.com/index.php/niko-goede-buur/niko-goede-buur>, geraadpleegd augustus 2015

4.3 Wat is de Wmo en welke gevolgen heeft de wijziging van de Wmo per 1 januari 2015 voor gemeenten en burgers?

4.3.1 Inleiding

In 2007 is de wetgeving ten aanzien van (lokaal) sociaal beleid ingrijpend veranderd door de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De invoering van deze wet is een volgende stap in de koers die in de jaren tachtig is ingezet naar meer marktwerking en vraagsturing, decentralisering en een steeds groter beroep op de ‘zorgzame samenleving’ als alternatief voor professionele zorg.⁷⁷

4.3.2 Wet maatschappelijke ondersteuning 2007

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is op 1 januari 2007 in werking getreden. In de Wmo is een aantal eerder bestaande wetten en regelingen of delen daarvan opgegaan. Het betreft de Welzijnswet (WzW) en de Wet voorzieningen gehandicapten (WvG) in zijn geheel. Vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is het voorzien in hulp bij het huishouden overgeheveld naar de Wmo en vanuit de Wet collectieve preventie volksgezondheid (Wcpv) de bevordering van de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz), met uitzondering van de psychosociale hulpverlening bij rampen. Daarnaast is een aantal specifieke subsidieregelingen overgeheveld. De WvG, de WzW en de Wcpv vielen al onder de verantwoordelijkheid van gemeenten. Door de invoering van de Wmo is er het voorzien in hulp bij het huishouden bijgekomen.⁷⁸

Doel

De Wet maatschappelijke ondersteuning doet een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van mensen voor hun eigen zorg en op de verantwoordelijkheid van mensen voor elkaar. ‘Meer meedoen van iedereen’ is het motto van de Wmo en wordt daarom ook wel de ‘participatiewet’ genoemd. Voor dit ‘meedoen’ is elke burger zelf verantwoordelijk. Wanneer dit ‘meedoen’ om welke reden niet mogelijk is, moeten burgers zelf op zoek gaan naar steun om alsnog te kunnen participeren. Het ligt voor de hand deze steun eerst te zoeken in het eigen sociale netwerk of op het georganiseerde vrijwilligerswerk. Het is ook mogelijk de benodigde ondersteuning particulier in te kopen.⁷⁹

4.3.3 Compensatieplicht gemeenten

Vanuit de Wmo 2007 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning bij het ‘meedoen’, van burgers bijvoorbeeld door het aanbieden van vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning en door het voorzien in de hulp bij het huishouden. Gemeenten moeten, als mensen daartoe zelf niet in staat zijn, oplossingen aanbieden waardoor zij hun eigen huishouden kunnen voeren, zich in en om het huis kunnen verplaatsen, de straat op kunnen en sociale contacten kunnen onderhouden, de zogenoemde compensatieplicht.

4.3.4 Een nieuwe wet: de Wmo 2015

Per 1 januari 2015 is de Wmo 2007 vervangen door een nieuwe wet: de Wmo 2015. In deze nieuwe wet is de verantwoordelijkheid van gemeenten verder uitgebreid. Met de Wmo 2015 krijgen gemeenten méér verantwoordelijkheden voor het organiseren van passende ondersteuning aan huis voor mensen die niet op eigen kracht kunnen deelnemen aan de samenleving. Het contact tussen

⁷⁷ Uit: Nederland participatieland?, M.Jager-Vreugdenhil, Vossiuspers UvA – Amsterdam University Press 2012

⁷⁸ Uit: De invoering van de Wmo: gemeentelijk beleid in 2007, Gijs van Houten Mathijs Tuynman, Rob Gilsing, Sociaal en Cultureel Planbureau Den Haag, augustus 2008, p. 7

⁷⁹ Uit: Wet maatschappelijke ondersteuning met het accent op meedoen, Lectorenplatform Zorg en Welzijn, Eindhoven, 23 oktober 2008

burgers en overheid wordt dichterbij georganiseerd, zodat de ondersteuning beter en meer op maat kan worden geboden. Met de nieuwe Wmo valt ook het borgen van kwaliteit van geboden zorg en voorzieningen onder de verantwoordelijkheid van gemeenten. Gemeenten stellen hiervoor verordeningen op. Ook moeten zij jaarlijks de ervaren kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning blijven toetsen.

Doel

Het doel van de Wmo 2015 is het mogelijk maken voor mensen om langer thuis te kunnen blijven wonen en te participeren.

Wat is er veranderd?

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor een belangrijk deel van de ondersteuning aan burgers die zelf onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat zijn tot participatie. De AWBZ is komen te vervallen en alleen de meest zware en langdurige zorg wordt nog geregeld door het Rijk vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Lichtere vormen van langdurige zorg vallen nu onder de verantwoordelijkheid van gemeenten via de Wmo en van zorgverzekeraars via de Zorgverzekeringswet (Zvw).

Deze verschuiving van verantwoordelijkheden wordt decentralisatie van langdurige zorg en ondersteuning genoemd.⁸⁰ Het gaat om de volgende veranderingen:

- Decentralisatie van de extramurale ondersteuning⁸¹, waaronder begeleiding, inclusief vervoer, kortdurend verblijf en de doventolk ondersteuning;
- Decentralisatie van het beschermd wonen en de inloopvoorziening GGZ;
- Maatregelen ten aanzien van de huishoudelijke verzorging;
- Aanvullende financiële middelen gemeentelijk maatwerk na afschaffing van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en de Compensatie Eigen Risico (CER);
- De middelen voor cliëntondersteuning worden naar het gemeentefonds overgebracht;
- Het mantelzorgcompliment wordt afgeschaft. Gemeenten worden verantwoordelijk voor de waardering en ondersteuning van mantelzorgers. Het budget van het mantelzorgcompliment wordt overgeheveld naar het gemeentefonds.⁸²

4.3.5 Gevolgen Wmo 2015

Gemeenten hebben bij de Wmo 2015 een brede verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijke verkeer (participatie). Ook moeten zij een passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid). Mensen die voor hun begeleiding (gericht op bevordering, behoud of compensatie van de zelfredzaamheid) voorheen een beroep deden op de AWBZ, kunnen zich nu wenden tot de eigen gemeente. Een deel van deze doelgroep dat verzorging nodig heeft die in het verlengde van de begeleiding wordt geleverd, valt sinds 1 januari 2015 ook onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. De AWBZ-termen ‘begeleiding’ en ‘verzorging’ zijn vervallen in de nieuwe wet.⁸³

‘Vanaf 1 januari hebben we te maken met de Wlz (Wet langdurige zorg) en dat is voor mijn werk best ingrijpend. Ik werk nu sinds drie jaar bij Zorgbemiddeling en ik moet je zeggen dat ik de wetsverandering wel onwijs ingewikkeld vind. Ik heb nu te maken met de Zorgverzekeringswet,

⁸⁰ Uit: Decentralisatie van langdurige zorg en ondersteuning, M. van den Dries, Universiteit Utrecht juli 2014, p. 6

⁸¹ Het aanbod van zorg- en dienstverlening en begeleiding dat beschikbaar is voor mensen die zelfstandig (thuis) wonen.

⁸² Uit Transitieplan Wmo 2015, Bijlage 2 bij brief 355051-119080-HLZ, p.3,4

⁸³ Uit: Wetsvoorstel Wmo 2015 naar de Kamer Aandacht voor iedereen, Den Haag 5 februari 2014, p. 1

mensen die nog geen indicatie hebben, thuis wonen en wel zorg nodig hebben. Die kunnen dus thuiszorg krijgen, maar die hebben dan te maken met de Wet Zorgverzekeringswet. Daarnaast heb je de mensen die een indicatie hebben. Die hebben te maken met de Wet langdurige zorg (Wlz) en je hebt de mensen die begeleiding nodig hebben. Die hebben met de Wmo te maken. Ik moet me dus in drie wetten behoorlijk verdiepen en ik moet die drie wetten ook steeds toetsen en kijken wat is voorliggend. Het is wel een uitdaging en ik zie er ook kansen in, maar ik vind het wel ingewikkeld.’ ... ‘Het is moeilijker om een indicatie te krijgen. Het CIZ is veel strenger gaan kijken of je aansluiting hebt op de Wlz.’ (uit: 2^e interview Zorgbemiddelaar Stichting Niko)

Algemene voorzieningen

Gemeenten moeten inzetten op het zoveel mogelijk verbeteren van de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking. Ook moeten gemeenten zich nu meer richten op het inzetten van algemene voorzieningen ter ondersteuning van mensen met een beperking. Daar waar dit (nog) niet mogelijk is, moet worden gekozen voor een individuele maatwerkvoorziening.⁸⁴

Van individuele voorziening naar maatwerkvoorziening

In de Wmo 2015 is de term ‘maatwerkvoorziening’ geïntroduceerd (zie kader). Het begrip ‘maatwerkvoorziening’ duidt beter dan het voorheen gebruikelijke begrip ‘individuele voorziening’ aan dat het niet gaat om een of meer concrete en herhaalbaar in te zetten vormen van activiteiten, maar op een op maat van de persoon gesneden afgestemd geheel van maatregelen. De verplichting voor gemeenten om maatwerk te leveren is in Artikel 1.1.1 van de Wmo 2015 ruimer geformuleerd dan de compensatieplicht.⁸⁵

Maatwerkvoorziening

Wmo 2015, Artikel 1.1.1

Een maatwerkvoorziening is een, op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

1. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,
2. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,
3. ten behoeve van beschermd wonen en opvang.⁸⁶

Wmo-beleidsplan

Vanuit de Wmo 2007 moesten gemeenten iedere vier jaar een beleidsplan maken. In de huidige wet staat alleen dat gemeenten periodiek een plan dienen vast te stellen. Onderdelen die in het beleidsplan aan de orde moeten komen, zijn echter uitgebreider beschreven.⁸⁷

⁸⁴ Uit: Wetsvoorstel Wmo 2015 naar de Kamer Aandacht voor iedereen, Den Haag 5 februari 2014, p. 2

⁸⁵ Uit: Wetsvoorstel Wmo 2015 naar de Kamer Aandacht voor iedereen, Den Haag 5 februari 2014, p. 1

⁸⁶ Uit: Wetsvoorstel Wmo 2015 naar de Kamer Aandacht voor iedereen, Den Haag 5 februari 2014, p. 2

⁸⁷ Uit: Wetsvoorstel Wmo 2015 naar de Kamer Aandacht voor iedereen, Den Haag 5 februari 2014, p. 3

Van negen prestatievelden naar drie ‘doelen’

In de Wmo 2007 stonden negen ‘prestatievelden’ centraal. Zij vormden in veel gemeenten de leidraad voor de Wmo-beleidsplannen. In de Wmo 2015 komen geen prestatievelden meer voor. Wel wordt in de wettekst bij de begripsomschrijving van ‘maatschappelijke ondersteuning’ aangegeven waar gemeenten zich mee bezig moeten houden.⁸⁸ Het begrip ‘maatschappelijke ondersteuning’ omvat drie doelen:

- Bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
- Ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;
- Bieden van beschermd wonen en opvang (maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, beschermd wonen en verslavingszorg vallen hieronder).⁸⁹

Cliënten- en burgerparticipatie

Burgers moeten vroegtijdig in staat worden gesteld om voorstellen te doen en advies te geven. In Wmo 2015 is toegevoegd dat het nadrukkelijk ook cliënten of hun vertegenwoordigers moeten zijn waarmee gesproken wordt.⁹⁰

‘Een positieve verandering die door de Wmo 2015 is ontstaan, vind ik de inspraak die we hebben gekregen tijdens werkoverleggen met de gemeente in de Wmo Raad. Mijn collega en ik proberen tijdens deze overleggen de belangen te behartigen van vrijwilligersorganisaties en de beleidsmakers daar op te wijzen van; pas daar op, let daar op.’ (uit: 1^e interview Projectleider VCRA)

Actieve rol burgers

De wijziging van de Wmo per 1 januari 2015 heeft grote gevolgen voor burgers. Uitgangspunt van de vernieuwing zijn de burgers zelf. De doelstelling is dat zij beter en/of langer kunnen blijven meedoen in de samenleving. Van hen wordt een actieve rol gevraagd en zij geven zelf aan waar hun kracht ligt en hoe ze mee willen doen aan de samenleving. Het is nu niet meer zo dat de burger een voorziening claimt en de gemeente de aanvraag beoordeelt, maar de burger die samen met de gemeente in kaart brengt wat zijn mogelijkheden en belemmeringen zijn en met welke oplossingen hij/zij kan worden ondersteund. De gedachte hierbij is dat de ondersteuning van de burger het beste kan worden gerealiseerd door deze zo dicht mogelijk bij de burger te regelen. Gemeenten staan immers in de keten van overheden het dichtst bij de burger en kent daarom de burger en zijn sociale en maatschappelijke omgeving het beste.

Stijging van kosten voor burgers

Gemeenten mogen een eigen bijdrage van de burger vragen voor het ontvangen van ondersteuning. Deze bijdrage is afhankelijk van het inkomen, leeftijd en het vermogen van de inwoner. Mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking kunnen minder aanspraak doen op gespecialiseerde voorzieningen en komen er veel bezuinigingsmaatregelen van het Rijk bij kwetsbare groepen. De belangrijkste bezuinigingsmaatregelen zijn:

- Verhoging van de eigen bijdragen in de geestelijke gezondheidszorg;
- Bezuinigingen binnen de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten;
- Inperking mogelijkheden persoonsgebonden budget.

⁸⁸ Uit: Wetsvoorstel Wmo 2015 naar de Kamer Aandacht voor iedereen, Den Haag 5 februari 2014, p. 3

⁸⁹ Movisie <https://www.movisie.nl/artikel/wmo-2015-wat-er-veranderd>, geraadpleegd juni 2015

⁹⁰ Uit: Wetsvoorstel Wmo 2015 naar de Kamer Aandacht voor iedereen, Den Haag 5 februari 2014, p. 6

Persoonsgebonden budget (pgb)

Per 1 januari 2015 is een aantal zaken veranderd binnen het pgb. In de nieuwe Wmo kunnen mensen nog steeds een keuze maken tussen voorzieningen in natura of een pgb (artikel 2.3.6). De voorwaarden waaronder zij in aanmerking komen voor een pgb worden wel uitgebreider geformuleerd en worden beperkt door strengere voorwaarden te stellen. Het pgb wordt niet meer op de rekening van de cliënt gestort. Wel kiest de cliënt de eigen zorgverlener(s) uit. De Sociale Verzekeringsbank (SVB) gaat het persoonsgebonden budget beheren (artikel 2.6.2 Wmo 2015) en geeft opdracht de zorgverlener(s) uit te betalen.

4.3.6 Wmo 2015 samengevat

In de Wmo 2015:

- Vallen zorg, hulp en ondersteuning die voorheen betaald werden vanuit de AWBZ, per 1 januari 2015 onder drie andere wetten: Wet langdurige zorg (Wlz); Zorgverzekeringswet (Zvw); Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- Vergoedt de Wlz vanaf 1 januari 2015 de zwaarste, langdurige zorg en wordt deze wet uitgevoerd door het Rijk.
- Wordt mogelijk gemaakt dat meer mensen met ondersteuning en zorg thuis kunnen blijven wonen.
- Zijn gemeenten verantwoordelijk voor ondersteuning van burgers, zodat zij kunnen participeren. Deze ondersteuning is voor verschillende doelen beschikbaar, zoals verzorging, begeleiding en participatie.
- Wordt zorg die meer medisch gericht is, zoals verpleging aan huis en de GGZ, ondergebracht bij zorgverzekeraars. Zij hebben de kennis in huis om hiervoor de juiste zorg in te kopen voor patiënten en er een integraal aanbod van te maken.
- Blijft meer budget beschikbaar (€530 mln. extra) dan eerder voorzien, zodat gemeenten huishoudelijke ondersteuning op maat kunnen bieden.
- Komt het recht op het persoonsgebonden budget, onder strenge voorwaarden en is fraudebestendig.
- Wordt er 50 miljoen euro uitgetrokken om sociale wijkteams in te richten.
- Blijft cliëntondersteuning bestaan, zodat een cliënt zich kan laten bijstaan bij de aanvraag, de AWBZ - middelen hiervoor worden overgeheveld naar gemeenten (MEE).
- Is er een vangnet waarmee gemeenten steun kunnen bieden, ofwel via Wmo - voorzieningen ofwel inkomenssteun via de bijzondere bijstand.

4.4 Welke zorgtaken heeft de gemeente Alkmaar vanuit de Wmo 2015 en welke ondersteuning ontvangen zorgvragers van de gemeente Alkmaar?

4.4.1 Inleiding

Met de invoering van de nieuwe Wmo per 1 januari 2015 zijn meer zorgtaken overgedragen naar gemeenten en wordt nog meer dan voorheen gekeken naar welke ondersteuning mensen nodig hebben. Gemeenten dienen de redzaamheid en participatie van mensen met een beperking te bevorderen en hen, als nodig, te ondersteunen. Het Rijk geeft gemeenten hierbij een ruime beleidsvrijheid wat betreft de concrete invulling van deze gedecentraliseerde voorzieningen.

‘Er zijn natuurlijk drie grote wetten overgeheveld naar de gemeente. De Participatiewet, Jeugdzorg en de nieuwe Wmo en we hebben ons moeten oriënteren op nieuwe groepen die wij ondersteuning bieden. En als je het hebt over de Wmo, diensten als huishoudelijke hulp en voorzieningen voor gehandicapten, die hadden we al. Maar begeleiding is erbij gekomen. Vervoer is erbij gekomen, beschermd wonen is erbij gekomen. Het gaat om een hele grote groep nieuwe klanten en we hebben onze organisatie hierop helemaal opnieuw moeten inrichten. Dat is best wel een klus. Daar zijn we heel lang met voorbereidingen bezig geweest.’ (uit: 3^e interview Beleidsmedewerker gemeente Alkmaar)

4.4.2 Gemeente Alkmaar

Per 1 januari 2015 vormt Alkmaar samen met Graft-De Rijk en Schermer de nieuwe gemeente Alkmaar: een gemeente die het beste van stad en land met elkaar verenigt. (Uit: *Het wordt zomer*, Coalitieakkoord 2015 – 2018).

Alkmaar

‘Ten eerste is Alkmaar een sociale stad met vrijheidslievende mensen. In Alkmaar is er ruimte voor ontwikkeling van de bewoners. Sport zit in de genen van Alkmaar en tradities worden hooggehouden. De waardering voor monumenten, de Kaasmarkt, 8 oktober viering *‘bij Alkmaar begint de victorie’* en de wens om mee te praten met het stadsbestuur, geven een indicatie van de binding van Alkmaarders met de stad. De beleefde kwaliteit van leven hangt nauw samen met de rust en ruimte die Alkmaar en de omgeving biedt.

Ten tweede is Alkmaar een economisch sterke stad. Bedrijvigheid en dienstverlening gaan hier hand in hand. Alkmaarders zijn ondernemers. Dat was vroeger al zo op de Waag en Alkmaar is nog steeds één van de aantrekkelijkste winkelsteden van Nederland en ontmoetingsplek bij uitstek. Er is een sterke stroom woon-werk verkeer van Alkmaar naar en de regio en vice versa. Dit legt een druk op de bereikbaarheid via de weg. Alkmaar is goed bereikbaar per trein. Alkmaar is ook een duurzame stad. De stad is omringd door natuurgebieden en doorvooraanstaande bedrijven op het gebied van duurzaamheid. Alkmaar voelt zich daarmee verbonden.’⁹¹

Demografisch profiel

Alkmaar⁹² is een van de grotere gemeenten in Noord-Holland Noord. De gemeente ligt in de samenwerkingsregio Kennemerland en deels in West-Friesland. De gemeente Alkmaar heeft 107.615

⁹¹ Uit: Visiedocument Toekomstvisie Alkmaar 2013, Gemeente Alkmaar december 2008, p. 7

⁹² Per 1 januari 2015 vormt Alkmaar samen met Graft-De Rijk en Schermer de nieuwe gemeente Alkmaar

inwoners (situatie 1 januari 2016, bron: CBS StatLine). Alkmaar vergrijst sneller dan landelijk en regionaal. Van alle inwoners is 21% 18 jaar of jonger. Landelijk is dit 22% en regionaal in Noord-Holland Noord is dit 23%.

Bevolking; geslacht, leeftijd, 1 januari 2016						
Alkmaar	2016	Leeftijd	Bevolking naar geslacht	%	Bevolking naar geslacht	Bevolking naar geslacht
			Mannen en vrouwen		Mannen	Vrouwen
		Totaal leeftijden	107615		53266	54349
		Jonger dan 20 jaar	23164	21,52%	11984	11243
		20 tot 65 jaar	65282	66,66%	32563	32669
		65 jaar of ouder	19169	17,81%	8426	10473

Bron: CBS StatLine⁹³

Volgens de prognoses van het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) zal de bevolking van Alkmaar tot 2022 toenemen. De provincie Noord-Holland is wat optimistischer: zij prognosticeert een bevolkingsgroei van 6,5% in 2030 ten opzichte van 2012 (+ 6200 inwoners). In verhouding tot de regio groeit Alkmaar langer door en zal waarschijnlijk ook minder krimpen. De komende jaren zal aantal huishoudens toenemen (toename van 5275, bijna 12 % groei in periode 2012-2030), terwijl de beroepsbevolking afneemt. Na 2030 vlakt met name de bevolkingsgroei af. Er moet rekening worden gehouden met vergrijzing en ontgroening.⁹⁴

Toenemende zorgvraag ouderen

Met de toename van het aantal ouderen stijgt de zorgvraag. Van de mensen van 65 jaar en ouder heeft 70 procent een chronische ziekte. Van de mensen van 75 jaar en ouder heeft de helft meer dan één chronische ziekte. Van de mensen van 75 jaar en ouder met een chronische ziekte, heeft 63 procent twee of meer chronische ziekten en 32 procent drie of meer.

Daardoor stijgt het zorgvolume met ongeveer 4 procent per jaar. Naar verwachting zal in 2030 38 procent van de mensen ouder dan 75 jaar meer dan drie aandoeningen hebben.⁹⁵

⁹³ CBS Statline, <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=03759ned&D1=0-14&D2=129-132&D3=72&D4=I&HDR=T&STB=G2,G3,G1&VW=T>, geraadpleegd mei 2016

⁹⁴ Uit: Stationsgebied Alkmaar, Provincie Noord-Holland, december 2012, p. 12

⁹⁵ Zorg voor beter <http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/hervorming-zorg-cijfers-vergrijzing.html>, geraadpleegd juni 2015

⁹⁵ Uit: Wmo-Beleidskader 2015 - 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2015, p. 7

Kengetallen gemeente Alkmaar in het kader van de Wmo 2015⁹⁶

Mantelzorgers	Op basis van cijfers van het CPB zijn er in Alkmaar zo'n 7.000 mantelzorgers die meer dan 8 uur per week gedurende een periode van meer dan 3 maanden mantelzorgen.
Nieuwe doelgroepen 'Begeleiding' (individueel, dagopvang/dagbesteding)	Ruim 1.000 cliënten zijn 'overgeheveld' van de AWBZ naar de Wmo. Deze groep is grofweg onder te verdelen in de volgende percentages: • Psychiatrie: 32% • Psychogeriatrisch: 11% • Verstandelijke beperkingen: 28% • Lichamelijke beperkingen: 8% • Somatische beperkingen: 20%
Beschermd wonen	In de regio Alkmaar zijn 390 cliënten woonachtig in een vorm van beschermd wonen. In Alkmaar zijn ongeveer 190 personen woonachtig. Daarnaast maken 47 personen in de regio gebruik van het persoonsgebonden budget (pgb)
Gebruik maatwerkvoorzieningen	Huishoudelijke ondersteuning: 2.400 Hulpmiddelen: 588 Vervoer: 130 (excl. Graft-De Rijp en Schermer)

Cijfers januari 2014/ PROGRAMMABEGROTING 2014, Meerjarenraming 2015 t/m 2017, Gemeente Alkmaar

4.4.3 Decentralisaties

Per 1 januari 2015 is de gemeente Alkmaar verantwoordelijk voor de taken die door het Rijk zijn gedecentraliseerd waaronder de overheveling van AWBZ-taken naar de Wmo. Deze decentralisatie verandert veel in de wijze waarop zorg en ondersteuning wordt geboden aan mensen die dat nodig hebben; de indicatiestelling verandert, aanspraken op zorg verdwijnen en mogelijk wijzigt de zorgaanbieder. De gemeente zal daarbij een nadrukkelijker beroep doen op de eigen mogelijkheden van mensen en hun netwerk. Het is mogelijk dat er ook sprake is van een (hogere) eigen bijdrage voor voorzieningen.

De gemeente Alkmaar heeft de taak om ondersteuning te leveren voor de burger met voldoende kwaliteit en met minder financiële middelen. Dat betekent dat:

- De zelfredzame burger wordt aangesproken op eigen kracht, zelfredzaamheid en het inzetten voor medeburgers in en buiten het eigen netwerk.
- De burger die dat niet op eigen kracht kan, wordt door de gemeente Alkmaar geholpen. Deze burger kan gebruik maken van een ondersteuningsstructuur met goede professionele ondersteuning, waarbij ook gekeken wordt naar inzetten van het deel zelfredzaamheid en eigen kracht als dat mogelijk is.⁹⁷

4.4.4 Wmo beleid gemeente Alkmaar

Alkmaar is een gemeente die aan al haar inwonersruimte, mogelijkheden en waar nodig ondersteuning biedt om hun (sociale) leven naar eigen inzicht, zelfstandigen zelfredzaam in te richten.

⁹⁷ Uit: PROGRAMMABEGROTING 2014, Meerjarenraming 2015 t/m 2017, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2014, p. 20

Waar inwoners dat niet, of niet geheel, op eigen kracht kunnen realiseren, ondersteunt Alkmaar met de nieuwe Wmo mensen om 'mee te doen' en een bijdrage te leveren aan de lokale samenleving.⁹⁸ Met de nieuwe Wmo heeft de gemeente Alkmaar meer verantwoordelijkheden voor het organiseren van passende ondersteuning aan kwetsbare burgers. Tevens draagt zij zorg voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen.

Wettekst Wmo 2015, artikel 1.1.1

1. Bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
2. Ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;
3. Bieden van beschermd wonen en opvang.

Op 2 december 2014 stemde de Alkmaarse raad in met de verordening Wmo inclusief de 'oplegnotitie' voor het nieuwe Wmo-beleid, c.q. het nieuwe Wmo-beleidskader 2015 – 2018, *Ondersteuning op maat en dichtbij* bouwt voort op deze oplegnotitie.

4.4.5 Uitgangspunten Wmo beleid gemeente Alkmaar

Om de Wmo 2015 op niveau te kunnen organiseren en betaalbaar te houden, is een verandering in de organisatie van de zorgvraag en het zorgaanbod gewenst. Een kernthema in deze transformatie is de beweging van zwaardere, duurdere vormen van ondersteuning naar lichtere vormen van ondersteuning en preventie. Dit vraagt om een andere houding, waarbij er meer vanuit de leefwereld van de cliënt gedacht en gewerkt moet worden.⁹⁹ Om de nieuwe Wmo vorm te geven, heeft de gemeente Alkmaar de volgende uitgangspunten opgesteld:¹⁰⁰

1. Maatwerk en keuzevrijheid

Maatwerk betekent dat de ondersteuning die iemand nodig heeft, past bij zijn of haar leefwereld en zijn of haar mate van zelfredzaamheid. De maatwerkvoorziening die de gemeente biedt, is aanvullend op wat iemand zelf nog kan en vormt samen met eventuele mantelzorg en de mogelijkheden van de vrij toegankelijke voorzieningen (veld 1), een samenhangend ondersteuningsaanbod, ofwel maatwerk.

2. Dichtbij organiseren van ondersteuning

Voor inwoners van Alkmaar is het prettig om ondersteuning in de eigen buurt of wijk te krijgen. Dit is voor organisaties die werken met vrijwilligers over het algemeen vanzelfsprekend. In lijn met het Collegeprogramma¹⁰¹ wordt geïnvesteerd in kleinschalige dagbestedingsinitiatieven in de buurt of wijk. Hiermee kan ook het vervoer naar (verder gelegen) dagbesteding beperkt worden.

3. Eenvoud in de uitvoering

De kosten die gemoeid zijn met de uitvoering van de Wmo zijn meer dan 50 miljoen euro. De gemeente Alkmaar houdt de administratieve lasten zo laag mogelijk, want dit zijn kosten waarvan de inwoners niet direct profiteren. Bij het stellen van regels is 'eenvoud' leidend. Eenvoud voor de aanvrager, eenvoud in de uitvoering. Het gesprek met de cliënt zal zo eenvoudig en duidelijk

⁹⁸ Uit: Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2015, p. 9

⁹⁹ Uit: Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2015, p. 11

¹⁰⁰ Uit: Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2015, p. 10/11

¹⁰¹ Het wordt zomer Coalitieakkoord 2015 – 2018, Gemeente Alkmaar

mogelijk gevoerd worden: goede vraagverheldering, goede cliëntondersteuning en een leesbaar persoonlijk plan.

4. *Lichtere, praktisch gerichte hulp waar mogelijk*

In de nieuwe Wmo worden, waar dat kan, alternatieven ontwikkeld die lichter zijn dan de huidige, meer gespecialiseerde vormen van ondersteuning. Een goed voorbeeld hiervan is de integratie van individuele begeleiding (in de thuissituatie) en de huishoudelijke hulp. Het gaat hier om een vernieuwing die zowel inhoudelijk als financieel een meerwaarde kan opleveren. Voorwaarde blijft dat mensen de ondersteuning krijgen die nodig is.

5. *Passende tarieven en resultaatfinanciering*

Het is belangrijk dat de kostprijs voor de producten (of resultaten) een realistische opbouw kent; daarbij gaat het om een goede verhouding tussen uitvoering en overhead, waarbij voor professionele inzet de geldende CAO gevolgd wordt. Het verschil tussen pgb-tarieven en tarieven voor Zorg in Natura kan kleiner. De pgb-tarieven zijn hierbij het vertrekpunt; waar nodig kan voor Zorg in Natura geplust worden. Kern van resultaatfinanciering is dat de gemeente samen met cliënt en aanbieder een haalbaar resultaat opstelt en dat de aanbieder vervolgens samen met de cliënt nadere afspraken maakt over de ureninzet.

6. *Professionaliteit en kwaliteit*

De verplichting om landelijke kwaliteitsstandaarden voor maatschappelijke ondersteuning te ontwikkelen, is uit de wet verdwenen. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. De VNG heeft in haar Ledenbrief van 2 oktober 2014¹⁰² een basisset kwaliteitseisen opgesteld. Het gaat hier om een kader dat zowel landelijk als lokaal nadere invulling krijgt. In de inkoopcontracten voor 2016 kunnen deze eisen meegenomen worden. Belangrijke onderdelen in het kwaliteitskader zijn: klanttevredenheid, verantwoorde/professionele zorg, VOG (verklaring omtrent gedrag), eenvoudige afhandeling en een klachtenregeling. Het kader zal eenvoudig toetsbaar moeten zijn, zowel voor de organisaties waar ondersteuning wordt ingekocht of gesubsidieerd als voor de gemeentelijke organisatie zelf.

7. *Inzet van technologische oplossingen*

De inzet van technologie en internet kan de zelfredzaamheid en de eigen regie van burgers vergroten. Vernieuwing op dit vlak kan alleen ontstaan door een samenspel van zorgaanbieders, ICT-oplossingen, formele zorg en het sociale netwerk. Het Slimste Huis Alkmaar is in samenwerking met het kenniscentrum SmartHomes ontwikkeld als thuisbasis voor innovatie en ontwikkeling. Naast demonstratiewoning, fungeert de ruimte ook als fysieke locatie voor het voeren van discussies en het uitwisselen van kennis en expertise. Allerlei partijen kunnen hier zowel informatie halen als brengen.

4.4.6 Drie velden van ondersteuning

In aansluiting op de Wmo 2015 onderscheidt de gemeente Alkmaar in haar Wmo-beleidskader 2015 – 2018 *Ondersteuning op maat en dichtbij*, drie ondersteuningsvelden.¹⁰³

○ Veld 1

Algemene voorzieningen en preventie

Deze voorzieningen en activiteiten worden gesubsidieerd door de gemeente Alkmaar en zijn vrij toegankelijk voor burgers. Voorbeelden: bewonersondernemingen, ondersteuning mantelzorgers, vrijwilligersorganisaties, Buurtgericht Samenwerken en cliëntondersteuning. Voor voorzieningen in Veld 1 is geen indicatie nodig.

¹⁰² Kenmerk Ledenbrief VNG: ECSD/U201401793, Lbr. 14/067

¹⁰³ Uit: Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2015, p. 7

- Veld 2

Ondersteuning thuis: maatwerkarrangementen

Als Veld 1 niet voldoende ondersteuning biedt, wordt bepaald welk ondersteunings-arrangement of maatwerkvoorziening aansluit bij de zorgvraag. Voor deze voorzieningen is een indicatie van de gemeente nodig. Enkele voorbeelden van voorzieningen in het tweede veld zijn: huishoudelijke ondersteuning, vervoer en hulpmiddelen.

- Veld 3

Ondersteuning en Verblijf

Als er meer begeleiding, toezicht en opvang nodig is, indiceert de gemeente Alkmaar voor een (tijdelijke) opvangvoorziening of Beschermd Wonen.

Binnen elk van bovengenoemde velden wordt nagegaan of de juiste dingen worden gedaan, of er niet ‘dubbelop’ gewerkt wordt, of het aanbod nog wel voldoende aansluit bij de actuele vraag en of de ondersteuning slimmer en eenvoudiger georganiseerd kan worden. Daarbij wordt ook gekeken of een beweging tussen de velden te realiseren is. Dat betekent: zoveel mogelijk kiezen voor wijkgerichte, eenvoudige oplossingen waarvoor geen indicatie nodig is en die dicht bij de leefwereld van de cliënt liggen. Een voorbeeld is bepaalde vormen van (lichte) ondersteuning uit Veld 2 (dagbesteding/dagopvang) over te brengen naar Veld 1. De beweging van Veld 3 naar Veld 2 is mogelijk door meer ondersteuning thuis te bieden, in plaats van opvang of beschermd wonen. De beweging tussen de velden betekent een wijziging in het financieel kader. Met de verschuiving van lichte dagbesteding van Veld 2 naar Veld 1 zal ook het budget ‘mee verhuizen’.¹⁰⁴

4.4.7 Algemene voorzieningen en preventie (Veld 1)

Binnen de Wmo 2015 zijn de algemene voorzieningen voorliggend aan de maatwerkvoorzieningen. Algemene voorzieningen zijn laagdrempelig en zonder indicatie toegankelijk. In Veld 1 zijn vrijwilligersinitiatieven, buurtondernemingen en ondersteuning door vrijwilligers opgenomen, maar dit is niet een exclusief veld van alleen vrijwilligersinitiatieven. Ook professionele organisaties bieden in dit veld hun diensten aan.

Er is sprake van een grote hoeveel aan activiteiten en diensten in Veld 1:

- *Ontmoeting en sociaal contact*

Alkmaar kent een uitgebreid verenigingsleven, actieve bewonersondernemingen, religieuze en levensbeschouwelijke organisaties en vele initiatieven van inwoners en bedrijven op terreinen als kunst, cultuur, educatie, natuur, zorg en sport. Zij leveren met elkaar een belangrijke bijdrage aan de bedrijvigheid in Alkmaar én aan de ontmoetingen tussen mensen.

- *Praktische vormen van dienstverlening.*

Kenmerkend voor deze voorzieningen en tevens de kracht hiervan is de simpele aanpak en de organisatie ervan in de leefomgeving van burgers. Voorbeelden zijn: Hulp bij vervoer, ouderenbezoek, thuisadministratie, groepsgerichte dagbesteding en lotgenotencontact zijn hiervan voorbeelden.

Vrijwilligers spelen een grote rol in deze voorzieningen.

- *Vrijwilligersondersteuning.*

Vormen daarvan zijn het geven van informatie, advies en begeleiding, bemiddeling, educatie, waardering en promotie. Vrijwilligers zijn met hun inzet essentieel voor de leefbaarheid van de samenleving. En voor de vrijwilliger zelf geeft het werk een gevoel van voldoening, een mogelijkheid om kennis en ervaring op te doen en sociale contacten en een netwerk op te bouwen.

‘Vrijwilligerswerk is altijd al een speerpunt geweest, maar nu staat het er ook echt in, dat het ondersteund moet worden. Dus dat is nu veranderd en dat staat nu zwart op wit op papier, maar de gemeente Alkmaar deed dat al.’ (uit: 1^e interview Projectleider VCRA)

¹⁰⁴ Uit: Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2015, p. 13

○ *Mantelzorgondersteuning.*

Informatie, advies, begeleiding, emotionele steun, educatie en praktische hulp horen hierbij. Met de overheveling van thuiszorgtaken naar de gemeente plus de wens om langer thuis te (kunnen) blijven wonen, wordt het beroep op huidige en nieuwe mantelzorgers groter. Versterking van voorzieningen als het Respijthuis verdient hierbij aandacht.

○ *Cliëntondersteuning.*

Voor mensen die hulp nodig hebben bij het formuleren van hun ondersteuningsvraag en het vinden van passende ondersteuning is cliëntondersteuning kosteloos beschikbaar.¹⁰⁵

4.4.8 Versterken Veld 1

Van professionele organisaties én vrijwilligersorganisaties worden initiatief en plannen gevraagd om Veld 1 te versterken zodat de ondersteuning aan mensen zo dichtbij mogelijk te organiseren is. De bekendheid en het gebruik van de algemene voorzieningen kan groter. En de inzet van (digitale) technologie kan zelfredzaamheid en eigen regie versterken.

‘...maar we willen eigenlijk dat de zorg simpeler wordt. Dat als iemand hulp nodig heeft, dat je het simpel regelt. Het liefst zonder al te veel bureaucratie, dicht bij huis, eenvoudig, misschien met behulp van wat technologie.’ (uit: 3^{de} interview Beleidsmedewerker gemeente Alkmaar)

Voor het versterken en uitbreiden van Veld 1 wordt het volgende gedaan:

- Het stimuleren van initiatieven op het terrein van ontmoeting en leefbaarheid, door mee te denken, het bieden van ruimte, contacten te leggen en/of (mede)financier te zijn.
- Goed horen wat er speelt, openstaan voor signalen. Instrumenten die hierbij ingezet worden, zijn sociale media (bijvoorbeeld digitaal platform) en fysieke bijeenkomsten.
- Bestaande en nieuwe organisaties ruimte geven om op nieuwe initiatieven in te spelen. Organisaties worden uitgedaagd om bijvoorbeeld een gezamenlijk passend opleidings- en/of een cursusaanbod te ontwikkelen.
- Het beter zichtbaar maken van algemene voorzieningen zodat burgers (en organisaties) makkelijker een passende vorm van ondersteuning kunnen vinden. En het Wmo-loket goed en effectief kan doorverwijzen. Dat betekent heldere informatie op alkmaar.nl, in plaatselijke kranten en een goede sociale kaart.¹⁰⁶

4.4.9 Slimmere Zorg

Door in te spelen op de decentralisaties vanuit het Rijk, wil de gemeente Alkmaar zoveel mogelijk partijen bekend maken met de vernieuwing in de zorg. ‘Slimmere Zorg’ is in 2014 gestart als vliegwiel voor innovatie.¹⁰⁷ De gemeente Alkmaar maakt het mogelijk via dit platform initiatieven te verzamelen die binnen de eigen regio toepasbaar zijn. Alle partijen uit het veld, zowel op het gebied van zorg, welzijn, ICT, ondernemers, woningbouw, als ook vrijwilligers, mantelzorgers en cliënten kunnen ideeën initiëren en delen via het online platform www.slimmerezorg.com.

‘Ik merk bij vrijwilligersorganisaties dat ze over het algemeen open staan voor vernieuwing/verandering en meer naar samenwerking kijken. Dat vind ik wel positief. Gemeente Alkmaar heeft op de website een verwijzing naar een project “Slimmere zorg” om vernieuwing tot stand te brengen (Slimmere zorg, Slimmer samen) en is een digitaal Platform om het anders te gaan doen.’

(uit: 3^e interview Beleidsmedewerker gemeente Alkmaar)

¹⁰⁵ Uit: Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2015, p. 13-15

¹⁰⁶ Uit: Wmo-Beleidskader 2015- maat en dichtbij, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2015, p. 152018 Ondersteuning op

¹⁰⁷ Uit: Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij, Gemeente Alkmaar, Alkmaar 2015, p. 5

5. Conclusie en aanbevelingen

5.1 Inleiding

In dit kwalitatieve onderzoek staat de dienstverlening van de opdrachtgever Stichting WonenPlus Alkmaar centraal. Door middel van literatuuronderzoek, deskresearch en het houden van interviews met medewerkers van zowel de gemeente Alkmaar als van diverse maatschappelijke organisaties in Alkmaar, tracht ik een zo volledig mogelijk beeld te geven van WPA als vrijwilligersorganisatie en haar dienstverlening. Daarnaast geeft het onderzoek inzicht in de betekenis van de Wmo, welke wettelijke verplichtingen (zorgtaken) de gemeente Alkmaar heeft vanuit de nieuwe Wmo 2015 en hoe zij hierin haar kwetsbare burgers ondersteunt. Met dit onderzoek geef ik antwoord op de vraag:

‘Op welke wijze kan Stichting WonenPlus Alkmaar haar dienstverlening afstemmen op de veranderende zorgtaken van de gemeente Alkmaar voor burgers in het kader van de per 1 januari 2015 inwerking getreden Wmo?’

5.2. Conclusie

Uit het onderzoek wordt duidelijk welke zorgtaken er vanuit het Rijk zijn overgeheveld naar gemeenten in het kader van de Wmo 2015 en welk doel hiermee wordt beoogd. Echter, de Wmo 2015 is een kaderwet en mogen gemeenten hier zelf invulling aangeven en af te stemmen op eigen lokale situatie. Het onderzoek naar het ‘afstemmen’ (bijstellen) van de dienstverlening WPA werd pas echt helder toen kernpunten van het gemeentelijk beleid concreet werden gemaakt in het ‘Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij’. In het beleidsplan is te lezen hoe de gemeente Alkmaar invulling geeft aan de uitvoering van de Wmo 2015 en welke ambities zij voor ogen heeft. Zij is vanuit de Wmo verantwoordelijk voor de ondersteuning van vrijwillige inzet en maakt hiervoor beleid waarbij een belangrijke taak is weggelegd voor vrijwilligers en hun organisaties. De gemeente Alkmaar doet op hen een beroep het Wmo beleid te versterken. Burgerparticipatie, actief burgerschap en het stimuleren van burgerinitiatieven hebben een centrale plaats gekregen. De gemeente Alkmaar draagt zorg voor het samenbrengen van vraag en aanbod en het actief verbinden van vrijwilligersinitiatieven en organisaties en creëert de randvoorwaarden waaronder het brede vrijwilligerswerk kan groeien. Dit raakt de kern van de Wmo: zelfredzaamheid, participatie, sociale samenhang en wederkerigheid. Niet voor niets wordt de vrijwillige inzet van mensen dan ook het ‘cement van de samenleving’ genoemd.¹⁰⁸

De veranderingen die zich voordoen in het overheidsbeleid, in de zorg en in de samenleving in het algemeen hebben gevolgen voor het vrijwilligerswerk: de vrijwilligersorganisaties, haar vrijwilligers en de ondersteuning die zij bieden aan kwetsbare burgers. Uit het literatuuronderzoek en de interviews met vrijwilligers van WPA blijkt dat zij steeds meer doen en dat zorgvragen die op hen afkomen complexer worden doordat dat ouderen langer thuis blijven wonen. Het is voor inwoners van Alkmaar prettig om daarbij ondersteuning in de eigen buurt of wijk te krijgen. Maar dat gaat niet vanzelf. Vrijwilligers en vrijwilligersorganisatie spelen hierbij een belangrijke rol. De vrijwilligersorganisatie WPA is er voor kwetsbare burgers en richt zich op ouderen en mensen met een beperking die zelfstandig wonen. Mensen die, vanwege leeftijd of psychische, fysieke en/of verstandelijke beperkingen, zelf niet in staat zijn bepaalde klussen uit te voeren. De relevantie voor deze groep is dat ze zelfredzaam zijn, zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en kunnen blijven participeren in de samenleving. Hiermee heeft WPA ook een relevantie voor de gemeente Alkmaar, namelijk dat zij bijdraagt aan een zorgzame samenleving en daarmee aan het welzijn van haar burgers.

¹⁰⁸ Uit: Uit: Zonder cement GEEN bouwwerk, Cecil Scholten, Vilans, Utrecht juli 2011, p. 2

Kenmerkend voor WPA is dat zij lokaal stevig geworteld is, een grote vrijwillige flexibele inzet kent en laagdrempelig is. Belangrijke kerncompetenties die binnen WPA sterk ontwikkeld zijn, zijn:

- Lokale betrokkenheid;
- Organiserend vermogen;
- Flexibele vrijwillige inzet;
- Laagdrempeligheid;

Het accent ligt niet alleen op (hulp)vragen op te lossen, maar ook op kwetsbare burgers, vrijwilligers en hulpverlenende organisaties met elkaar in contact te brengen en te verbinden. WPA sluit hiermee aan op het beleid van de gemeente Alkmaar. Uit het onderzoek blijkt bovendien dat WPA goed aansluit op de zorgtaken van de gemeente Alkmaar in het kader van de Wmo 2015. Het onderzoek toont tegelijk aan dat de dienstverlening WPA op een groot aantal onderdelen overeenstemt met de inhoud van het

Ondersteuningsveld 1 *Algemene voorzieningen en preventie* uit *Wmo-beleidskader 2015 – 2018*

Ondersteuning op maat en dichtbij. Deze voorzieningen worden gesubsidieerd door de gemeente Alkmaar en zijn vrij toegankelijk voor burgers. Voorbeelden hiervan zijn: bewonersondernemingen¹⁰⁹, ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers, Buurtgericht Samenwerken en cliëntondersteuning. In overzicht 1 is inzichtelijk gemaakt welke diensten/projecten WPA (kolom 2) aansluiten op

Ondersteuningsveld 1 *Algemene voorzieningen en preventie* (kolom 1) zoals dat is vastgelegd in de Wmo-beleid van de gemeente Alkmaar.

De zorg in Veld 2 en Veld 3 wordt geleverd door professionele organisaties, via centrale inkoop of lokaal georganiseerd. In deze ondersteuningsvelden staat ‘maatwerk’ centraal en is een indicatie noodzakelijk. Omdat het mogelijk is om bepaalde vormen van (lichte) ondersteuning uit Veld 2

(dagbesteding/dagopvang) over te brengen naar Veld 1, kan WPA nieuwe initiatieven in Veld 1 te starten of bestaande activiteiten en/of diensten uit te breiden. Een goed voorbeeld van een alternatief voor dagopvang is het project Koetelen: een open inloop voor iedereen die eenzaamheid ervaart en/of de gezelligheid opzoekt. Indien WPA haar dienstverlening haar dienstverlening zou willen afstemmen, betekent dit dat er meer maatwerk zal worden gevraagd en er hogere eisen (flexibiliteit en deskundigheid) aan de inzet van vrijwilligers. Dit om de kwaliteit van deze ‘nieuwe’ vorm van dienstverlening te kunnen waarborgen.

‘Dat wat WPA doet, doet zij goed’.

Op basis van de onderzoeksresultaten concludeer ik dat WPA met haar dienstverlening goed aansluit op het Wmo beleid van de gemeente Alkmaar. Deze aansluiting betreft met name de Algemene Voorzieningen in Veld 1 waarin, naast diensten van professionele organisaties ook vrijwilligersinitiatieven, buurtondernemingen en ondersteuning door vrijwilligers zijn opgenomen. Met haar diensten (in 2015 in totaal 3.124) en haar deelname aan diverse maatschappelijke projecten levert zij een belangrijke bijdrage aan de maatschappelijk ondersteuning aan kwetsbare burgers in Alkmaar. Bovendien voldoet WPA aan de prestatieafspraken die met de gemeente Alkmaar zijn gemaakt. Deskundigheidsbevordering vanuit WPA en de koepel WPNH zorgt voor een ‘professionalisering’¹¹⁰ van de vrijwilligers waarmee, ook bij een toenemend aantal diensten, een complexere zorgvraag en een toenemende druk op haar vrijwilligers, WPA de kwaliteit van haar dienstverlening voor nu en in de toekomst waarborgt. Uiteraard doet zij dit niet alleen. Met steun vanuit de gemeente Alkmaar en door samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties vormt zij een gezamenlijk vangnet voor burgers die niet zelfredzaam zijn. Zo maakt WPA het kwetsbare burgers mogelijk om langer thuis te kunnen blijven wonen en te participeren.

¹⁰⁹ Een bewonersonderneming is een wijkgerichte buurt- of wijkorganisatie, gerund door bewoners, die zich richt op de instandhouding of verbetering van het sociale klimaat en/of de economie van de wijk of buurt.

¹¹⁰ Alle activiteiten die tot doel hebben kennis en vaardigheden van de vrijwilligers te verbeteren en verder te ontwikkelen.

Overzicht 1: Activiteiten, diensten en projecten Veld 1

1.	2.
Ondersteuningsveld 1: Algemene voorzieningen en preventie Eenvoudig en begrijpelijk, dichtbij huis en met instandhouding van de kwaliteit ¹¹¹	Activiteiten, diensten en projecten WPA
Projecten die ontmoeting en sociaal contact tussen mensen vergroten	Samen projecten; Alkmaar West Vitaal; De goede Buur; Vrijwilligerscoaches/ Samenredzaam; Zorg voor Elkaar; Bewonersonderneming centraal/voor Mekaar Oudorp; Bewonersonderneming de Alkenhorst; ZinGeving; Eerste hulp bij thuiskomst (EHBt); Samenkracht (SK); Welzijn op recept; Gewoon Domotica.
Praktische vormen van dienstverlening	Klusjes in en om het huis; boodschappenservice; hulp bij administratie en belastingaangifte en aanvragen voorzieningen; begeleid vervoer; computerondersteuning; Kledingherstel; huisdieropvang; dagopvang; mantelzorgondersteuning en hulp bij ziekte en ongemak.
Vrijwilligersondersteuning	Coaching, training en het geven van advies, begeleiding van vrijwilligers WPA; Interventies vanuit de professionele ondersteuning WPA.
Mantelzorgondersteuning	Informatie, advies; Begeleiding; Emotionele steun ; Praktische hulp.
Clientondersteuning	Hulp bij het formuleren van hun ondersteuningsvraag; Het vinden van passende ondersteuning.

5.3 Aanbevelingen

Zoals uit het onderzoek is gebleken, sluit de dienstverlening WPA goed aan op de *Algemene voorzieningen en preventie* (Veld 1) zoals deze is vastgelegd in het *Wmo-beleidskader 2015 – 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij*. De conclusie is, ‘Dat wat WPA doet, doet zij goed’. Op basis hiervan doe ik graag enkele aanbevelingen hoe WPA haar dienstverlening kan afstemmen (bijstellen) op de zorgtaken van de gemeente Alkmaar.

5.3.1 Versterken dienstverlening Ondersteuningsveld 1

Vanuit de Wmo 2015 geeft de gemeente Alkmaar vorm aan burgerparticipatie. Dit betekent voor burgers: meer zelf doen, meer zelf regelen en meer voor elkaar zorgen. Ondersteuning daarbij moet vooral dichtbij verkrijgbaar zijn. In de *Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij* doet zij een beroep op vrijwilligersorganisaties, buurtondernemingen en ook professionele organisaties hierin ondersteuning te bieden.

Uit het onderzoek blijkt dat de huidige diensten/projecten van WPA goed aansluiten op Ondersteuningsveld 1 *Algemene voorzieningen en preventie*. Hieronder volgt een opsomming van nieuwe en/of extra activiteiten, diensten en projecten waarvoor WPA het initiatief kan nemen deze te organiseren eventueel in samenwerking met andere maatschappelijke organisaties.

¹¹¹ Voor voorzieningen in veld 1 is geen indicatie nodig.

In het Activiteitenoverzicht (bijlage III) wordt in kolom 1 en 2 de bestaande situatie weergegeven met betrekking tot de zorgtaken van de gemeente Alkmaar en de aansluitende diensten WPA. In kolom 3 treft u de aanbevelingen met betrekking tot mogelijke nieuwe activiteiten, diensten en projecten die aansluiten op het Wmo-beleid en waarmee WPA helpt deze, conform de vraag van de gemeente Alkmaar, te versterken.

Ondersteuningsveld 1: Projecten die ontmoeting en sociaal contact tussen mensen vergroten

- Lokale samenwerking tegen eenzaamheid

Eenzaamheidsbestrijding maakt binnen het kader van de Wmo deel uit van het aangrenzend beleid. Op steeds meer plaatsen in Nederland vinden lokale organisaties, burgers en instellingen elkaar om samen te werken tegen eenzaamheid in de eigen gemeente. Coalitie Erbij biedt in 2015 en 2016 in twintig gemeenten ondersteuning aan bij de samenwerking aan een integrale aanpak van eenzaamheid. Doel is te komen tot een goede inbedding van het thema eenzaamheid binnen de bestaande sociale infrastructuur die er in gemeenten is voor problemen waar kwetsbare burgers mee te maken hebben. De gemeente Alkmaar neemt nog niet deel aan dit project. WPA kan het voortouw nemen en met steun van Coalitie Erbij en in samenwerking met haar partners een lokale startconferentie organiseren.¹¹²

- Nationale Week van de Dag van de Dialoog

Het idee van de Dag van de Dialoog is simpel en doeltreffend: mensen komen samen en wisselen in kleine kring ervaringen uit aan de hand van een thema. Op de Dag van de Dialoog gebeurt dit op vele plaatsen in een stad/dorp/wijk en dat maakt het een dag waarop nieuwe verbindingen gelegd worden tussen mensen, maatschappelijke organisaties en bedrijven. Dat levert, naast persoonlijke ervaringen en inspiratie, vaak nieuwe initiatieven op die de onderlinge binding versterken. Nederland in Dialoog heeft als doel de sociale samenhang in de samenleving te versterken door inzet van de Dialoog. Dag van de Dialoog 2016 staat in het teken van het thema *Verbinden – Maak het mee(r)!* en zal in 2016 plaatsvinden in de week van 4 t/m 13 november. Tijdens de Week van de Dialoog kan WPA een ruimte beschikbaar stellen en een zo divers mogelijke groep van 6 tot 8 personen uitnodigen om onder leiding van een van haar vrijwilligers mee in gesprek (dialoog) te gaan.¹¹³

Ondersteuningsveld 1: Praktische vormen van dienstverlening

- Digitale ondersteuning in samenwerking met SeniorWeb

Vanuit de Wmo 2015 ligt er de opdracht met behulp technologie en internet de zelfredzaamheid en de eigen regie van burgers te vergroten. In de *Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij* is te lezen dat vernieuwing op dit vlak alleen kan ontstaan door een samenspel van zorgaanbieders, ICT-oplossingen, formele zorg en het sociale netwerk. Een ‘mediawijze’ burger is in staat actief te participeren in de samenleving met gebruik van de nieuwe media. WPA kan hierop aansluiten door het organiseren van bijvoorbeeld: computercursussen, een tabletcafé en workshops over digitale media en social media in samenwerking met SeniorWeb. SeniorWeb geeft op zo'n 400 locaties verspreid over Nederland computercursussen, workshops en inloopuren en wil dat ouderen de mogelijkheden van de digitale wereld ervaren. Uitgangspunt hierbij is dat dit *voor* en *door* senioren gebeurt.¹¹⁴ Hiermee levert WPA een bijdrage aan het vergroten van kennis en vaardigheden met betrekking tot diverse digitale toepassingen.

¹¹² Coalitie Erbij, <http://www.eenzaam.nl/>, geraadpleegd mei 2016

¹¹³ Nederland in Dialoog, <http://www.nederlandindialoog.nl/Beginpagina/>, geraadpleegd mei 2016

¹¹⁴ SeniorWeb, <https://www.seniorweb.nl/>, geraadpleegd mei 2016

- Digihulp en belastingspreekuren

Voor een aantal mensen is toegang tot en het gebruik van de computer niet vanzelfsprekend. Met name ouderen hebben moeite om digitaal bij te blijven. De Belastingdienst, de Koninklijke Bibliotheek en de Openbare Bibliotheken gaan samenwerken om mensen ondersteuning te bieden bij het digitaal zaken doen met de overheid. De bedoeling is dat straks 800 vestigingen van openbare bibliotheken in Nederland gratis toegang geven tot computers met internet plus printfaciliteiten om online zaken te doen met de overheid. Er worden cursussen gegeven om mensen te leren hoe dit concreet werkt. Bibliotheken gaan hiervoor maatschappelijke organisaties uitnodigen om op uiteindelijk 150 locaties belastingspreekuren te houden voor hulp bij belasting- en toeslagzaken. De Belastingdienst zorgt voor training van deze maatschappelijke dienstverleners.¹¹⁵ Voor WPA een kans zich bij dit initiatief aan te sluiten en een of meer vrijwilligers deel laten nemen aan deze training. Infomeer bij de bibliotheek Alkmaar naar de mogelijkheid tot deelname aan dit initiatief van de overheid.

- Groepsgerichte dagbestedingsinitiatieven

Mogelijk zijn lichtere vormen van ondersteuning (dagopvang/dagbesteding) eenvoudiger te organiseren en kan voor de begeleiding georganiseerde informele zorg worden ingezet. Dit blijkt uit de *Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij* van de gemeente Alkmaar. Met de verschuiving van lichte dagbesteding van Veld 2 naar Veld 1 zal ook het budget ‘mee verhuizen’. Het gaat om kleinschalige dagbestedingsinitiatieven in de buurt of wijk met als doel het voorkomen van sociaal isolement en eenzaamheid. Daar waar individuele begeleiding (Veld 2) vervangen kan worden door algemene vormen van maatschappelijke dienstverlening (Veld 1), kan WPA deze ruimte benutten door haar dienstverlening hierop afstemmen. Dagopvang wordt vergoed door de Wmo. Mogelijk kan WPA hiervan gebruik maken om de extra kosten van de projecten te kunnen dekken.

Ondersteuningveld 1: Vrijwilligersondersteuning

- Deskundigheidbevordering vrijwilligers

Uit het onderzoek blijkt dat WPA en de koepelorganisatie WPNH zorgdragen voor de professionalisering en deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers WPA. Om de kwaliteit van de zorg door vrijwilligers aan mensen met een hulpvraag in de gemeente Alkmaar breed te kunnen waarborgen, zou ik willen aanbevelen de expertise die er in ‘eigen huis’ is met betrekking tot het ondersteunen en scholen van eigen vrijwilligers ook te gebruiken voor het begeleiden van vrijwilligers van *buiten* de organisatie.

Ondersteuningveld 1: Mantelzorgondersteuning

- Intensiveren mantelzorgondersteuning

Het ondersteunen van mensen die niet of verminderd zelfredzaam zijn, is dikwijls complex. De zorg die geboden wordt, komt vaak uit de directe omgeving van de zorgvrager: familie, vrienden en burens. Vaak gebeurt dit in combinatie met een baan. Dit zorgt voor overbelasting bij de mantelzorger. Het bieden van extra ondersteuning aan mantelzorgers helpt hun taak te verlichten. Omdat deze vorm van ondersteuning vanuit de Wmo als voorziening noodzakelijk is, zouden vrijwilligers WPA zich (meer) kunnen toeleggen op mantelzorgondersteuning. Vrijwilligers WPA kunnen zo ook vroegtijdig overbelasting van mantelzorgers signaleren.

Ondersteuningveld 1: Cliëntondersteuning

- Van vraag naar tot toegang tot

De nieuwe Wmo verplicht gemeenten om cliëntondersteuning als kosteloze algemene voorziening te organiseren. Dit geldt voor alle (groepen) burgers en in het bijzonder voor zorgvragers en hun

¹¹⁵ Rijksoverheid>>Actueel, <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2016/02/18/belastingdienst-en-bibliotheken-bieden-digihulp>, geraadpleegd mei 2016

mantelzorgers die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben of problemen hebben op andere terreinen binnen het sociale domein, bijvoorbeeld op het gebied van wonen, onderwijs of schuldenproblematiek. Het gaat om het bieden van ondersteuning bij het regelen of verkrijgen van passende zorg en ondersteuning en vormen van kortdurende ondersteuning van mensen die verminderd zelfredzaam zijn, bijvoorbeeld bij het oplossen van een vraag of situatie die zo complex is dat zij het niet zelf - of met hulp van hun omgeving - kunnen oplossen.¹¹⁶ WPA zou deskundige vrijwilligers kunnen inzetten om hulpvragers (inclusief mantelzorgers) zelfstandig antwoord te geven op vragen over het gehele proces van *vraag naar* en *toegang tot* de zorg.

5.3.2 Deskundigheidsbevordering

Het onderzoek geeft aan dat de kern van de Wmo is dat mensen zelf of samen redzaam blijven. Dat kan alleen als ze in een hun eigen woonomgeving die hulp ontvangen die zij daarvoor nodig hebben. De kwaliteit van de dienstverlening en in het bijzonder, de tevredenheid van de zorgvragers zijn hierbij belangrijk. Als het gaat om vrijwilligerswerk blijkt dat zorgvragers als gevolg van de Wmo 2015 langer thuis blijven wonen en dat de hulp die zij daarvoor nodig hebben zwaarder wordt en de zorgvraag complexer wordt. Uit de interviews die zijn gehouden met vrijwilligers WPA blijkt dat zij deze ontwikkelingen herkennen en zij steeds vaker geconfronteerd worden met een complexere zorgvraag. Het helpt dit probleem op te vangen door het aanbieden van gerichte trainingen en scholing. Wellicht klinken termen als 'scholing' of 'deskundigheidsbevordering' voor sommige vrijwilligers zwaar beladen. Mogelijk voeren zij al jaren hun werkzaamheden uit en vinden het wel goed zo. Belangrijk is dat bij deskundigheidsbevordering en dus ook bij de invulling van de taken rekening wordt gehouden met de diversiteit in talenten en mogelijkheden van de vrijwilligers WPA.

5.3.3 Samenwerking

Zoals blijkt uit het onderzoek is het succes van WPA mede afhankelijk van de ondersteuning die zij krijgt van de gemeente Alkmaar en de lokale samenwerkingspartners. Met name bij de projecten die zijn ontwikkeld om ontmoeting en sociaal contact tussen mensen te vergroten, is de samenwerking tussen de verschillende maatschappelijke organisaties essentieel om te komen tot de beste oplossing voor mensen met een zorgvraag. Een aanbeveling is om met mensen uit het werkveld van de woningcorporaties, welzijnswerk, zorginstellingen, zorgkantoor en Wmo-medewerkers van de gemeente Alkmaar in gesprek te blijven en gezamenlijk, ook met vrijwilligers WPA, te onderzoeken welke eenvoudige en creatieve oplossingen antwoord kunnen geven op de toenemende zorgvraag van burgers.

5.3.4. Overige aanbevelingen

Zichtbaar, vindbaar en herkenbaar

Tegenwoordig is bijna iedereen zichtbaar. Het meest simpele voorbeeld hiervan is het telefoonboek. Bij de zichtbaarheid van WPA gaat het erom de buitenwereld te laten zien dat ze er zijn, wat ze doen en hoe abonnees en vrijwilligers met WPA in contact kunnen komen. Om haar zichtbaarheid te vergroten, kan WPA gebruik maken van de gebruikelijke middelen, zoals: het verspreiden van folders, versturen van persberichten en –uitnodigingen naar de plaatselijke huis-aan-huiskranten, plaatsen van advertenties, versturen van de digitale nieuwsbrief, mond tot mondreclame etc. Maar ook moderne technische middelen als internet en social media (Facebook, Twitter) kunnen de zichtbaarheid van WPA vergroten.

¹¹⁶ Uit: Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo, AVI-toolkit 13 juni 2014, p 3

Internettoepassingen

Als binnen een organisatie aan internet wordt gedacht, gaat het vaak in eerste instantie over de zichtbaarheid van de organisatie. Via de eigen website kan WPA haar dienstverlening, activiteiten en alle andere informatie die zij wil delen hiermee onder de aandacht brengen. Belangrijk is dat WPA de website up-to-date weet te houden. Bij het zoeken naar informatie op internet merk ik vaak dat informatie achterhaald is, dit schept onnodige verwachtingen en zorgt voor irritatie. Ook de vindbaarheid van de website is belangrijk. ‘Even Googelen’ is vaak de manier om achter informatie te komen. Voor het optimaliseren van de vindbaarheid biedt Google verschillende handige programma’s. Er zijn ook andere internettoepassingen om WPA onder de aandacht brengen, zoals: Twitter, Facebook en Instagram. Erg handig is de website van 23Vrijwilligersdingen. Hier vind je heel veel informatie over bovenstaande toepassingen én meer. 23Vrijwilligersdingen belicht e-tools ten behoeve van vrijwilligersorganisaties. Behalve de technische zaken, wordt ook toegelicht hoe (en waarom) de samenleving is veranderd en hoe vrijwilligersorganisatie hier het beste mee om kunnen gaan. Dit kan via <http://23-vrijwilligersdingen.nl/> en via de cursussen die door het hele land worden gegeven.

Servicepunten WPA.

Vindbaarheid heeft ook te maken met de zichtbaarheid van de servicepunten waar mensen terecht kunnen voor informatie of zich kunnen aanmelden als abonnee van WPA. Door meerdere servicepunten in te richten op plekken waar regelmatig veel mensen komen, vergroot dit de kans dat meer mensen WPA weten te vinden en zich als abonnee of als vrijwilliger aanmelden. Onderzoek de mogelijkheid om bijvoorbeeld in de bibliotheek van Alkmaar een servicepunt te openen waar vrijwilligers en/of consultants van WPA één maal per week informatie geven over WPA en haar dienstverlening en waar nieuwe abonnees of vrijwilligers zich kunnen aanmelden.

AFKORTINGENLIJST

AMvB	Algemene Maatregel van Bestuur
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
Bza	Besluit zorgaanspraken AWBZ
BGI	(extramurale) Begeleiding individueel
BIG	Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg
BG	Begeleiding groep
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
CAK	Centraal Administratie Kantoor
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
KWZ	Kwaliteitswet Zorginstellingen
KVB	Kortdurend verblijf
LG	Lichamelijke handicap
OGGZ	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
PG	Psychogeriatrische aandoening of beperking
Pgb	Persoonsgebonden budget
PSY	Psychiatrische aandoening of beperking
PV	Persoonlijke Verzorging
RIBW	Regionale Instelling voor Beschermd Wonen
SOM	Somatische (lichamelijke) ziekte, aandoening of beperking
SCP	Sociaal Cultureel Planbureau
VG	Verstandelijke beperking
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wlz	Wet langdurige zorg

Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VP	Verpleging
VWS	Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport
WNS	Welzijn Nieuw Stijl
Wpg	Wet publieke gezondheid
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
Wtcg	Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten
Wvg	Wet voorzieningen gehandicapten
Wwb	Wet werk en bijstand
Wwnv	Wet werken naar vermogen
ZG	Zintuiglijke handicap
ZIN	Zorg in natura
Zvw	Zorgverzekeringswet

BEGRIPPENLIJST¹¹⁷

Algemene voorziening	Laagdrempelige diensten of faciliteiten die bedoeld zijn voor alle burgers of voor iedereen die tot een bepaalde doelgroep behoort.
AWBZ	Algemene voorzieningen zijn laagdrempelige diensten of faciliteiten die bedoeld zijn voor alle burgers of voor iedereen die tot een bepaalde doelgroep behoort. De hulpvrager kan vrijblijvend gebruik maken van deze voorzieningen. Algemene voorzieningen worden vaak aangeboden door de gemeente of een maatschappelijke organisatie.
Begeleiding	Het geven van een vorm van (beroepsmatige) ondersteuning die de zelfredzaamheid van cliënten bevordert, behoudt of compenseert.
Burenhulp	Burenhulp is te beschouwen als een vorm van vrijwillige inzet waarbij het vaak gaat om spontane, kortstondige hulp. Burenhulp richt zich op mensen die in nood zitten, hulp nodig hebben, en daarvoor niet op de spontane inzet van vrienden of familie kunnen rekenen.
Cohesie (sociale)	De samenhang tussen mensen in een gemeenschap, de sociale relaties tussen mensen.
Collectieve voorzieningen	Voorzieningen die van overheidszijde geregeld zijn en die iedereen ten goede komen.
Demedicaliseren	Onnodig medisch handelen achterwege laten.
Empirisch-analytisch	Empirie betekent “ervaring als bron van kennis”. De stroming is analytisch, omdat ze kritisch en rationeel naar eigen resultaten kijkt. De onderzoeksresultaten blijven geldig tot het tegendeel wordt aangetoond. Het onderzoek is herhaalbaar en controleerbaar. Binnen deze stroming wordt veel fundamenteel onderzoek verricht. Methoden van dataverzameling zijn het experiment en de enquête.
Extramurale begeleiding	Het aanbod van zorg- en dienstverlening en begeleiding dat beschikbaar is voor mensen die zelfstandig in de thuissituatie wonen.

¹¹⁷ Bron: Thesaurus Zorg en Welzijn, <http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl/index.htm>, geraadpleegd juni 2015

Deskresearch	Onderzoek doen naar al beschikbare gegevens ten behoeve van een probleemstelling.
Domotica	Domotica (ook wel huisautomatisering) is het toepassen van elektronica ten behoeve van de automatisering van processen in en om de woning.
GGZ cliënten	Mensen met psychiatrische stoornissen of psychosociale problemen die daarvoor zorg of hulpverlening vanuit de geestelijke gezondheidszorg krijgen.
Gezondheidszorg	Het geheel van zorgverleners (en ondersteunend personeel), instellingen, middelen en activiteiten dat direct gericht is op instandhouding en verbetering van de gezondheidstoestand en/of zelfredzaamheid en op het reduceren, opheffen, compenseren en voorkomen van tekorten daarin.
Handboek	Naslagwerk waarin een overzicht gegeven wordt van een bepaalde tak van wetenschap.
Informele zorg	Hulp aan mensen met een lichamelijke, psychische, of psychosociale beperking. Die hulp kan komen van mantelzorgers (zij helpen mensen in hun eigen netwerk) en van vrijwilligers.
Interpretatief	De uitleg die personen aan een situatie geven. Het onderzoek is algemeen kwalitatief van aard en richt zich op personen en groepen.
Jurisprudentie	Het geheel van uitspraken, arresten en vonnissen die gedaan zijn door rechters van rechtbanken, het gerechtshof en de Hoge Raad.
Kanteling	De kanteling is een nieuwe manier van werken waarbij het gaat om een omslag van ‘afhandelen van een aanvraag’ naar ‘luisteren naar een vraag’ van de burgers. Daarbij wordt niet gedacht in beperkingen en in beschikbare voorzieningen, maar in termen van het samen met mensen oplossingen bedenken, ook (en ten eerste) in de eigen omgeving. Het is een omslag van ‘recht hebben op’ naar ‘oplossen van’.
Maatwerkvoorziening	Diensten of faciliteiten die zijn afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van één persoon.
Modelverordening	Iedere gemeente heeft het recht haar eigen verordeningen op te stellen. Voor een aantal situaties zijn voorbeelden of

	modelverordening (-en) ontworpen door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Vaak stellen de gemeenten hun verordeningen dan in overeenstemming met het model op.
Open interview	Bij een open interview stel je alleen het onderwerp en de beginvraag van tevoren vast.
Onderzoekstromingen	Binnen elke stroming horen bepaalde methoden van dataverzameling. Verschillende stromingen zijn empirisch-analytisch, interpretatief en kritisch-emancipatorisch. Bij elke stroming past een onderzoeksmethode.
Participatiesamenleving	Een samenleving waarin iedereen die dat kan verantwoordelijkheid neemt voor zijn of haar eigen leven en omgeving, waarbij de (landelijke) overheid geen of slechts een faciliterende rol speelt.
Participerende observatie	Is een onderzoeksmethode waarbij de onderzoeker probeert een nauwe band op te bouwen met een groep of individu.
Persoonsgebonden budget	Bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken.
Primaire bronnen	Primaire bronnen zijn gemaakt door mensen die direct bij een kwestie betrokken zijn geweest (bijvoorbeeld ooggetuigen), secundaire bronnen zijn gemaakt door mensen die niet direct bij de kwestie betrokken zijn geweest. Deze bronnen zijn vaak in een andere tijd gemaakt.
Secundaire bronnen	Een secundaire bron is een historische bron die voortbouwt op informatie die eerder is opgeslagen in een primaire bron.
Sociaal Domein	Het sociaal domein zijn alle organisaties, diensten en voorzieningen samen die mensen ondersteunen, de leefbaarheid vergroten en de participatie bevorderen.
Sociale kaart	Verzameling van adressen en informatie over organisaties rond wonen, welzijn en zorg (voor mensen met een beperking)
Transitie	Veranderingsproces bij de decentralisaties waarbij vooral de structuur van het bestaande stelsel verandert, zoals de wet- en regelgeving en de financiële verhoudingen.

Topiclijst	Een lijst met onderwerpen en eventueel subonderwerpen die de onderzoeker in het interview aan de orde wil stellen. Voor het samenstellen van deze lijst is de probleemstelling van het onderzoek richtinggevend.
Veldonderzoek	Idem aan onderzoekstromingen.
Voorbehouden handelingen	Voorbehouden handelingen zijn medische handelingen die onaanvaardbare risico's voor de gezondheid van een patiënt met zich meebrengen als ze door een ondeskundige worden uitgevoerd. Wie deze handelingen mogen uitvoeren, staat in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). Voorbeelden van voorbehouden handelingen zijn chirurgische en verloskundige handelingen, injecties en narcose.
Vrijwilliger	Iemand die uit vrije wil werkzaamheden verricht, buiten een vast dienstverband. In het algemeen zijn deze werkzaamheden onbetaald of staat er een vergoeding tegenover die lager is dan het minimumloon bij betaald werk.
Welzijn Nieuwe Stijl	Het programma Welzijn Nieuwe Stijl, van het ministerie van VWS, startte in 2010, na de evaluatie van 4 jaar Wmo. Het doel was een nieuwe impuls geven aan de invulling van de Wmo. Om zo de zelfredzaamheid en participatie van burgers te vergroten.
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning Deze wet biedt ondersteuning aan mensen op grond van een medische beperking.
Zelfredzaamheid	Zelfredzaamheid is het vermogen om dagelijkse algemene levensverrichtingen zelfstandig te kunnen doen. Deze verrichtingen hebben betrekking op verschillende domeinen. Zoals bijvoorbeeld om in een inkomen te voorzien, lichamelijk en geestelijk gezond te blijven, of een steunend sociaal netwerk te onderhouden. Het gaat ook om het zelf organiseren van de juiste hulp op het moment dat een behoefte ontstaat waarin de persoon niet kan voorzien. De mate van zelfredzaamheid is een uitkomst van persoonskenmerken. De Zelfredzaamheid-Matrix is een middel om de mate van zelfredzaamheid van een persoon op basis van elf domeinen te beoordelen.
Zorgbehoefte	Behoeft aan zorg; in het kader van beleid de veronderstelde wens en noodzaak van zorg.

LITERATUUR

De kleine gids WMO 2015

Wolters Kluwer business

Kluwer Schulink, Deventer 2014

Dit is onderzoek

Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek

D.B. Baarda

Groningen/Houten, Uitgeverij Noordhoff Uitgevers bv 2014

Enquêteren en gestructureerd interviewen

D.B. Baarda, M.P.M. de Goede, M. Kalmijn

Houten, EPN, Educatieve Partners Nederland, 2000

Wat is onderzoek?

Nel Verhoeven

Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs

Amsterdam, Uitgeverij Boom 2004, 2005, 2006

Beleidsnota's gemeente Alkmaar

Meedoen in Alkmaar, eigen kracht, nieuwe arrangementen"

WMO beleidskader 2012

Transitieplan Begeleiding: een nieuwe taak in de nieuwe Wmo

Regionaal transitieplan 2015 'Overheveling begeleiding '

regio Alkmaar

Alkmaar 2014

Voorjaarsnota 2015-2018

Gemeenten Alkmaar • Graft-De Rijk • Schermer

Gemeente Alkmaar, mei 2014

Wmo-Beleidskader 2015- 2018 Ondersteuning op maat en dichtbij

Gemeente Alkmaar, juni 2015

Publicaties

ABC 3D: Een begrippenlijst voor de transities in het sociale domein

Dushenka van Kooten en Maaike Uiterwijk Winkel

Assen, Stamm, november 2013

Begeleiding: een nieuwe taak in de nieuwe WMO

Regionaal transitieplan 2015 'Overheveling begeleiding' regio Alkmaar

Alkmaar, mei 2014

De betekenis van nabijheid - Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt

L. Linders

SDU, Den Haag 2010

De Kanteling en burgercommunicatie - In gesprek met gemeenten

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

VNG, Den Haag juli 2012

De verzorgingsstaat herwogen

over verzorgen, verzekeren, verheffen en verbinden

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (wrr)

Amsterdam University Press, Amsterdam 2006

Decentralisatie betekent transitie & transformatie

Nieuwe verantwoordelijkheden, rollen en opgaven in maatschappelijke ondersteuning

A. Op het Veld en J. Wachtmeester

Ministerie van VWS, Den Haag 2012

Een Leven Lang Leren – Basisvaardigheden voor Kwetsbare Volwassenen

CUBISS

Sittard-Tilburg, juni 2014

Grenzen verkennen

Wettelijke en juridische aspecten in het samenspel tussen informele en formele zorg

Cecil Scholten

Vilans, Utrecht maart 2016

Grenzen verleggen

Belemmeringen en mogelijkheden voor samenspel tussen informele en formele zorg

Cecil Scholten en Karel van Dijk

Vilans, Utrecht maart 2012

Hoe gezond is Alkmaar? - Het gezondheidsprofiel van Alkmaar 2011

Mandy van den Brink, Esther Duin-de Boer, Bettina de Leeuw den Bouter en Judith Sinnige

GGD Hollands Noorden, Schagen, 2011 (herzien januari 2013)

Hoe stevig is cement? Positie van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in de zorg,

Dr. D. Oudenampsen, Drs. E. Plemper, Drs. C. Scholten, Drs. R. van Overbeek,

Drs. F. Dekker, Drs. G. Visser, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2006

Inzet op civiel effect -De nieuwe Wmo en de professional

Kees Verhaar

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Den Haag, augustus 2014

Jaarverslag WonenPlus Noord-Holland

Stichting WonenPlus

Alkmaar 2013

Juridische aspecten van informele zorg

mr. K.R. van Dijk

Utrecht, ActiZ, januari 2012

Kantelen naar informele zorg

Anita Peters en Cecil Scholten

Vilans & MOVISIE 2014

Kwaliteitsbeleid in de Wet maatschappelijke ondersteuning

Henk Beltman, Kiyomid van der Veer en Karin Sok

Movisie, Utrecht april 2015

Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017

WonenPlus Alkmaar

Alkmaar 2014

Modelverordening maatschappelijke ondersteuning 2015

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

VNG, Den Haag 14 mei 2014

Op weg met de Wmo

Evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007-2009

Sociaal en Cultureel Planbureau Den Haag, maart 2010

Op weg naar duurzame maatschappelijke ondersteuning

De inhoudelijke samenhang tussen de drie decentralisaties en de Wmo

Movisie, Utrecht november 2012

Praktische diensten & Persoonlijke ondersteuning (folder)

WonenPlus Alkmaar

Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning,

Dr. D. Oudenampsen, Dr. K. van Vliet, Dr. A. Winsemius, Drs. C. Tenhaeff

Verwey-Jonker Instituut/NIWZ, Utrecht 2006

Verantwoording prestatiesubsidie WonenPlus Alkmaar aan de gemeente Alkmaar

A. Schipper

Stichting WonenPlus Alkmaar, Alkmaar 2015

Vertrouwen in burgers

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (wrr)

Amsterdam University Press, Den Haag, Amsterdam 2012

Vrijwillige inzet is de basis

Aandachtspunten voor lokaal beleid

Movisie Utrecht, Rijksoverheid, december 2014

Wat is het wettelijk kader van gezondheidszorg?

Nationaal Kompas Volksgezondheid, versie 4.17, 23 juni 2014

Geraadpleegd op 4 mei 2015 van: <http://www.nationaalkompas.nl/zorg>

Werken bij WonenPlus is nuttig en geeft plezier

Brochure Vrijwilligerswerk

WonenPlus Alkmaar

Wijzigingen AWBZ en Wmo: een overzicht

Movisie, 28 april 2015

Geraadpleegd op 4 mei 2015 van: <https://www.movisie.nl>

Wmo 'nieuwe stijl': hoe zit het nu?

Algemeen Dagblad

Sectie Nieuws

3 januari 2015

Wmo en vrijwillige inzet

een handreiking voor gemeenten

DSP-groep, Carla Kolner, Paul Duijvestijn

Amsterdam, 8 april 2007

Zicht op kwetsbare burgers

en onderzoek naar de mogelijkheden van sociale professionals om maatschappelijke steunsystemen uit te breiden naar informele zorg.

Hanneke van Lieshout

Universiteit Utrecht, juli 2012

Zonder cement GEEN bouwwerk

vrijwilligerswerk in de zorg, nu en in de toekomst

Cecil Scholten

Vilans, Utrecht juli 2011

Zorg voor vrijwilligers

Een onderzoek naar de recruitment- en bindingsstrategieën met betrekking tot vrijwilligers binnen 11 ouderenzorgorganisaties

Lisanne Maria van Meeuwen

Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap, Utrecht november 2014

BIJLAGE I: ACTIVITEITENOVERZICHT

1.	2.	3.
Ondersteuningsveld 1: Algemene voorzieningen en preventie Eenvoudig en begrijpelijk, dichtbij huis en met instandhouding van de kwaliteit ¹¹⁸	Activiteiten, diensten en projecten¹¹⁹ WPA	Nieuwe activiteiten, diensten en projecten WPA (Tijdelijk of structureel)
Projecten die ontmoeting en sociaal contact tussen mensen vergroten	– Samen projecten; – Alkmaar West Vitaal; – De goede Buur; – Vrijwilligerscoaches/ Samenredzaam; – Zorg voor Elkaar; – Bewonersonderneming centraal/voor Mekaar Oudorp; – Bewonersonderneming de Alkenhorst; – ZinGeving; – Eerste hulp bij thuiskomst (EHBT); – Samenkracht (SK); – Welzijn op recept; – Gewoon Domotica.	– Lokale samenwerking tegen eenzaamheid (Coalitie Erbij) – Nationale Week van de Dag van de Dialoog 4 tot 13 november 2016
Praktische vormen van dienstverlening	– Lichte tuinwerkzaamheden; – Klusjes in en om het huis; – Boodschappenservice; – Hulp bij administratie en belastingaangifte en aanvragen voorzieningen; – Begeleid vervoer; – Computerondersteuning; – Kledingherstel; – Sociale activiteiten; – Huisbezoek intake; – Huisdieropvang – Vriendschappelijk huisbezoek; – Dagopvang (Inloop/Koetelen); – Mantelzorgondersteuning – Hulp bij ziekte en ongemak.	– Digihulp: Belastingdienst en bibliotheken bieden digihulp – Ondersteuning digitale vaardigheden bij ouderen – Kleinschalige groepsgerichte dagbestedingsinitiatieven in de buurt of wijk

¹¹⁸ Voor voorzieningen in veld 1 is geen indicatie nodig

¹¹⁹ Projecten waar WonenPlus Alkmaar in participeert

Vrijwilligersondersteuning	– Coaching, training en het geven van advies, begeleiding van vrijwilligers WPA; – Interventies vanuit de professionele ondersteuning WPA.	– Inzetten eigen expertise WPA voor het geven van advies, coaching en training externe vrijwilligers
Mantelzorgondersteuning	– Informatie, advies; – Begeleiding; – Emotionele steun; – Praktische hulp.	– Intensiveren mantelzorgondersteuning
Cliëntondersteuning	– Hulp bij het formuleren van de ondersteuningsvraag; – Het vinden van passende ondersteuning.	– Vrijwilligers WPA geven zelfstandig hulpvragers antwoord op vragen over het gehele proces van vraag naar en toegang tot de zorg.

BIJLAGE II:

TOPICLIJST VOOR SEMIGESTRUCTUREERDE INTERVIEWS

Kennismaking en achtergrond

- Voorstellen
- Aankondigen waar het gesprek over gaat
- Toestemming vragen om het gesprek op te nemen
- Uitleggen wat er met de gegevens gaat gebeuren
- Uitleggen wat er in dit onderzoek onder informele zorg verstaan wordt

Persoonlijke gegevens van de respondent

- Datum
- Tijd
- Naam respondent (Respondent wenst geen directe naamsvermelding)
- Organisatie
- Functie

Topiclijst

1. Wat doet de organisatie?
2. Wat houden jouw werkzaamheden in?
3. Wat is er na de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ in jouw takenpakket/werkzaamheden veranderd?
4. Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ op uw cliënten?
5. Wat onderscheidt de organisatie van andere organisaties binnen de zorgketen?
6. Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken) tussen de gemeente en uw organisatie met de invoering van de Wmo 2015?
7. Knelpunten/ positieve veranderingen/ervaringen?

BIJLAGE III: INTERVIEWS

1. Interview met– Projectleider VCRA
2. Interview (telefonisch) met – Zorgbemiddelaar Stichting NiKo
3. Interview met – Beleidsmedewerker v/d gemeente Alkmaar
4. Interview met (telefonisch) – Calibris Advies
5. Interview met (telefonisch) – Beleidsmedewerker v/d gemeente Alkmaar
6. Interview met – Consulent WPA
7. Interview met Vrijwilliger – WPA Alkmaar
8. Interview met Vrijwilliger – WPA Alkmaar
9. Interview met – Beleidsmedewerker v/d gemeente Alkmaar
10. Interview met – Opdrachtgever WPA
11. Interview met – Projectleider VCRA
12. Interview (telefonisch) met – S1 Wijkverpleegkundige
13. Interview (telefonisch) met – S1 Wijkverpleegkundige

1^e interview – Geïnterviewde: Projectleider VCRA

Datum interview: vrijdag 6 juni 2015

Plaats: VCRA Alkmaar

<Start interview>

Wat is het VCRA?

VCRA staat voor de Vrijwilligers Centrale Regio Alkmaar. Wij zijn een organisatie die zich bezighoudt met de ondersteuning, stimulering, belangenbehartiging, deskundigheidsbevordering, promotie en waardering van vrijwilligers werk in deze regio. We werken voor de gemeente Alkmaar, voor de gemeente Langedijk met alle dorpen erbij en de gemeente Bergen met alle dorpen erbij en dat is VCRA in een notendopje.

Ik heb de link doorgenomen die je mij in de mail hebt doorgegeven en vroeg mij af of er verschil zit in jullie dienstverlening per gemeente?

Voor de gemeente Langedijk en voor de gemeente Bergen hebben we de website. Onze ‘core business’ zoals dat heet, is makelaarschap voor vrijwilligersorganisaties. Het zoeken naar vrijwilligers. Op dit moment staan er op onze website 630 vacatures uit van organisaties in ons werkgebied. Als je bijvoorbeeld WonenPlus in zou tikken, dan staan er dus heel veel vacatures. Het is zo dat organisaties die vrijwilligers zoeken, onze hulp daarbij kunnen inroepen en dat is kosteloos.

Ik vroeg mij ook af hoe dat in de praktijk gaat.

Wat wij doen en wat onze taak is, wordt vanuit de overheid eigenlijk aangestuurd, maar we zijn een zelfstandige stichting. Dat is waarom vrijwilligerswerk zo ontzettend belangrijk is in onze maatschappij, dat we dat, zoals ik al eerder zei, stimuleren, ondersteunen en waarderen. We hebben bijvoorbeeld 2 oktober (2015) het jaarlijkse vrijwilligersfeest. Dat organiseren wij. Deze keer gaat dat in de grote kerk plaatsvinden. Meer dan 500 mensen krijgen een feestje. Dat doen we voor de gemeente Alkmaar, maar ook de nieuwe gemeenten waaronder Schermer, Graft- De Rijp. Deze gemeenten horen sinds 1 januari 2015 bij de gemeente Alkmaar. Er zijn 12.000 mensen bijgekomen. Dat zijn nu in totaal 112.000 inwoners. Een heel groot gebied is het.

Maar nog even terug te komen op, wat is VCRA? Dat is een zelfstandige stichting die zich elke dag bezighoudt met de ondersteuning en stimulering van individuele vrijwilligerswerk in deze regio. Mensen kunnen hier binnenkomen. Dan krijgen ze een intakegesprek als ze dat willen, want men kan ook thuis via die vacaturebank een geschikte vacature zoeken. Er zijn verschillende zoekfuncties en mogelijkheden om te reageren.

We hebben een databasesysteem en dat komt hier dan elke ochtend in een dagrapport en we hebben hier veertig mensen werken. Daarvan zijn zeven parttime betaalde krachten en de rest zijn allemaal vrijwilligers.

En de vrijwilligers die zich aanmelden moeten die nog ergens aan voldoen?

Nee, die hoeven nergens aan te voldoen. We zijn een centrale plek. Als ze reageren op een bepaalde vacature, dan krijgen die betreffende vrijwilligersorganisaties een mailtje via het systeem en dan is het aan de vrijwilligersorganisatie om te bepalen of het een geschikte persoon is enzovoort. De mensen die hier binnenkomen, krijgen een intake gesprek. Dat zijn mensen die niet met een computer overweg kunnen of die extra hulp nodig hebben of een beperking hebben en dan gaan we heel individueel kijken: Wat kan je? Wat wil je? En ook omdat we een heel groot netwerk hebben van ongeveer 1.200 vrijwilligersorganisaties in deze regio gaan wij zoeken en kijken waar je terecht zou kunnen.

Een vrijwilliger hoeft dus niet ergens aan te voldoen. Er zijn ook geen wettelijke regels aan verbonden. De vrijwilliger valt vrijwel niet onder de Arbowet bijvoorbeeld. Maar je kunt je voorstellen dat als je met kwetsbare groepen werkt, een ‘Verklaring Omtrent Gedrag’ (VOG) een *must* is. Die is ook gratis hier in deze gemeente. In Langedijk is die gratis voor mensen die met kinderen werken of met mensen met een beperking. Maar hier in Alkmaar hebben we het voor elkaar gekregen dat het voor iedereen gratis is.

Dat is interessant om te horen. Met betrekking tot de Verklaring Omtrent Gedrag dat was ook eigenlijk waar ik op doelde. In het ziekenhuis waar ik op dit moment werkzaam ben, is het afgeven van deze verklaring een harde eis om in het ziekenhuis werkzaam te mogen zijn. Als werknemer zijnde maar ook als vrijwilliger.

Wat houden jouw werkzaamheden in?

Mijn functie hier is projectleider. Ik ben projectopleider van de vrijwilligersacademie. Dat wil zeggen, alles wat met deskundigheidsbevordering te maken heeft op bestuurlijk niveau, op coördinerend niveau en uitvoerend niveau. Voor organisaties of individuele vrijwilligers.

Wat is er na de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ in jouw takenpakket/werkzaamheden veranderd?

In mijn eigen takenpakket is niet zoveel veranderd. Mijn ervaring is dat men hier heel positief in staat en we tegelijkertijd voor een enorme uitdaging staan bij het inrichten van processen. Je kunt een visie hebben en een idee hebben van wat je wilt, maar je moet dat ook procesmatig regelen. Welke formulieren gebruik je als je dat keuken tafel gesprek gaat voeren? Wie is verantwoordelijk om zo’n gesprek te indiceren om te beginnen? Welk telefoonnummer kunnen mensen bellen als ze die hulpvraag hebben, dat is zo makkelijk nog niet. Daar zijn ze dus op dit moment hard mee bezig om dat goed in te richten.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ op uw cliënt(en)?

Ik heb op dit moment geen directe cliënten meer. Ik ondersteun mijn collega die verantwoordelijk is voor de participatietrajecten en dat is in het kader van de Wmo. De gemeente Alkmaar stuurt mensen met een bijstandsuitkering die een tegenprestatie moeten doen in sommige gevallen naar ons toe. Om een tegenprestatie te laten doen. Dat is dan weer geen vrijwilligerswerk, maar dan wel bij een vrijwilligersorganisatie. Vorig jaar hebben we 84 mensen als een soort pilot begeleid en dit jaar zal het ook weer dat aantal zijn en dat is nieuw in het kader van de Wmo en de participatiewet. Dus als je vraagt: wat is er veranderd aan mijn werkzaamheden? Dan is dat het bedenken hoe je zo'n tegenprestatie gaat inrichten.

Wat onderscheidt het VCRA van andere organisaties binnen de zorgketen?

We zijn eigenlijk geen uitvoerende vrijwilligersorganisatie. Dus als het toch gaat over wat onderscheid je, dan zou ik dat zeggen. We zijn een centrale, we zijn een kenniscentrum. We zijn geen overkoepelende organisatie. We zijn zelfs geen brancheorganisatie, maar eigenlijk echt een kenniscentrum voor vrijwilligerswerk in de breedste zin van het woord en we ondersteunen op heel veel gebieden. Wij vinden dat gewoon heel belangrijk.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken) tussen de gemeente en het VCRA met de invoering van de Wmo 2015?

We zijn ook een algemene voorziening. Dat betekent dat we ook uit de Wmo betaald worden. Dat kleine budget wat we hebben, dat krijgen we grotendeels vanuit de Wmo, want de gemeente is dit ook wettelijk verplicht. Vrijwilligerswerk is altijd al een speerpunt geweest, maar nu staat het er ook echt in dat, dat het ondersteund moet worden. Dus dat is nu veranderd en dat staat nu zwart op wit op papier, maar de gemeente Alkmaar deed dat al.

Dat is me inderdaad ook al opgevallen.

En dat is ook echt heel belangrijk. Want er wordt ook echt veel van vrijwilligers gevraagd. Wij doen veel vrijwilligerswerk. Ook de betaalde krachten doen vrijwilligerswerk.

Knelpunten en positieve veranderingen?

Een positieve verandering die door de Wmo 2015 is ontstaan, vind ik de inspraak die we hebben gekregen tijdens werkoverleggen met de gemeente in de Wmo Raad. Mijn collega en ik proberen tijdens deze overleggen de belangen te behartigen van vrijwilligersorganisaties en de beleidsmakers daar op te wijzen van; pas daar op, let daar op. Dat was eerst niet zo. Wel op andere gebieden, maar niet op het gebied van de Wmo. Een knelpunt op dit moment is de invulling van die zorgvraag. Dinsdag 16 juni wordt er een bijeenkomst gehouden waar we op deze vraag in zullen gaan.

<einde interview>

2^e interview – Geïnterviewde (telefonisch): Zorgbemiddelaar Stichting NiKo

Datum interview: vrijdag 6 juni 2015

Plaats: -

<Start interview>

Wat is Stichting Zorgbemiddeling?

Het is niet Stichting Zorgbemiddeling. Het is Stichting NiKo en ik ben van de afdeling Zorgbemiddeling. Stichting NiKo staat voor twee verzorgingshuizen, twee zorgcentra. Die heten de Nieuwpoort en De Kooimeer en die zijn vanaf 1 januari 2015 officieel gefuseerd en die heten dus samen NiKo. We willen graag zelfstandig blijven. We willen niet opgaan in een enorm grote organisatie zoals de Viva en de Zorgcirkel of Evian. De twee verzorgingshuizen liggen op vijf minuten afstand van Alkmaar. De Nieuwpoort is een humanistisch huis en De Kooimeer is van oorsprong een katholiek huis en die zijn dus nu gefuseerd. Beide hebben gemiddeld 120 bewoners.

Wat houden jouw werkzaamheden in?

Mijn functie is zorgbemiddeling, dus wat ik doe is het beheren van de wachtlijst. Mensen met een indicatie komen op die wachtlijst te staan en zolang zij op die lijst staan, houd ik contact met deze mensen, omdat ze dan in de thuissituaties zorg nodig hebben. Dat noemen we verbuigingszorg, totdat ze opgenomen kunnen worden. Ik bepaal mede op basis van de informatie die van de bewoner of van de wachtende of van de familie krijg of van de professionals, de urgentie. Voorheen zeiden we, die op de wachtlijst staan, zijn leidend, maar er zijn natuurlijk altijd mensen die een indicatie krijgen maar nog niet direct een opname wens hebben. Ik houd telefonisch contact. Ik ga soms op huisbezoek. Ik bepaal de urgentie. We hebben eigenlijk met het Zorgkantoor te maken. Voor het Zorgkantoor beheren we de wachtlijsten. Van het Zorgkantoor vind ik het belangrijk te weten, hoe lang staat iemand nu gemiddeld op de wachtlijst en hoeveel mensen staan op de wachtlijst. Aan de hand daarvan wordt bepaald hoeveel bedden er in de regio voor een verzorgingshuis noodzakelijk zijn. Dus daarom is het beheer van die wachtlijst nu zo erg belangrijk en ze hanteren drie statussen. Je kan een actief wachtende zijn, dat betekent dat je binnen drie maanden een opname wens hebt. Dan zegt het Zorgkantoor, als je die status hebt dan word je opgenomen op de plek waar op dat moment plaats is en dan mag je later nog naar het huis van je voorkeur verhuizen als je dat wilt. Dat zijn vaak mensen die in de thuissituatie er zo slecht aan toe zijn, dat ze meer zorg hebben dan dat er op basis van de indicatie eigenlijk gegeven kan worden. Dus eigenlijk hebben ze heel veel thuiszorg nodig en dat overschrijdt dan eigenlijk de indicatie, want als ze opgenomen zouden zijn, dan heb je dus die beschermde woonvorm. Die 24-uurs nabijheid, maar omdat ze nog niet opgenomen zijn, zet de thuiszorg soms ook nachtdiensten in, omdat iemands val gevaarlijk is of omdat iemand wegliep gedrag heeft etc. Dus we proberen de

actief wachtende zoveel mogelijk op te nemen. Je merkt dat zodra mensen actief wachtend zijn en ze horen dat ze opgenomen moeten worden en ‘ergens terecht komen’, dat ze dat liever niet willen. Dus met de thuiszorgorganisaties proberen we dat te voorkomen. We laten iemand op die manier dan nog even wachten op de plaats van voorkeur. Dat noemen we *wenswachtende*. Dan wil je wel opgenomen worden, maar alleen in het huis van jouw voorkeur en dan heb je nog de staat *slaapwachtende*. Dan heb je wel een indicatie, maar eigenlijk wil je het dan ook nog zo lang mogelijk uitstellen.

Komt dat veel voor?

Ja, helaas wel en dat heeft te maken met de verandering in de wet.

Wat is er na de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ in jouw takenpakket/werkzaamheden veranderd?

Vanaf 1 januari hebben we te maken met de Wlz (Wet langdurige zorg) en dat is voor mijn werk best ingrijpend. Ik werk nu sinds drie jaar bij Zorgbemiddeling en ik moet je zeggen dat ik de wetsverandering wel onwijs ingewikkeld vind. Ik heb nu te maken met de Zorgverzekeringswet, mensen die nog geen indicatie hebben, thuis wonen en wel zorg nodig hebben. Die kunnen dus thuiszorg krijgen, maar die hebben dan te maken met de Wet Zorgverzekering. Daarnaast heb je de mensen die een indicatie hebben. Die hebben te maken met de Wet langdurige zorg (Wlz) en je hebt de mensen die begeleiding nodig hebben. Die hebben met de Wmo te maken. Ik moet me dus in drie wetten behoorlijk verdiepen en ik moet die drie wetten ook steeds toetsen en kijken wat is voorliggend. Het is wel een uitdaging en ik zie er ook kansen in, maar ik vind het wel ingewikkeld.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ op uw cliënten?

Het is moeilijker om een indicatie te krijgen. Het CIZ is veel strenger gaan kijken of je aansluiting hebt op de Wlz. Het aantal indicaties is veel minder nu. Het waren eerst twee aanmeldingen in de week voor het verzorgingshuis en nu krijgen we er misschien twee in de maand, omdat het nu veel moeilijker is om aanspraak te maken op die Wlz. Je moet erg zorg in de nabijheid nodig hebben. We zien nu dat (en daarom zijn we ook aan het verbouwen) de mensen die in huis komen, heel veel lichamelijke klachten hebben of ze al behoorlijk cognitieve problemen hebben. Dus heel veel structuur nodig hebben in de begeleiding, in de dagstructuur en in de alledaagse dingen. Soms zijn ze lichamelijk nog wel goed, maar hebben ze bijvoorbeeld heel veel structuur nodig. Dat merken we dus wel. Dat we door de wet, we zwaardere situaties krijgen, die veel zorg nodig hebben, dat merken ook onze verzorgenden. We zijn ook het niveau van de verzorgenden in rap tempo aan het bijscholen, want dat is ook belangrijk. Het is voor mensen ook moeilijk te begrijpen als ze thuiszorg nodig hebben (zoals hulp bij het wassen en het aankleden), dat dat bij de Zorgverzekeringswet hoort en op het moment dat ze hulp nodig hebben om hun afspraken te onderhouden of begeleid boodschappen te gaan doen, dat ze daarvoor dan bij de gemeente terecht moeten.

Langzamerhand vinden wij het wat makkelijker worden, dus kunnen we ook wat sneller voorlichting geven.

Er zal ook vast nog wel het een en ander wijzigen?

Ja, en wat bijvoorbeeld een heel lastig punt nu is, is bijvoorbeeld kortdurende opvang. Mensen moeten langer thuis blijven wonen. Willen dat vaak ook. Dat is de andere kant. Er zijn relatief weinig paren op de wachtlijst. Partners willen het vaak samen volhouden. Vaak zie je ook dat de een beter is dan de ander. En vaak zie je dat de mantelzorger er aan onder door gaat. Ik heb momenteel opvallend veel aanvragen voor lange opvang. We zijn nu ook aan het kijken hoe we dat organiseren. Want we willen een partner eigenlijk een weekje (eigenlijk is het respijtzorg) ontzien. Dan kom je ook weer met de Wmo, de Zorgverzekeringswet. Eigenlijk hoort de respijtzorg onder de Wmo. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitval van mantelzorgers. Maar ook een gemeente zal bij een keukentafelgesprek vragen; ‘prima, u wilt logeren? Stichting NiKo geeft zorg voor 35 euro per dag. Hoe bent u verzekerd bij uw zorgverzekering?’ Want bij je zorgverzekering kun je als je aanvullend verzekerd bent voor vervangende mantelzorg, drie tot veertien dagen mantelzorg krijgen. Daar zal een gemeente naar kijken. Anders zal de gemeente vragen of je daadkrachtig bent om die 35 euro zelf te betalen en als dat niet lukt, dan pas zal de gemeente die 35 euro per dag betalen voor het logeren.

De Wlz kent geen kortdurende opnames. Er is in 2015 nog één subsidieregeling dat is de subsidieregeling eerstelijns verblijf. Dat is bedoeld voor mensen die zelf even moeten herstellen, dus niet voor mantelzorgers.

Wat onderscheidt Stichting NiKo van andere organisaties binnen de zorgketen?

Stichting NiKo staat voor twee verzorgingshuizen, twee zorgcentra. Die heten de Nieuwpoort en De kooi die vanaf 1 januari 2015 officieel gefuseerd en die heten dus samen NiKo.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken) tussen de gemeente en stichting NiKo met de invoering van de Wmo 2015?

Wij hebben als Stichting NiKo als initiatief de ‘Goede Buur’ opgericht om daarmee de samenwerking op te zoeken met de gemeente, GGZ, ouderenzorg en vrijwilligers. We zijn met dezelfde mensen bezig. We zijn er voor ouderen of mensen met een beperking en we moeten het voor hun zo transparant mogelijk maken. Natuurlijk zit er een stukje concurrentie in, want er is maar één budget. Maar als iedereen doet waar hij goed in is en we doen het samen, dan heeft de zorgvrager er het meeste profijt van. Onze visie is; ‘zij (zorgvrager) heeft de regie, wij adviseren’.

De communicatie is er dus beter geworden.

Ja, de communicatie is er veel beter op geworden, omdat we moeten. Je ziet ook allerlei initiatieven in de wijk om de cohesie te verbeteren.

Knelpunten en positieve veranderingen?

Het zorgkantoor koopt zorg bij ons in. Wij bieden zorg aan en het zorgkantoor zegt ‘wij willen zoveel verblijfsdagen bij jullie inkopen’ en ‘we willen zoveel kortdurende opnames bij jullie inkopen’. Op een gegeven moment hebben ze bij ons aan het begin van dit jaar te weinig kortdurende opnames ingekocht waardoor we in mei al aan ons planfond zaten. En datzelfde geldt nu ook in de thuiszorg die vanuit de zorgverzekeringswet wordt geregeld. Veel thuiszorgorganisaties zijn al door hun budget heen, dus die nemen geen nieuwe klanten meer aan.

Waar komt dat door?

Als klanten slechter worden. Moet er extra zorg worden ingekocht en ben je sneller door je budget heen en je krijgt er geen budget bij.

Ik sta helemaal achter de Transitie en de veranderingen, maar de snelheid en soms de onduidelijkheid waar het mee gepaard gaat, daar heb ik moeite mee. Dat de schaarse middelen herverdeeld moet worden dat snap ik en sta daar ook achter...achter de bezuinigingen en de Transitie en probeer het ook te zien als kans. Wel vind ik dat er minder sprake moet zijn van bureaucratie en wat meer vertrouwen in de professionals als de wijkverpleegkundigen.

Hoe kan je dat te kort het aankomende jaar voorkomen?

Door goed te motiveren als organisatie waarom je een groter budget nodig hebt. Maar dat heeft dan weer met de bezuinigingen te maken. De overheid heeft gezegd, de thuiszorg moet een bepaald percentage bezuinigen. Dus thuiszorgorganisaties moeten met minder geld hun klanten zien te verzorgen. Dat geldt ook voor de gemeente.

<einde interview>

3^e interview – Geïnterviewde: Beleidsmedewerker van de gemeente Alkmaar

Datum interview: maandag 8 juni 2015

Plaats: Stadskantoor Alkmaar

<Start interview>

Wat houden uw werkzaamheden in?

Deze zomer ben ik 7 jaar bij de gemeente Alkmaar en ik ben beleidsmedewerker op het terrein van de Wmo (de Wet maatschappelijke ondersteuning). Er zijn meer beleidsmedewerkers die hier mee bezig zijn, maar ik richt mij vooral op vrijwilligerswerk en de ondersteuning van mantelzorgers. Ook de praktische dienstverlening die bijvoorbeeld WonenPlus biedt. Er zijn heel veel organisaties die zoiets bieden en die subsidiëren wij als gemeente Alkmaar en daar is WonenPlus ook één van. Vrijwilligerswerk, voorzieningen om mensen zolang mogelijk zelfstandig te laten wonen.

Welke impact heeft de invoering van de Wmo 2015 gehad op de gemeente Alkmaar?

Best wel een flinke impact. Er zijn natuurlijk drie grote wetten overgeheveld naar de gemeente. De Participatiewet, Jeugdzorg en de nieuwe Wmo en we hebben ons moeten oriënteren op nieuwe groepen die wij ondersteuning bieden. En als je het hebt over de Wmo, diensten als huishoudelijke hulp en voorzieningen voor gehandicapten, die hadden we al. Maar begeleiding is erbij gekomen. Vervoer is erbij gekomen, beschermd wonen is erbij gekomen. Het gaat om een hele grote groep nieuwe klanten en we hebben onze organisatie hierop helemaal opnieuw moeten inrichten. Dat is best wel een klus. Daar zijn we heel lang met voorbereidingen bezig geweest. Ook met de regio hebben we centrale inkoop gedaan. Andere zorgaanbieders hebben we gecontracteerd. Dus dat is een heel proces geweest en het college heeft net een nieuw Wmo beleidskader vastgesteld waar we de ambitie of de visie voor de komende jaren in hebben verwoord. Op 2 juli moet het worden vastgesteld als het goed is.

De Wmo is eigenlijk in 2007 al van start gegaan en in 2012 is er al een eerste stap gezet en nu per 1 januari 2015 heeft de nieuwe Wmo vorm gekregen en is het van start gegaan.

Ja, het is in werking getreden. Dus zijn budgetten overgeheveld van het Rijk naar gemeenten en zijn we verantwoordelijk voor een grote groep mensen. Het is een groep mensen met beperkingen. Ouderen, mensen met psychische beperkingen, met verstandelijke beperkingen. De ondersteuning die ze nodig hebben, die ze van het Rijk kregen via de AWBZ die is nu bij ons. Daar zijn wij nu verantwoordelijk voor om dat goed te regelen. Dus dat moet je dan ook goed doen.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 (gehad) op uw oude cliënten (en de cliënten) die zijn overgekomen vanuit de AWBZ?

Er zijn vooral ook veel nieuwe klanten bijgekomen. De ondersteuning die ze eerst kregen, kregen ze via de AWBZ. Nu moeten ze naar de gemeente toe. Ze hadden vanuit de AWBZ een indicatie bijvoorbeeld voor dagbesteding ergens en dat bestand is overgenomen door gemeente en wat wij doen is herindiceren. Dat doen we niet allemaal tegelijk. Bepaalde indicaties lopen door, maar in 2015 willen we eigenlijk alle klanten een herindicatie laten geven. Dus dat betekent, gespreken met ze gaan voeren, kijken wat er nodig is en dat indiceren we als gemeente nu zelf. Het zijn dus nieuwe cliënten, we hadden wel cliënten, maar die kwamen hier voor huishoudelijke hulp. Dat zijn misschien wel dezelfde mensen die ook begeleiding kregen. Dus dat kan, dan komt het samen.

En in dat proces, daar zitten jullie nu midden in?

Ja en er komen ook gewoon nieuwe mensen bij. Mensen wonen steeds langer zelfstandig en dat is ook het beleid van het Rijk. Je gaat niet meer zo gauw naar een verzorgingstehuis. De toegang daartoe wordt steeds moeilijker. Dus mensen wonen veel langer zelfstandig en dat betekent dat de ondersteuning om dat zelfstandig te kunnen doen..., ja die vraag die neemt toe. Dat zijn nieuwe mensen die bij de gemeente komen en dan gaan we met die mensen een zogenaamd keukentafelgesprek voeren.

Welke contacten heeft u met de diverse organisaties die betrokken zijn in de keten van de Wmo 2015?

Ik heb vooral contact met organisaties die een subsidie krijgen van de gemeente. Niet zozeer die een inkoopcontract hebben. Ik heb dan vooral contact met die algemene voorzieningen en dat zijn organisaties zoals WonenPlus, De Wering, Humanitas, Stichting Present, VCRA, want die subsidiëren wij allemaal. Die doen heel belangrijk werk. Daar heb ik regelmatig overleg mee en dan maken we ook afspraken over de subsidie die ze krijgen, wat ze daarvoor doen. Ja, we hebben dus regelmatig contact met de organisaties.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken) tussen de gemeente en de diverse organisaties die betrokken zijn in de keten van de Wmo 2015?

Dat doen we ook samen met de organisaties en met burgers, maar we willen eigenlijk dat de zorg simpeler wordt. Dat als iemand hulp nodig heeft, dat je het simpel regelt. Het liefst zonder al te veel bureaucratie, dicht bij huis, eenvoudig, misschien met behulp van wat technologie. We willen eigenlijk dat de zorg die nu eigenlijk in Veld 3 wordt geboden zoals beschermd wonen, dat mensen misschien wel zelfstandig kunnen wonen met begeleiders. Dat gaat, alleen als dat kan in Veld 2. Dat mensen die nu geïndiceerde zorg hebben, dat die wellicht met behulp van organisaties het in Veld 1 simpeler kunnen regelen. Dus we willen eigenlijk een beweging van duur en bureaucratie en centraal geregeld naar meer maatwerk. Het liefst dichtbij in de buurt. Dat is wel een grote verandering. Alhoewel, dat zie je in heel Nederland. De zorg, minder bureaucratisch en dat de mensen centraal staan. Wat nieuw is voor de vrijwilliger, is dat als iemand met een vraag komt, je dan zegt van, we

hebben misschien professionele hulp nodig, maar daarnaast iets algemeen. Iemand komt bij een keukentafelgesprek. Nou kan het zijn dat iemand huishoudelijke hulp nodig heeft en vervoer naar bijvoorbeeld een buurthuis, waarin ze in het buurthuis van een algemene voorziening gebruik kunnen maken. Dus, je gaat een mix maken en dat is wel een verandering.

Dus de vrijwilligers die in Veld 1 zitten, die zouden niet deels in 2 kunnen zitten. Wat ik begrijp is dat je dus combinaties gaat maken? Combinaties met de vrijwilligers uit Veld 1 met bepaalde zorgvragen uit Veld 2?

Je gaat er leuke combinaties van maken en het is zeker niet zo dat we zeggen... we gaan dingen over de schutting gooien. We gaan het goedkoop doen met vrijwilligers. Nee, we denken ook echt... Vrijwilligers staan vaak dicht.... Als ik met vrijwilligersorganisaties praat dan zeggen ze ook: wij staan ook heel dicht bij mensen in de buurt en in de straat. We komen bij mensen thuis. Menselijk contact is bij ons heel belangrijk. Dus dat moet je benutten.

Ik denk ook wel dat bewoners eerder contact op zullen nemen met een vrijwilligersorganisatie, omdat ze daar makkelijker binnen kunnen lopen of even met iemand kunnen bellen, dan met iemand van de gemeente.

Dat is een drempel. Dat zeggen veel vrijwilligersorganisaties ook. Er zit een soort gat tussen de vrijwilligers clubs en de professionele clubs. Dat zou eigenlijk wat dicht naar elkaar toe kunnen groeien, zodat je mooie combinaties kunt maken. Want je hebt die professionals wel nodig, je kan niet denken dat gaan we allemaal met vrijwilligers doen. Dat kan de maatschappij niet en dat is voor kwetsbare groepen ook niet altijd goed.

In een artikel van de FNV is wel duidelijk dat het FNV opkomt voor professionele hulpverleners en laten weten dat vrijwilligers er mogen zijn, maar dat zij niet de zorg kunnen vervangen.

Ja, dat klopt. Dat heeft vaak ook met werkgelegenheid te maken. Want dat is het andere moment waarop je je baan verliest en vervolgens wordt je werk door een vrijwilliger gedaan. Die gedachte zit erachter. Dat geeft verdringing. Maar ik denk dat we de afgelopen tijd ook wel veel hebben geprofessionaliseerd. Terwijl je dat misschien vroeger wel gewoon deed voor elkaar en daar moet je weer een beetje naartoe.

Merk jezelf nog knelpunten als je terugkijkt op de Wmo zoals deze was ingevuld en de Wmo 2015 of zeg je juist dat er positieve dingen uit zijn gekomen?

Ik merk bij vrijwilligersorganisaties dat ze over het algemeen open staan voor vernieuwing/verandering en meer naar samenwerking kijken. Dat vind ik wel positief. Gemeente Alkmaar heeft op de website een verwijzing naar een project 'Slimmere zorg' om vernieuwing tot stand te brengen (Slimmere zorg, Slimmer samen) en is een digitaal Platform om het anders te gaan doen. 'Slimmer samen', dat is een crowdfunding platform, dus als je een idee hebt, krijg je hulp. Het platform en de website helpt je om te kijken naar financiers en dan niet altijd naar de gemeente maar ook naar andere als particuliere bedrijven, corporaties etc. Dat zijn allemaal

initiatieven om de vernieuwing in gang te zetten. En je hebt in Alkmaar het Slimste Huis. Dat is een woonhuis ingericht met technieken en het is tevens een kenniscentrum.

<einde interview>

4^e Interview - Geïnterviewde: senior adviseur Calibris Advies

Datum interview: dinsdag 9 juni 2015

Plaats: Calibris Advies Alkmaar

<Start interview>

Wat is Stichting Calibris Advies?

Calibris Advies richt zich op het onderwijs, de arbeidsmarkt en dan met name op de zorg, het is eigenlijk een afsplitsing van het kenniscentrum Calibris.

Wat houden je werkzaamheden in?

Ik ben senior adviseur bij Calibris Advies en ik ben eindverantwoordelijk voor de projecten in Noord- en Zuid-Holland. Ik doe het werk samen met een aantal collega's, Wat ik doe, is opdrachten binnenhalen of soms gesprekken met moeilijke partners voeren, maar ikzelf ben ook uitvoerend en heb zelf een werk- leerbedrijf. Ik ben ook producteigenaar voor de wijkleerbedrijven, dus zeg maar conceptontwikkelingen bijvoorbeeld.

Wat is er na de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ in jouw takenpakket/werkzaamheden veranderd?

In mijn takenpakket niet zo heel veel, want wij zaten al wel op informele zorg. Wat ik wel zie, is dat de vraag naar informele zorg is veranderd. Wij zijn ook pas sinds februari 2015 opgericht, dus de veranderingen zijn ook een beetje zo rond hetzelfde moment begonnen, ik kan niet gelijk zeggen dat er een aanleiding voor is geweest.

In hoeverre is het veranderd?

Niet naar aanleiding van de Wmo, maar we zijn wel wat in een groter gebied gaan werken.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ op de cliënten?

Wat ik zie, is dat wij veel meer vragen krijgen, maar ook meer moeilijkere vragen krijgen. Dus zeg maar elke keer als wij nieuwe klanten krijgen. Wij leveren informele zorg en elke keer als wij nieuwe klanten krijgen, dan is het net weer een stukje zwaarder.

Zou je daar iets meer over kunnen vertellen. Een voorbeeld geven?

Wat ik heel vaak zeg in bijeenkomsten, is toen ik twee-en een half jaar geleden met een wijkleerbedrijf begon (ze bestaan wel iets langer, maar ik begon er twee-en een half jaar geleden mee te werken), toen was het vooral 'leuke dingen doen' met oude mensen. Dat chargeer ik even hoor. En nu is het echt noodzakelijke informele hulp. Er zijn zowel mensen die alleen wonen, maar ook mantelzorgers die gewoon echt niet zonder informele hulp kunnen.

De meeste mensen kunnen dat met familie of burens, maar er zijn ook heel veel mensen die dat niet hebben. Van de huidige cliënten, waar het dan om gaat, is dat die meer informele hulp van het werk- leerbedrijf willen.

Wat onderscheidt Calibris Advies van andere organisaties (binnen de zorgketen)?

De vraag kan afwijken en ik vraag je daarom hier je eigen aanvulling aan te geven.

We zijn geen zorginstelling, we geven ook helemaal geen zorg, we geven alleen maar informele hulp. Alleen vanuit onze achtergrond zijn wij kenniscentrum voor Zorg, Welzijn en Sport en weten wij natuurlijk wel heel veel van de zorg. Eigenlijk moet je Calibris Advies niet zozeer zien als een organisatie die zelf zorg levert, maar die probeert verschillende domeinen, waaronder dus de Wmo te koppelen aan andere domeinen, zodat je een soort win-winsituatie krijgt. Dus wat wij eigenlijk doen, is het koppelen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of mensen die een participatieverplichting hebben. En die twee dingen verbinden wij met elkaar.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken) tussen de gemeente en Calibris Advies met de invoering van de Wmo 2015?

De communicatie is sowieso heel moeilijk met de gemeente over de Wmo. Ze hebben echt geen idee wat er op ze afkomt. Ik moet zeggen...in Amsterdam gaat het bijvoorbeeld heel goed, want die zijn bezig met een experiment en die hebben ervoor gekozen om dit jaar nog geen wijzigingen door te voeren. Die zijn echt aan het kijken hoe het gaat lopen. Zij hebben zichzelf nog een jaar langer de tijd gegund. Andere grote steden zoals, Rotterdam, Den Haag maar ook kleinere gemeenten is het heel moeilijk om afspraken te maken omdat deze nog heel erg intern bezig zijn.

Een knelpunt is bijvoorbeeld in dit geval?

Dat de meeste gemeenten nog niet klaar waren voor de invoering van de Wmo. Dat het heel snel is gegaan en er kwam ook wel heel veel op ze af ook. Niet alleen de Wmo maar ook allerlei ander dossiers.

Je geeft aan dat andere gemeenten het beter aanpakken dan de gemeente Alkmaar. Wat zou de gemeente Alkmaar volgens jou anders kunnen doen waardoor het wel beter zou gaan?

De gemeente Alkmaar heeft ook wel een soort experimentenprogramma gedaan, maar daar gaat het er veel meer om dat je het gaat volgen hoe nu initiatieven lopen. Ga volgen, ga kijken wat de opbrengsten zijn van allerlei veranderingen nu. Van de projecten die zij hebben ingezet of mede gefinancierd. Gaan we hier lessen uit trekken? Want dat moet je nu al doen voor volgend jaar.

Wat is met de komst van de Wmo 2015 een positieve verandering?

Wat ik een positieve verandering vind (niet zo zeer van de Wmo zelf), maar als je doet wat Calibris Advies met partners doet (en ik denk dat iedere instantie dat misschien doet), er

ontstaan kansen. Kansen om met de informele hulp, mensen met een diploma te helpen en soms ook wel met werk.

Ik ben door mijn vragen heen. Ik zou je willen vragen of jij nog een vraag hebt die je aan het interview zou willen toevoegen?

Heeft de Wmo 2015 geleid tot nieuwe samenwerkingsverbanden?

Goeie vraag!

Daar nekt het heel vaak op. Ik ben gewend om met projecten te werken en het is bijna alsof er concurrentie ontstaat op dat Wmo gebied, projecten en dat soort zaken. Terwijl ik denk als jij geld krijgt van de gemeente en je krijgt regelmatig geld van de gemeente, dan brengt dat ook een verantwoordelijkheid met zich mee om te gaan kijken, in een wijk, waar je werkt, welke andere initiatieven er zijn en kunnen we die aan elkaar verbinden. Want het is wel gemeenschapsgeld waar je het van doet.

En dan is het dus ook belangrijk om te kijken hoe je met elkaar met zo min mogelijk geld hetzelfde kunt bereiken. Gelet op overlapping van bepaalde diensten bij verschillende organisaties.

Ja, en wat is dan je drijfveer? Is dan je drijfveer (en dat zeg ik niet naar een specifieke organisatie) dat je organisatie blijft bestaan of is je drijfveer als je kijkt van... wat is er al, hoe kunnen we aanvullend zijn aan elkaar en hoe kunnen we ervoor zorgen dat het om die wijkbewoner blijft draaien. Dat is een hele moeilijke en dat snap ik ook, want je wilt ook je organisatie en de mensen die bij je werken ook aan het werk houden, maar soms vraag ik me wel eens af of we de goede focus hebben.

<einde interview>

5^e interview met (telefonisch) – Beleidsmedewerker v/d gemeente Alkmaar

Datum interview: dinsdag 9 juni 2015

Plaats: -

<Start interview>

Zou u zich willen voorstellen en willen vertellen wat uw werkzaamheden zijn?

Ik ben x en ik heb de afgelopen twee jaar de decentralisatie van de begeleiding van de AOA functie naar de gemeentelijke Wmo gerealiseerd voor gemeenten.

Welke impact heeft de invoering van de Wmo 2015 gehad op de gemeente Alkmaar?

Voor het grotere budget veel, grote toename van cliënten, dus voor de Wmo praat je over zo'n 1500 nieuwe cliënten en qua budget over zo'n vijftien miljoen.

Dus het budget is groter geworden?

Ja.

Maar het aantal klanten is ook toegenomen?

Omdat het gewoon een bestaande taak was. Maar dat werd uitgevoerd door het zorgkantoor (VGZ), die kreeg daar jaarlijks een bedrag voor van het ministerie. Daarvan heeft het ministerie gezegd, 'Deze taak gaat van het zorgkantoor naar de gemeente, maar daar bezuinigen we gelijk een x bedrag op'. Het bedrag gaat van het zorgkantoor VGZ naar de gemeente inclusief een bezuiniging van een x percentage.

Momenteel wordt er ook wel gezegd dat de groep cliënten juist veel groter is en er minder budget is.

Ten opzichte van wat eerst werd uitgegeven aan het zorgkantoor, maar er is dan behoorlijk wat geld. Dus er is gewoon rond de vijftien miljoen euro op onze rekening gestort. Dan heb je nog een aparte taak, dat hoort ook bij de Wmo. Dat is beschermd wonen en daarvoor hebben we exact 19 miljoen gekregen.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 (gehad) op uw oude cliënten (en de cliënten) die zijn overgekomen vanuit de AWBZ?

De oude cliënten niet. Dat zijn allemaal bestaande voorzieningen die de cliënten gewoon blijven ontvangen en de nieuwe cliënten, die moeten allemaal opnieuw worden geïndiceerd in 2015.

Daar zitten we dan nu midden in?

Ja, daar zitten we nu midden in.

Welke contacten heeft u met de diverse organisaties die betrokken zijn in de keten van de Wmo 2015?

Je zou kunnen zeggen op twee niveaus. Nieuwe zorgaanbieders. Met die taak van de Wmo en begeleiding daar lopen contracten met allerlei zorgaanbieders. Zo'n zeventig zorgaanbieders. Dat zijn gewoon contracten en meer beleidsmatig heeft Alkmaar een nieuw Wmo beleidsplan gemaakt. Dat is voor beleidsontwikkeling die zijn voor de inkooptaak van begeleiding, maar ook voor allerlei beleidsontwikkelingen en ook voor WonenPlus en De Wiering en allerlei gesubsidieerde instellingen. Daar hebben we nu net een nieuw beleidskader voor ontwikkeld.

Dat beleid, is dat al sinds een paar weken bekend?

Dat is vorige week dinsdag vastgesteld.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken) tussen de gemeente en de diverse organisaties die betrokken zijn in de keten van de Wmo 2015?

In eerste instantie verandert er niet zo veel. Wat we wel vinden en dat zul je in het Wmo-beleidskader lezen, is dat we met de partijen samen een beweging in gang zetten naar wat eenvoudigere voorzieningen dichterbij huis. Van wat zwaardere zorg naar wat lichtere zorg, dus dat is een beetje de beweging en daar willen we samen met organisaties aan werken.

En daar is de gemeente pas mee begonnen?

Ja, we zitten nog aan het begin van dit proces.

Dan heb ik nog een laatste vraag aan u, zijn er nog bepaalde knelpunten waar u tegen aanloopt of juist positieve veranderingen?

We zitten nu nog in de fase van die cliënt indicatie en dat is een zwaar proces. Omdat de systemen niet op orde zijn, landelijk ook niet. De ICT systemen kunnen het nog niet zo goed aan. De facturatie is lastig, dus we zitten nog midden in het werk, zou je kunnen zeggen.

Is er al wel iets positief over deze verandering zichtbaar?

Het positieve is dat er continuïteit voor zorg is, voor alle cliënten. Continuïteit voor ondersteuning. Ook omdat we alle aanbieders die voorheen leverden ook gecontracteerd hebben. Er is dus continuïteit. Alleen omdat allemaal intensief in te regelen en de herindicatie te doen, dat is bedrijfsvoeringproblematiek en dat is nog niet op orde. Ik schat in dat 2016 een wat rustiger jaar wordt, met wat meer samenwerking met allerlei partners waaronder WonenPlus.

Heeft u nog een aanvulling op mijn interview met betrekking tot mijn onderzoek voor WonenPlus?

Ik ben benieuwd hoe WonenPlus naar de beleidsnota kijkt, die ik straks naar je opstuur en hoe zij de samenwerking zien. Dus wij kunnen wel bepalen, maar zij moeten ook bepalen. Daar ben ik wel benieuwd naar.

<einde interview>

6^e interview met– Consulent WPA

Datum interview: dinsdag 9 juni 2015

Plaats: WPA Alkmaar

<Start interview>

Wat is Stichting WonenPlus Alkmaar?

Wij zijn een vrijwilligersorganisatie. We zetten vrijwilligers in om mensen thuis te kunnen helpen en dan moet je denken aan praktische klusjes, kleine klusjes, boodschappen, tuinhulp, administratie, maar ook heel veel voor sociale contacten, daar wordt tegenwoordig heel veel naar gevraagd en dat regelen wij. Mensen moeten zich dan inschrijven om ook de hulp van een vrijwilliger te kunnen krijgen.

Wat houden jouw werkzaamheden in?

Mijn werkzaamheden. Het heet consulent, maar het omvat heel veel. Heel veel taken, maar vooral op het gebied van de abonnee. Dingen voor de abonnee regelen. Wat wij niet doen met de vrijwilligers, zijn de grote klussen, bedrijven regelen met korting. Zodat mensen ook geen *nee* krijgen, maar doorverwezen kunnen worden. Stagiaires begeleid ik van de middelbare scholen, maar ook hbo stagiaires. Het abonnementsgeld van abonnees houd ik bij, incasso's. Veelal huisbezoeken regel ik. Groepvrijwilligers ondersteun ik daar in. Nieuwe abonnees krijgen allemaal een huisbezoek. Dus vrijwilligers moeten ook gecoacht worden en er is een maal per maand een overleg. Heel afwisselend werk heb ik.

Wat is er na de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ in jouw takenpakket/werkzaamheden veranderd?

Op zich in het takenpakket en in het werk is niets veranderd. Er komt wel continue wat bij. Want je merkt aan de hulpvraag van de abonnees, dat daar wel wat in verandert. Het is niet alleen dat tuintje, maar er zit altijd een vraag achter de vraag. Wat is er aan de hand? Waarom lukt dat tuintje niet meer? Voorheen zetten we direct de vrijwilliger in en nu vragen we veel meer door naar het netwerk, waarom lukt het niet meer? Wie zou er dan nog eventueel kunnen helpen, want wij kunnen het met de vrijwilligers op een gegeven moment ook niet meer aan en hoe ga je het dan oplossen? Door samen met de abonnee dit te bespreken en te kijken hoe zit het met de burenhulp, hoe zit het met de mantelzorger. Dat was altijd al wel zo, maar dat wordt alleen maar meer. De situaties zijn complexer. Er is meer aan de hand, dus als consulent zijnde moet ik misschien vaker op huisbezoek, in plaats van een vrijwilliger om dat boven tafel te krijgen. Mijn achtergrond is ook maatschappelijk werker en ik kom uit de zorg, dus ik heb die basis die ook wel handig is om erbij te hebben.

Je kan het nu beter inschatten en beoordelen door de kennis en ervaring die je eerder hebt opgedaan, welke vrijwilliger je bij iemand kunt inzetten?

Ja, is die capabel genoeg, kan die dat aan, vragen we niet te veel van de vrijwilligers? Ook omdat we meer vragen krijgen. Ook op het gebied van huishoudelijke hulp. Mensen zijn ook bezorgd vanwege de veranderingen van de gemeente. Wel of niet een eigen bijdrage. Op zich blijft dat hetzelfde, maar er is toch wel flink chaos en verwarring geweest bij de mensen die huishoudelijke hulp krijgen of willen krijgen. Klopt de indicatie nog? Krijg ik minder? De onrust is er wel. Dat merken we aan de telefoontjes.

Nemen mensen nu eerder contact op met WonenPlus of toch met de gemeente Alkmaar?

Natuurlijk, maar we verwijzen ze ook naar de gemeente met dat soort vragen, naar het Wmo Loket. We merken wel dat mensen ook hun vraag bij de huisbezoekers neerleggen. Zo van... 'maar ik ben ongerust.' 'Krijg ik dit nog wel?' En niet dat wij dan meteen antwoord kunnen geven. Dus we verwijzen ze door naar de Wmo (gemeente). Ik kan niet zeggen, méér telefoontjes...dat weet ik eigenlijk niet, maar ik hoor wel dat het vaak gevraagd wordt.

Is het aantal klanten toegenomen?

Dat kan ik ook niet zeggen vergeleken met andere jaren, want we hebben gemiddeld 18 nieuwe abonnees per maand en dat blijft wel zo'n beetje. Een heleboel mensen kenden ons al. We hebben al ruim 1800 mensen ingeschreven in Alkmaar en dat groeit nog steeds gestaag en dat moet je ook via mond tot mond reclame hebben. En de Wmo natuurlijk. Dat is wel een verbetering.

Hoe benaderen de meeste mensen WonenPlus?

Mensen bellen heel veel. Wij zijn ook ieder dagdeel van maandag tot en met vrijdag telefonisch bereikbaar. Er zitten ook twee vrijwilligers om de telefoon te bemannen. Om telefoontjes aan te nemen en mensen verder te helpen. En ook steeds meer weten ons via de mail te vinden.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ op uw cliënten?

Dat eigenlijk. Ik was eigenlijk al aan het vooruitlopen... Dat mijn taken niet echt veranderend zijn, maar misschien zwaarder en meer worden. De cliënten zelf, ja vooral de onrust over de huishoudelijke hulp en de indicatie die ze wel of niet krijgen. Het dan bij ons proberen. Een vrijwilliger voor de huishoudelijke hulp te krijgen. Dat gaan we niet overnemen. Dat signaal pakken we ook niet op. Van 'we lossen het wel op met vrijwilligers'. Dat zou ook niet reëel zijn. Ook mensen die de eigen bijdrage niet kunnen betalen, dan moet het anders worden opgelost. Vrijwilligers zetten we alleen incidenteel in als iemand uit het ziekenhuis komt en er moet wat gebeuren in huis. Als het allemaal nog op poten gezet moet worden en de

huishoudelijke hulp is aangevraagd, maar niet direct kan worden ingezet. Dan kunnen we eenmalig een vrijwilliger inzetten.

Komt dat vaak voor?

Nee, dat valt nog mee. Ik had het meer verwacht, het valt me nog mee.

Wat is een reden vanuit de gemeente om een zorgvraag af te wijzen?

Dat er al genoeg hulp is van familie of kinderen die thuis wonen of een partner die thuis woont. Mensen doen zich beter voor dan ze eigenlijk zijn. Dan komt er een dochter bij het gesprek en dan zegt moeder, ‘dat kan ik allemaal wel’ en dochter zegt ‘nee, dat kan je niet’. Wie moet je dan geloven? Dat gebeurt helaas. Het is op zich ook niet verkeerd om andere oplossingen te zoeken. Mensen zijn ook verwend, denk ik en de gemeente loste het dan op en die gaf huishoudelijke hulp op basis van een indicatie. Misschien ook wel eens te soepel of te veel uren. Ik vind het ook niet erg dat er kritisch naar gekeken wordt of misschien ook wel eens gekort wordt. Maar er zijn wel schrijnende gevallen waar ik denk, daar had het nou weer net niet moeten. Ja, en hoe dat dan weer komt, weet ik ook niet altijd. De Wmo heeft daar natuurlijk altijd wel een antwoord op en een reden en argumentatie voor. Die wij ook niet altijd weten. We kennen ook niet altijd de hele situatie. Ook elke nieuwe abonnee krijg wel een huisbezoek om dat te bespreken, maar het is maar net wat iemand wil vertellen.

Wat onderscheidt WonenPlus Alkmaar van andere organisaties binnen de zorgketen?

We zijn echt op welzijnsgebied bezig. We hebben heel veel vrijwilligers beschikbaar. Een heel klein team van beroepskrachten, betaalde krachten. Maar we zijn (vind ik) heel erg vooruitstrevend. Staan open voor nieuwe projecten, nieuwe ideeën. De gemeente kan altijd bij ons aankloppen. We proberen voor de abonnee dingen op te lossen, ad-hoc of structureel, wat er nodig is. We zijn echt welzijn op maat. En ik vind dat we daar best een unieke organisatie in zijn en ook de enige in Alkmaar.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken??) tussen de gemeente en WonenPlus Alkmaar met de invoering van de Wmo 2015?

Dat is een lastige. Ik kan alleen bedenken dat de Wmo consulenten goed geïnformeerd moeten zijn over WonenPlus. Weten van de mogelijkheden, wat we wel, maar ook wat we niet kunnen. Waar ligt de grens? Er wordt wel snel doorverwezen. Trek maar aan de bel bij WonenPlus en dan wordt ‘t wel opgelost, maar dat is dus niet altijd meer zo. Ook wij moeten die omslag maken. Wij kunnen niet alles oplossen en blijven niet vrijwilligers aandragen. Het potje is ook een keer op en dat moet de gemeente ook weten. Ik weet dat er regelmatig overleg is met de gemeente, de verstandhouding is goed. We krijgen jaarlijks subsidie van de gemeente en ze moeten ook op de hoogte gebracht worden. De verantwoording. Waar besteden we ons geld aan. Dat gebeurt natuurlijk. Dus is er veel samenspraak tussen de coördinator WonenPlus en de gemeente. Sowieso om elkaar op de hoogte te houden.

Welke knelpunten of positieve veranderingen ervaar je nu met de Wmo 2015?

Dat kan ik nog niet zeggen. Dat is nog te kort denk ik. Tuurlijk, je hoort wel eens wat, maar ik denk dat het nog te weinig is. Het is pas ingevoerd. Het is ook nog een overgangsjaar. De een is wel in paniek, de ander niet. Ja, het valt nog mee. Ik heb ook nog zoiets van nou, we moeten het nog maar even zien wat de gevolgen zijn. Je kan van alles van te voren lopen bedenken. Klagers houd je er altijd tussen. Ik zie bijvoorbeeld wel een goeie ontwikkeling met de S1 wijkverpleegkundigen, waar wij ook contact mee hebben. Voor een complexe situatie bij iemand thuis. Wie kan ik dan inschakelen? Een huisarts heeft het te druk. Gaat niet op huisbezoek. S1 wijkverpleegkundigen zijn hier in Alkmaar nieuw. Het is aanbesteed aan drie verschillende organisaties en die kan ik dan ook inschakelen. Dus dat vind ik wel weer een oplossing voor mij. Maar of de abonnee dat zo merkt? Of waardeert? Dat weet ik nog niet, want dat is allemaal net nieuw.

Waar denk je dat er voor WonenPlus kansen liggen naast hetgeen wat WonenPlus doet?

Samenwerking met formele zorg. Daar zijn we al wel mee bezig. Nu moeten ze wel vanwege bezuinigingen en veranderingen. We zijn al jaren aan het lobbyen, maar nu komen ze toch wel de casemanager, de cliëntbegeleider, de thuiszorgmedewerker, want we mogen dit of dat niet meer doen en nu? Wat kunnen wij hier samen in betekenen? Samen oplossen, samen werken. Nu komen ze ook eens van de andere kant naar ons toe en daar zien we zeker kansen in.

<einde interview>

7^e interview met vrijwilliger (1) – WonenPlus Alkmaar

Datum interview: donderdag 10 juni 2015

Plaats: WPA Alkmaar

<Start interview>

Zou u zich willen voorstellen en willen vertellen wat uw werkzaamheden zijn?

Ik ben..... Ik ben 62 jaar. Ik woon in Alkmaar en ben sinds een jaar of drie arbeidsloos. Ik loop in de WW na een periode van ziekte. Ik heb me toen meteen maar aangemeld als vrijwilliger. Wat doe ik hier? Ik zit op het meldpunt. Twee middagen in de week. Ik doe klusjes bij mensen thuis. Ik doe tuinklussen, ik breng post weg, rij mensen waar ze maar heen willen.

Als ik het zo hoor doet u veel vrijwilligerswerk?

Ja, ik denk dat ik wel 20 uur in de week met WonenPlus bezig ben.

Hoe bent u bij WonenPlus terecht gekomen?

Antwoord. Zie vorige vraag.

Kunt u mij vertellen wat WonenPlus Alkmaar inhoudt en welke diensten zij allemaal aanbiedt?

WonenPlus is overwegend een vrijwilligers club, stichting is het geloof ik. Die zich voornamelijk richt op ouderen. Dat wil zeggen mensen boven de 55 jaar en op mensen die gehandicapt zijn. Lichamelijk of geestelijk, maar die mogen dus ook jonger zijn dan 55 jaar.

En wat doen we dan allemaal? Nou we zorgen voor vervoer binnen Alkmaar. Ook wel eens een enkele keer buiten Alkmaar. Er zijn ook vrijwilligers die vinden dat juist erg leuk om mensen buiten Alkmaar ergens naar toe te brengen. We doen heel veel klusjes in huis, want daar is het eigenlijk oorspronkelijk voor bedoeld. Klusjes die een zzp'er niet zou doen zeg maar. Een lampje vervangen daar komt een zzp'er niet voor. Een cartridge vervangen. Daarnaast is er een aantal sociale projecten; samen sterk, samen winkelen noem maar op.

Allemaal nieuwe projecten die WonenPlus nu doet?

Ja, niet allemaal. Samen winkelen dat doen we eigenlijk al een hele tijd. Dat wil zeggen we gaan een aantal keren met de mensen naar winkelcentra in de omgeving. De meeste mensen is het te doen om een kopje koffie gezamenlijk te gaan drinken.

Even gezellig met zijn allen eruit!

Ja, en het afgelopen seizoen hebben we dat uitgebreid met af en toe eens een uitstapje, wat niets met samen winkelen te maken heeft, maar wel voor mensen met een kleine beurs bereikbaar is. Dus eigenlijk gratis dingen. We zijn naar het bezoekerscentrum van de Provinciale Waterleidingduinen geweest bijvoorbeeld. Dat is ergens in de duinen bij Castricum. Dat is gratis toegankelijk en dat vinden de mensen toch wel leuk. Gaan we ook weer met zijn allen een kopje koffie drinken.

Waar richt u zich zoal op als vrijwilliger bij WonenPlus?

Op veel dingen richt ik mij, maar ook op het meldpunt dus. (zie eerdere vraag).

Bent u op de hoogte van de Wmo die per 1 januari 2015 in werking is gegaan?

Ja zijdelings. Ik ken niet alle artikelen uit mijn hoofd.

Ik bedoel meer met betrekking tot de veranderingen die daaruit zijn voortgekomen of komen.

Dat komt er op neer dat mensen langer zelfstandig moeten kunnen blijven wonen. En dat veel diensten naar de gemeente zijn gegaan. Die dat, denk ik, niet leuk vindt. Ik kan me zo voorstellen dat een ambtenaar die daar zit, die krijgt ineens allerlei zorgvragen op zijn dak. Die zegt 'Daar zit ik niet op te wachten. Ik heb niks met zorg'. Maar het wordt hem toch maar toegewezen.

Nu is het zo dat de gemeente Alkmaar de Wmo 2015 moet uitvoeren, alleen waar leg je de grens en waar zou WonenPlus als vrijwilligersorganisatie een belangrijke rol kunnen spelen.

Wat kunt u mij vertellen over de zorgvragen van de cliënten van WonenPlus als u deze vergelijkt met de periode voor dat de Wmo 2015 in werking ging?

Eigenlijk niet heel veel. De mensen die ik er over heb gesproken, zeggen 'het gaat allemaal minder worden', maar voor mij valt het wel mee. Dat is over het algemeen het antwoord. In plaats van drie uur in de week krijgen ze dan twee uur in de week. Ik noem maar wat.

Als de persoon daarmee geholpen is, dan is dat toch goed?

Ja, ik geloof dat het nog steeds wel goed functioneert.

Welke veranderingen in uw werk als vrijwilliger ervaart u na de invoering van de nieuwe Wmo?

Eigenlijk niet. Tot op heden niet zou ik zeggen.

Hoe gaat u met de zorgvragen om en hoe wordt u daarin ondersteund door WonenPlus?

Die zorgvraag is er dus nauwelijks en ik heb dan ook nog geen ondersteuning van WonenPlus daarin ondervonden. Nou moet ik zeggen dat ik zelf een beetje op de hoogte ben, dus de

eerste vragen kan ik wel beantwoorden, maar in de praktijk is het nog niet op mij afgekomen. Ik heb nog niet gehoord; ‘kunt u mij even naar het toilet brengen.’ Ik noem maar wat.

Welke knelpunten ervaart u met betrekking to de zorgvragen van de cliënten van WonenPlus?

Nee, nog niet in ieder geval. Misschien moet dat nog gaan komen hoor. Dat iedereen een beetje een afwachtende houding heeft van, nou ja het is voor mij nog niet precies geregeld en dat je dan krijgt van... ‘er wordt nu niet meer dit voor me gedaan. Kan WonenPlus dat voor mij oplossen?’

Dat is op dit moment wel een goed teken.

Ja.

Welke knelpunten ervaart u met betrekking tot de dienstverlening van WonenPlus?

Er zijn wel wat knelpunten. Tuurlijk, want hoever gaat onze dienstbaarheid? Een tuinklusje. Snoeien van een paar heggen of een klein perkje onkruid vrij maken? Maar ik ben wel eens bij een meneer geweest die had meer dan 100 vierkante meter. Toen hebben we gezegd, we maken uw terras onkruid vrij en voor de rest moet u maar een tuinman gaan inhuren, want dat zijn niet de klusjes voor WonenPlus. Dat soort dingen kom je wel tegen. Vooral in de tuin klussen wordt als extreem ervaren. Want het is een hele bulk, want oudere mensen zijn over het algemeen niet meer zo handig in de tuin. Ook de WonenPlus vrijwilligers zijn over het algemeen al wat oudere mensen die ook al last van hun knieën beginnen te krijgen. Andere zorgenvragen ook wel hoor. Ook steeds meer mensen die zeggen van: ‘Ik wil structureel dat er boodschappen met me gedaan wordt’... ‘voor me gedaan wordt’ of ‘met me gedaan wordt’, en daar hebben we niet heel veel vrijwilligers voor. De vraag is steeds groter, maar het beantwoorden van de vraag wordt steeds moeilijker.

En het regelen van een busje zodat een aantal mensen mee kunnen rijden en boodschappen kunnen doen?

Dat doet men buiten Alkmaar dus al wel. In de nieuwe gemeenten zeg maar, die erbij zijn gekomen, de nieuwe dorpen die erbij zijn gekomen, daar is ook een WonenPlus organisatie en daar schijnen ze het al wel te doen. Daar ligt misschien wel een oplossing. Het zit ook in de planning.

Welke veranderingen ervaart u als vrijwilliger, als positief met betrekking tot de dienstverlening van WonenPlus?

Er is nu sinds kort een adviesraad geïnstalleerd, waarbij een aantal vrijwilliger en een aantal cliënten die ook vrijwilliger zijn zitting gaan hebben en die dus meedenken en meepraten over het beleid.

Dat is mooi, dat je als vrijwilliger inspraak krijgt en dat is sinds kort?

Ja, we hebben de eerste vergadering gehad. Ik zit er ook in en de eerst volgende vergadering in juni worden we geïnstalleerd. We moeten het zelf een beetje vorm gaan geven.

Met betrekking tot welke dienstverlening zou WonenPlus zich kunnen verbeteren/uitbreiden? Of is er vraag naar nieuwe dienstverlening die WonenPlus niet levert?

Ik denk dat er ook wel mensen behoefte hebben (naast de administratieve ondersteuning) aan, of iets meer willen weten van de rechtspraak. Die ergens mee zitten. Dat zou handig zijn. Ja, we kunnen ze natuurlijk wel naar een juridisch bureau verwijzen, maar dit is dichterbij en de mensen vinden het niet echt laagdrempelig. Misschien als wat meer mensen zich hier wat meer in kunnen bekwamen. Oudere mensen zijn over het algemeen, zeker als het alleenstaanden zijn, wat minder mondig. Verheffen hun stem ook eigenlijk niet meer. Die stem wordt natuurlijk steeds minder en ze komen niet door die eerste telefoonvragen heen. En daar zitten ouderen mee.

<einde interview>

8^e interview met vrijwilliger (2) – WonenPlus Alkmaar

Datum interview: donderdag 10 juni 2015

Plaats: WPA Alkmaar

<Start interview>

Zou u zich willen voorstellen en willen vertellen wat uw werkzaamheden zijn?

Mijn naam is... Ik werk hier op het meldpunt. Dus ik neem telefoontjes aan die binnen komen en doe de administratie. Tegenwoordig werken we papierloos. Dus dat betekent dat alles via het systeem gaat en mij bevalt het heel goed.

Hoe bent u bij WonenPlus terecht gekomen?

Ik werd ziek. Zelf zit ik in de WIA en via die weg zeg maar, heb ik via het VCRA deze weg bewandeld en ben ik bij WonenPlus terecht gekomen.

Kunt u mij vertellen wat WonenPlus Alkmaar is en welke diensten zij allemaal aanbiedt?

Ja, WonenPlus is een vrijwilligers stichting en ze werven abonnees. Mensen kunnen, zeg maar, lid worden van WonenPlus als ze vijftig plus zijn of als ze een beperking hebben. Maar, stel dat je twintig bent en je hebt een handicap dan kun je je evengoed aanmelden voor allerlei klussen die je, zeg maar, kan wensen als tuinieren tot een klusje als elektra: een vaatwasser aansluiten of dingen verplaatsen. Voor dat soort klussen kunnen abonnees zich aanwenden bij WonenPlus. Ze kunnen gratis als ze onder een bepaald minima zijn, anders kost het misschien een paar euro per jaar en anders ietsjes meer als ze wat meer dan een modaal inkomen hebben.

Wat ik begreep, is dat er een lidmaatschap is van €4,00, maar ik hoor u over andere bedragen.

Dat is afhankelijk van wat de abonnee heeft. Dus als een abonnee lid is van Evian dan krijgt diegene een korting. Dus dan wordt het €2,00 per maand. Zitten ze onder die grens qua inkomen dan is het gratis.

Ik was van mening dat het een vast bedrag is per maand en dat wanneer iemand het lidmaatschap niet kan betalen, hij/zij geen abonnee kan zijn van WonenPlus.

Dat heeft waarschijnlijk gewoon te maken met het bedrag dat zij dan verdienen. Voor zover ik weet, is het gratis zodra je onder een bepaalde inkomensgrens zit. Dus anders zou dit iets nieuws zijn wat ik niet weet. Of het moet veranderd zijn, maar dat lijkt me stug.

Waar richt u zich zoal op als vrijwilliger bij WonenPlus?

Dat de abonnees tevreden zijn. Dat ik de vragen kan beantwoorden die ze stellen en probeer mensen eventueel te verwijzen. Dus doorvragen is heel belangrijk in het werk wat ik doe. Dus bijvoorbeeld vragen als ‘hoe groot is de tuin?’ Dat je niet zomaar een vrijwilliger daar naar toe stuurt, die dan denkt, hé die mensen hebben zoveel hectare en die vragen om een vrijwilliger als ze het zelf wel kunnen betalen. Ze hadden makkelijk een tuinman kunnen nemen. Door dat het gemakkelijk is, denk ik soms dat mensen misbruik maken van de situatie. Ook koppelen we deze vragen terug aan onze vrijwilligerscoördinator die hier verder op gaat borduren (mee aan de slag gaat).

Je wilt ook niet zeggen

U bent te rijk We kunnen natuurlijk wel zeggen dat een vrijwilliger maar 1 of 2 uur werkzaamheden in de tuin verricht. De vrijwilliger kan niet alles in een keer doen en we laten een vrijwilliger ook niet in bomen klimmen.

Bent u op de hoogte van de Wmo die per 1 januari 2015 in werking is gegaan?

Nee, niet echt. Ik heb het wel voorbij zien komen van wat het allemaal kan zijn, maar ik heb er nog niet echt over gelezen. Maar dat is ook niet echt ons vaakgebied.

Maar cliënten van WonenPlus krijgen hier wel direct mee te maken en de vraag is dan welke vragen vervolgens aan WonenPlus worden voorgelegd.

Maar dat krijgen we dan meestal wel door via de coördinator. Als er dingen veranderen, die te maken hebben met ons werk, dan krijgen we daarover te horen in een werkoverleg of mail of face to face. Eigenlijk werken we heel goed samen. Dus dat gaat meestal wel heel erg goed.

Wat kunt u mij vertellen over de zorgvragen van de cliënten van WonenPlus als u deze vergelijkt met de periode voor dat de Wmo 2015 in werking ging?

Eigenlijk heb ik daar helemaal geen vragen over gehad. De afgelopen periode. Niet echt van hoe dat daar mee zit. Nee, daar heb ik eigenlijk heel weinig mee te maken. Ik denk dat het ook meer wordt gevraagd aan de mensen die de huisbezoeken doen. Omdat je dan ook direct met die mensen in contact staat. Zelf heb ik het nog niet onder handen gehad.

Misschien dat de periode van begin januari tot nu daarvoor nog te kort is.

Ik denk dat het op een gegeven moment wel komt. Af en toe krijg je natuurlijk wel vragen over verschillende instanties. Het is ook vaak heel onduidelijk vanuit die instanties voor mensen wat en hoe ze dingen moeten regelen.

Als iemand voor je staat of je belt met zo een vraag, wat doe je dan?

Dan bel ik, maar dat heeft te maken met mijn oude werk. Ik deed ook heel veel voor klanten. We sturen de mensen niet gelijk weg met ‘we snappen het niet’. Daarvoor zijn we hier niet. We zijn een hulpverlenende instantie. Verplaats jezelf in de abonnee. Ze weten vaak ook niet de weg te bewandelen en wij gaan dan kijken, zodat ze die hulp kunnen krijgen.

Welke veranderingen in uw werk als vrijwilliger ervaart u na de invoering van de nieuwe Wmo?

Weinig. Of eigenlijk geen op dit moment.

Hoe gaat u met deze zorgvragen om en hoe wordt u daarin door ondersteund door WonenPlus?

Die is er eigenlijk nog niet. Tenminste, ik merk wel dat de consultants naar zo een Wmo overleg gaan en de coördinator ook, dus die krijgen daar wel het een en ander over te horen, maar het is nog niet echt concreet van dit en dit gaat veranderen. Dat krijgen we dan wel te horen. Ik denk dat we ook eerst door de molen heen moeten. Dat het voor iedereen ook duidelijk is met die verandering voor dat het echt naar buiten gebracht wordt. Anders ontstaat er heel veel verwarring. We werken natuurlijk met heel veel vrijwilligers die overal naar toe gaan. Als je dan ineens dingen gaat vertellen die nog niet concreet zijn, dan schep je verwarring.

Welke knelpunten ervaart u met betrekking to de zorgvragen van de cliënten van WonenPlus?

Het knelpunt is vooral dat mensen niet weten van bijvoorbeeld sociale participatie. Dan willen ze bijvoorbeeld dat mensen komen voor een gezelschapje, dat iemand komt om een praatje te maken. Dat doen wij officieel niet, maar we proberen wel vrijwilligers bijvoorbeeld een keer per week of twee weken een loopje met ze te doen of met ze te gaan praten. We verwijzen hiervoor meestal naar Humanitas die dat wel doet of andere instanties die zich daarmee bezighouden. Soms is het ook heel lastig. Mensen die lid zijn geworden, verwijzen naar de folder, alleen ze lezen nooit echt verder. Er staat wel ‘samen praten’ of wat dan ook, maar als ze het wekelijks willen dan is het een ander verhaal. Ik merk er zelf niet zo heel van. Het gaat eigenlijk wel prima en anders bespreek je dat met de coördinator.

Welke knelpunten ervaart u met betrekking tot de dienstverlening van WonenPlus?

Het knelpunt is dat er wel vrijwilligers zijn die zich aanmelden dat ze een bepaalde klus willen doen, maar uiteindelijk toch niet. Maar dat zijn maar enkele en dat vind ik dan wel jammer, want je rekent er dan op. Bijvoorbeeld: ‘we doen de tuin’ of ‘we doen de elektra’, maar het zijn vaak dezelfde mensen die het dan weer teruggeven van ‘ik doe het niet’. Dat zijn dan wel de knelpunten die ik dan tegen kom.

Heeft dat dan met de werkzaamheden te maken of dat het niet uitkomt?

Ik denk dat het ook wel met de werkzaamheden te maken heeft in die zin dat een vrijwilliger daar geen zin in heeft of omdat het te zwaar is, maar het dan niet zegt.

Ik dacht misschien zit er wel een andere reden dat de vrijwilliger bijvoorbeeld niet graag bij een bepaald persoon langs gaat.

Dat kan ook. Het kan van beide kanten zo zijn.

Welke veranderingen ervaart u als vrijwilliger, als positief met betrekking tot de dienstverlening van WonenPlus?

Een verandering is dat we digitaal zijn gegaan. Dat vind ikzelf heel positief. In het systeem kan je bijna niks kwijtraken. Ik vind het zelf heel lekker werken.

Met betrekking tot welke dienstverlening zou WonenPlus zich kunnen verbeteren/uitbreiden? Of is er vraag naar nieuwe dienstverlening die WonenPlus niet levert?

Nee, die nieuwe vraag is gewoon vaak dat mensen heel graag een praatje met iemand willen maken. En daar is momenteel heel veel vraag naar, maar dat kunnen we niet van de vrijwilliger verwachten om dat te doen. We verwijzen dan door naar Humanitas. En heel veel boodschappen-vragen, maar goed dat wordt ook opgelost, dat er elke week boodschappen gedaan moet worden voor bepaalde abonnees.

<einde interview>

9^e interview met – Beleidsmedewerker v/d gemeente Alkmaar

Datum interview: donderdag 11 juni 2015

Plaats: Stadskantoor Alkmaar

<Start interview>

Zou u zich willen voorstellen en willen vertellen wat uw werkzaamheden inhouden?

Ik ben Ik ben beleidsadviseur Wmo. Ik heb nog acht of negen collega's die dat zijn. Wat doe ik? Ik houd mij enerzijds bezig met de lokale wet- en regelgeving. De rijksoverheid maakt een wet. In dit geval de Wmo. Dat is een overkoepelende wet en iedere gemeente heeft dan de plicht om die wet te vertalen naar lokale wetgeving en dat heet dan een verordening of een beleidsregel. Dat is een van mijn taken dat ik... alles wat wij hier aan beleid bedenken en alle keuzes die het bestuur maakt, vertalen naar wetgeving, dat jij als burger komt bij de gemeente er dan een verordening ligt waarin staat wat jou rechten en plichten zijn als jij om hulp komt vragen. Dat is een ding. Mijn specifieke aandachtsgebied is individuele voorzieningen. Dat betekent dat ik mij vooral bezig hou met hulpmiddelen zoals alles wat met rolstoelen, scootmobielen, woningaanpassingen te maken heeft. Hulp bij het huishouden en vervoer. Dat zijn grote dingen. Daarnaast hou ik mij bezig met cliëntenondersteuning, cliëntparticipatie en wat wij met een mooi woord 'aanpalend beleid' noemen, randvoorwaardelijke zaken die niet zozeer met ondersteuning zelf te maken hebben, maar hoe betrek je mensen erbij en dat soort dingen. Ik bemoei me eigenlijk overal een beetje mee. Ik ben een beetje bemoeial hier op kantoor, maar dat is waar ik mij mee bezig hou.

Maar dat is natuurlijk ook wel interessant als je je overal een beetje in kunt mengen?

Wij zijn een modern netwerkorganisatie, dus dat wordt ook wel een beetje van je verwacht.

Welke impact heeft de invoering van de Wmo 2015 gehad op de gemeente Alkmaar?

Dat heeft een mega impact gehad. Nog steeds, want we zijn nu van transitie naar transformatie gegaan. Het is allemaal over de schutting gegaan. We hebben het allemaal moeten regelen vóór 1 januari. Maar nu gaan we al lerende op weg en nu wordt het; hoe werkt het in de praktijk nu echt? Daar komen we nu achter. Het heeft impact gehad zodat wij personeel erbij hebben moeten nemen, want het uitvoeringsteam consultants was niet groot genoeg. De totale begroting was pak 'm beet 280 miljoen euro. De AWBZ was 90 miljoen euro. Dat betekent dat door de nieuwe Wmo en alles wat vanuit de AWBZ en jeugd naar de gemeente is gekomen, een derde van de totale gemeentelijke begroting inneemt. Dat maakt het, denk ik, heel snel duidelijk dat dat heel heftig is. Als je ineens in plaats van 300 miljoen, ineens 400 miljoen hebt en dus 100 miljoen erbij krijgt aan taken. Betekent dus dat alles verandert. Niet alleen heb je die taken. We zijn nu ineens verantwoordelijk voor jeugd. Dat waren we nooit voor de Jeugdzorg. Voor zwaar gehandicapte jeugd of bijvoorbeeld criminele jeugd en noem het maar op. We zijn verantwoordelijk voor beschermd wonen. Beschermd

wonen zijn GGZ mensen. Mensen met psychiatrische problemen die niet zelfstandig kunnen wonen. Die met begeleiding in een aparte veilige omgeving wonen. Dat is voor ons totaal nieuw. Jij krijgt ook heel veel nieuwe aanbieders waarmee je contacten moet gaan onderhouden en ziet ook dat die markt heel erg is gaan verschuiven. Zo zijn ook al die al instellingen en bedrijven hun manier van werken aan het veranderen en de producten die zij hebben.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 (gehad) op uw oude cliënten (en de nieuwe cliënten) die zijn overgekomen vanuit de AWBZ?

Voor bestaande cliënten heeft dat op verschillende manieren impact gehad. De grootste impact is natuurlijk dat we moeten bezuinigen, dus dat we er toch aan knabbelen. Dat heeft voor iedereen eigenlijk impact. Er waren natuurlijk cliënten die zowel Wmo zorg hadden als AWBZ zorg en nu moeten ze ineens voor alles naar de gemeente. Dat is ook nieuw. Voor de oude klanten heeft het natuurlijk een enorme impact: ‘Ik kreeg het eerst op een andere manier. Nu moet ik naar de gemeente’. ‘Houd ik mijn vaste zorgaanbieder?’, ‘Wat verandert er in mijn pgb?’ ‘Krijg ik nog hetzelfde geld?’ In heel veel gevallen dus niet. ‘Nu gaat de gemeente mij herindiceren. Krijg ik nog wat ik had?’ In veel gevallen dus niet. En je ziet dus dat er ook wel dingen mis gaan. Waar eigenlijk voldoende rekening mee gehouden is. Hoe gaan we nou voor een warme overdracht zorgen? Hoe stemmen we dat op elkaar af? Dat is ook zoiets. Dat zijn allemaal dingen die van te voren door de rijksoverheid niet doordacht zijn.

Het is wel een hele verandering voor mensen dat ze nu bij de gemeente terecht moeten. Hoe denken zij hier volgens jou over?

Naast de angst van klanten... ‘de gemeente, wat weet die nou van mij’. ‘Wat weet de gemeente nou van mijn ziekte of mijn behoefte’. Voor ons heeft het impact, omdat we ineens zwaar gestoorde GGZ patiënten aan de balie in het Stads kantoor krijgen. Die volledig flippen en agressief zijn, omdat ze echt volledig in de war zijn. Want we krijgen nu allerlei doelgroepen in het Loket in de publiekshal met hele zware beperkingen. Heel veel mensen met psychische problemen.

Dat lijkt mij eerlijk gezegd niet heel prettig.

Nee. Dus daarom hebben we onze consulenten wel prima geschoold. Maar zo iemand die loopt het Stads kantoor binnen en staat bij een baliemedewerker te schreeuwen. Het heeft dus aan alle kanten impact. Maar zo iemand die regelmaat en zekerheid nodig heeft, wordt uit zijn oude vertrouwde omgeving gehaald,.

Het heeft vooral voor mensen met meerder ondersteuningszaken heel veel impact, voor mensen met een pgb, voor mensen waarbij de mantelzorg verandert. Tuurlijk, al die klanten waar het nu niet direct een impact heeft, die zijn wel zenuwachtig over er straks in 2016 gaat gebeuren? Want die horen ook wel dat wij moeten gaan bezuinigen. Want ze krijgen natuurlijk allemaal wel een herindicatie. Dus opnieuw een gesprek.

Hoe gaat het verloop van die gesprekken?

Die gesprekken worden nu al gedaan, maar niet alles in een keer. Dat is qua menskracht niet te behappen, dus we hebben ons nu gefocust op alle nieuwe klanten en gaandeweg 2015/2016 komen alle bestaande klanten ook aan de beurt.

Welke contracten heeft u met de diverse organisaties die betrokken zijn in de keten van de Wmo 2015?

We hebben zo ontzettend veel contracten. Wij hebben de onderdelen waarop wij contracteren; een hele grote en belangrijke is begeleiden. Dus alles wat met dagbesteding te maken heeft. Dat is eigenlijk een groep contracten. We hebben, denk ik wel, 120 verschillende contracten. Je hebt de begeleiding, dat is een terrein. Dan heb je de hulp bij het huishouden, we hebben hier iets van 32 contracten omdat klanten mogen kiezen. We hebben contracten voor hulpmiddelen, we hebben vervoerscontracten, we hebben contracten voor beschermd wonen en we hebben contracten voor jeugd. Dat zijn eigenlijk de velden in de Wmo. Maar daar is niet alles mee gezegd, want we hebben contracten met instellingen die mensen begeleiden. contracten voor respijthulp. Wij hebben contracten voor hele specifieke ondersteuning. We hebben contracten voor maatschappelijke opvang. Voor ex-gedetineerden, voor verslaafdenzorg, voor het veiligheidshuis (vroeger het blijf van mijn lijf huis). We hebben contracten voor dagbesteding, die zijn onderverdeeld in: licht, middel zwaar, heel zwaar. Dat was ook weer helemaal anders natuurlijk. Als je naar Alkmaar kijkt, zo'n grote gemeente als wij en dat we het ook nog eens regionaal doen. Ja, welke contracten heb je allemaal? Dat zijn er honderden.

Naast dit soort hele specifieke producten die wij inkopen, hebben wij niet zozeer contracten, maar subsidiëren wij instellingen. Subsidiëren wij niet alleen opvang instellingen maar ook het respijthuis. Wij subsidiëren Humanitas, Stichting MEE, mensen met een handicap. Wij subsidiëren WonenPlus. Wij subsidiëren de Sociaal Raadslieden. De Wiering, het maatschappelijk werk. Wij subsidiëren maaltijdvoorzieningen waar mensen gebruik van kunnen maken. Wij geven hier miljoenen aan subsidies uit. Van hele kleine tot hele grote. Dat is niet zozeer een contract, maar wij zorgen ervoor als gemeente, dat een organisatie als WonenPlus z'n werk kan doen. Of wij huren organisaties in om heel specifiek voor ons iets te gaan organiseren in een wijk. Een specifieke voorziening bijvoorbeeld.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken??) tussen de gemeente en de diverse organisaties die betrokken zijn in de keten van de Wmo 2015?

Heel veel. We hebben natuurlijk met veel meer organisaties te maken. We hebben natuurlijk ook met heel veel organisaties te maken die op elkaars werkterrein zitten. Dus wij proberen die overlap eruit te halen.

Is die overlap niet juist handig?

Soms wel, soms niet. Als wij alle twee betalen is het niet handig. De overlap zit er voor ons in dat we het effectief en betaalbaar willen. We willen het eenvoudig. We willen niet de regels en we willen kwaliteit en we willen een betaalbare prijs.

Een mooi voorbeeld. Verleden jaar gingen we bezig met de begeleiding, want wij worden verantwoordelijk voor de begeleiding. Dan krijg je dus vanuit het CIZ alle aanbieders waar op dat moment contracten mee waren. Dat waren er in de regio Alkmaar 680. Toen was de vraag, we kunnen toch niet met 680 verschillende aanbieders aan tafel gaan zitten. Maar wij moeten wel onderhandelingen gaan voeren over de inkoop van dat product begeleiding. Dus wij hebben gezegd. Wij gaan het uitonderhandelen met de 25 organisaties die minimaal 10 klanten hebben. Maar heel veel van die organisaties hebben maar 1 of 2 klanten. En we hebben gezegd, we gaan niet met al die organisaties afzonderlijk praten. Dus wij hebben gezegd, wij gaan een platform vormen. Dus we gaan met het Platform van grote zorgaanbieders begeleiding om de tafel zitten. Anders zou het niet te behappen zijn voor ons.

Welke knelpunten ervaart u/komt u tegen?

Het grootste knelpunt is geld. Hoe gaan we bezuinigen? Een ander groot knelpunt is de afstemming met andere wetten. Weer een ander knelpunt is zeker een onderdeel als beschermd wonen. Hoe moeten we dat in hemelsnaam organiseren? Dat zijn knelpunten. Nog even los van de uitvoeringsknelpunten van systemen die niet goed met elkaar praten. Informatie die niet goed overkomt. Facturen die niet betaald worden. Dat zijn allemaal knelpunten, maar zijn allemaal uitvoering. Dat is allemaal procesmatig. Het knelpunt is wel hoe we de komende jaren ook gaan uitkomen. Hoe zorgen we er nou voor met elkaar die omslag te gaan maken. Dat mensen die echt zorg nodig hebben het ook krijgen. En hoe gaan we er voor zorgen dat mensen een minder groot beroep gaan doen op die zorg. Dat ze zelfredzamer worden. Het weer zélf gaan oplossen. Dat is uiteindelijk de beweging die in de Wmo zit.

Kun je een positieve verandering noemen?

Het Slimste Huis hier in Alkmaar. Dat is een woonhuis ingericht met technieken en hulpmiddelen om mensen langer zelfstandig thuis te kunnen laten wonen. Daar moet je echt ens gaan kijken. Bijvoorbeeld een computer die zo is ingericht met software, dat de computer reageert op een noodkreet en de hulpverlener de webcam overneemt. Dat de hulpverlener zo je woonkamer in kijkt en kan zien dat jij op de grond ligt.

<einde interview>

10^e interview met – Opdrachtgever WPA

Datum interview: vrijdag 12 juni 2015

Plaats: WPA Alkmaar

<Start interview>

Wat is Stichting WonenPlus?

Stichting WonenPlus is een vrijwilligersorganisatie. De stichting bestaat uit vrijwilligers en een aantal betaalde krachten. We zetten vrijwilligers in om mensen thuis te kunnen helpen. Je moet dan denken aan praktische klusjes, kleine klusjes, boodschappen, tuinhulp, administratie onder andere en dat regelen wij. Wat wel veranderd, is dat we toch door de ontwikkelingen Transitie Wmo wat andere producten zijn gaan ontwikkelen en dat is bijvoorbeeld 'Samenkracht'. Dat is echt een project dat de kwetsbare doelgroep voorbereidt op het langer zelfstandig blijven wonen. Hoe kunnen we die intensiever ondersteunen, maar ook de samenwerkingsprojecten, zoals Goede Buur.

Wat houden jouw werkzaamheden in?

Ik coördineer WonenPlus, dus ik zorg voor de inkomsten voor de formatie, voor de aansturing.

Wat is er na invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ in jouw takenpakket/ werkzaamheden veranderd?

Dat we meer projectmatig zijn gaan werken. Dus we hadden eerst alleen de praktische diensten en ondersteuning en we zijn eigenlijk meer gaan samenwerken met andere organisaties om ook een aanbod op maat te maken en toch steeds meer te gaan kijken, hoe ondersteun je mensen nou goed in die thuissituatie nu de problematiek ernstiger wordt. En we zien natuurlijk ook een toename in bepaalde diensten. Als je kijkt naar boodschappen. Dat is exorbitant gestegen. De aanvragen.

En waar zit het hem dan precies in?

Thuiszorg doet het niet meer. Die mag het ook niet meer doen. Mensen kunnen toch minder goed de deur uit, dus die moeten gewoon echt een beroep doen op WonenPlus daarvoor.

De gemeente heeft ook vervoersdiensten, maar is waarschijnlijk niet hier voor bedoeld?

Ik denk ook onvoldoende betaalbaar. We hebben een hele grote groep minima in het bestand. Die kunnen het gewoon nooit niet betalen, dus die zijn echt afhankelijk van vrijwilligers die op de fiets en fietstassen de boodschappen gaan doen. Vaak willen ze wel heel graag mee, maar dat is niet altijd haalbaar.

Ik heb wel eerder gehoord van een busje waarin een vrijwilliger met een aantal ouderen naar de supermarkt ging en dan werden ze weer thuis afgezet.

Ja, daar zijn we ook mee bezig. Dat is van het nationaal ouderenfonds, de boodschappen plusbus. We zijn aan het kijken of we die met een aantal organisaties kunnen laten rijden. Voor ons is het niet exploitabel te maken als WonenPlus Alkmaar alleen. Dus we moeten echt partners daar in zoeken en WonenPlus Bergen heeft zo'n bus en die krijgen hem ook niet exploitabel dus we kijken met een aantal organisaties of we bij hen kunnen aansluiten om daar gebruik van te maken.

Nu worden er ook zo nu en dan dagen georganiseerd door organisaties waarbij problemen worden neergelegd. Dinsdag 16 juni wordt er bijvoorbeeld zo een bijeenkomst gehouden.

Ja, ik weet wat je bedoelt. We zitten natuurlijk heel erg te zoeken naar, hoe sluit je als informele zorg aan bij formele zorg, maar er worden ook steeds meer vragen gesteld die betrekking hebben op zorggerelateerde handelingen. Dus bijvoorbeeld een zoon die belt van 'ik zorg voor mijn moeder maar ik wil een dagje weg. Kan een van jullie vrijwilligers mijn moeder een schone inco¹²⁰ geven' bijvoorbeeld. Dat is eigenlijk een verzorgende handeling, maar hij voert die altijd uit en dus ze hebben geen zorgindicatie. Dan zit je ook acuut omhoog en die vraag krijg je steeds meer. We hebben wel met onze samenwerkingspartner de Goede Buur afspraken dat dat mogelijk is, dus dat er een verzorgende de straat inloopt om dat te kunnen doen. Maar dat kan alleen binnen een straal van zoveel meter. Daar viel deze aanvrager toevallig niet binnen. Maar dat zijn van die vragen van 'gaan we dat nou wel of niet doen'. Zeker omdat die steeds vaker voorkomt. In Heerhugowaard hebben ze bijvoorbeeld al zorgvrijwilligers. Dat zijn vrijwilligers die wel lichte verzorgende taken op zich nemen.

Dus die worden echt omgeschoold om dat te kunnen doen?

Ja, terwijl vrijwilligers hier echt het standpunt hebben van daar beginnen we niet aan, want we verdringen ook een arbeidsplek. Daar zijn ze heel bang voor.

Als je bijvoorbeeld iemand helpt met een maaltijd. Zolang je alleen iets verwarmd of je smeert een broodje en je zet het voor iemand neer en die eet het zelf, dan is het nog oké. Maar als je iemand gaat helpen, dus je brengt de voeding echt in de mond, dan is het zorg. Het zijn allemaal van die lastige dingen.

Gemeente en het Zorgkantoor stechelen er ook over van wat is nou Wmo en wat is nou Wlz? Daar zijn zij ook nog niet helemaal uit op sommige gebieden. Het is ook weer een hele verschuiving.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ op uw cliënten?

Best wel veel. In eerste instantie natuurlijk veel angst en onrust van hoe gaat het eruit zien. De gemeente worstelt daar natuurlijk ook wel mee van, hoe ga je dat nou goed implementeren.

¹²⁰ MS/incontinentieluier

Bij ons is het gewoon helder, er komen hier steeds meer vragen terecht. Meer vragen naar informele ondersteuning.

Die bezorgdheid is er dan, maar hoe los je dat dan als WonenPlus op?

Toch steeds meer kijken van... niet gelijk een vrijwilliger inzetten, maar we vragen die eerst incidenteel, maar dat wordt steeds vaker structureel. Waar we echt duidelijk op ingestoken zijn, is kijken van hoe zorg je dat mensen valide netwerken hebben. Structurele vragen 'hoe kunnen we zorgen dat ze een netwerk hebben, die het van ons kunnen overnemen?' Want ook wij kunnen niet eindeloos meer gaan bieden. Dat redden we niet. Dus het is insteken op het versterken van het netwerk.

Wat onderscheidt WonenPlus Alkmaar van andere organisaties binnen de zorgketen?

Wij zitten in het Platform van Zorg en Welzijn en één keer in de maand komen we ook bij elkaar. En dan zie je dat je heel erg complementair bent aan elkaar. Als je kijkt naar Humanitas die bieden zeg maar wel diensten in de thuissituatie, maar toch weer anders als wat wij doen. Bij ons is het toch weer gericht op ondersteunen bij wonen.

Dus er is geen organisatie die veel overeenkomsten heeft met WonenPlus met betrekking op de diensten?

Nee, we stemmen het echt goed af en we lenen ook wel vrijwilligers uit aan elkaar. Het kan bijvoorbeeld wel zo zijn dat Stichting Present, die heeft vaak aanvragen, maar onvoldoende vrijwilligers. Dus diensten die de een levert, die levert de ander niet. Dat is ook een soort van gentlemen's agreement. We zeggen ook altijd, we zijn aanvullend, dus we gaan geen dingen doen die andere al doen.

Maar in tijden van bezuinigen is er dan geen sprake van concurrentie merkbaar onder de organisaties?

Ja, maar in vrijwilligersland merk je dat niet. Ik moet zeggen, ook bij het Platform, ook die vrijwilligersorganisaties zijn allemaal erg gemotiveerd en erg bereid om ook naar elkaar toe iets te betekenen. Het is ook zo dat we met elkaar dingen aankaarten om iets voor elkaar te krijgen. Zo hebben we bijvoorbeeld met VOG¹²¹ wel eens contact gehad met de gemeente. Als afzonderlijke partij kreeg je het gewoon niet voor elkaar. En toen we het met het Platform zijn gaan inbrengen toen was het vrij snel geregeld. Dus daar versterk je elkaar dan ook in. En dat is ook met bepaalde thema's, cursussen of trainingen voor vrijwilligers. Dat doen we dan gewoon gezamenlijk. Daar merk ik het niet. Wel bij de zorgpartijen.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken ??) tussen de gemeente en de diverse organisaties die betrokken zijn in de keten van de Wmo 2015?

Niet eigenlijk. Het is gewoon hetzelfde gebleven. Het is gewoon hetzelfde prestatiecontract gebleven.

¹²¹ Verklaring Omtrent Gedrag

Ben je met de invoering van de Wmo 2015 al knelpunten tegen gekomen?

Dat is nog wel de aansluiting bij de Wmo klantmanagers. Ook met het Platform al een hele tijd aan het trekken om die aansluiting beter te laten plaatsvinden. De Sociale Kaart. De gemeente was daar heel actief mee gestart maar er is twijfel over de sociale kaart die nu is ingevuld. De gemeente is aan het overwegen om dat zelf te gaan doen en de voorzitter zou dat met een vrijwilliger gaan invoeren, maar die heeft ook zoiets van.. we kunnen de MEE kaart wel invoeren. Als de gemeente dan toch straks zegt, we willen een ander format, dan zitten we al dat werk voor niks te doen. Dat is ook een beetje zonde, maar die Sociale Kaart is ook iets wat al jaren niet op orde is.

Welke positieve veranderingen kun je benoemen?

Dat wij natuurlijk wel onze bestaansbasis... die is wel echt gerechtvaardigd nu. Dat resulteert verder niet in hogere subsidies, maar wel voor ons bestaan. Het is wel echt noodzakelijk dat je er bent.

De gemeente heeft aangegeven in 2015 geen bezuinigingsmaatregelen door te voeren, maar de gemeente heeft net als andere gemeenten minder subsidie gekregen vanuit het rijk. Ook heeft de gemeente er een grote zorgtaak bij gekregen. Verwacht je dat er in 2016 klappen gaan vallen?

In dit jaar ook, want ze hebben ook een korting gekregen dus.

Wat voor korting?

Het was iets van zoveel procent. Ik weet uit mijn hoofd niet meer hoeveel en die moeten ze gewoon gaan verwerken.

Het lijkt misschien wel goed te gaan in 2015, maar gaat er in 2016 veel veranderen?

Ja, dat gaat ook gebeuren.

Je ziet ook op Welzijn bijvoorbeeld dat de activiteitentak bij de Wiering al is wegbezuinigd en dat zijn wel slagen die ze maken. En Kern8 is wegbezuinigd. Die hadden dit jaar alleen nog Jeugdzorg, maar volgens mij stoppen die aan het eind van het jaar helemaal.

Eerder heb je me verteld over de S1 wijkverpleegkundigen. Werken jullie ook samen?

Ja, ze zijn voor ons belangrijke verwijzers, maar voor hen zijn we belangrijk voor de signalering. Zij komen af op de het 'niet pluisgevoel', dan gaan zij er op af. Andersom verwijzen zij ook weer cliënten door naar WonenPlus.

<einde interview>

11^e Interview met – Projectleider VCRA

Datum interview: dinsdag 9 juni 2015

Plaats: WPA Alkmaar

<Start interview>

Wat is het VCRA?

Het VCRA bemiddelt op het gebied van vrijwilligerswerk. Eigenlijk alles wat maar met vrijwilligerswerk te maken heeft daar kan je voor terecht bij het VCRA. Dus dat het werven van vrijwilligers, het bemiddelen van vrijwilligers naar organisaties, het scholen, het waarderen alles. Je zou anders ook nog even op de website kunnen kijken voor meer informatie. Daar krijg je een goede indruk op van wat wij doen.

Wat houden uw werkzaamheden in?

Ik doe hier onder andere de maatschappelijke stages. Dat houdt in dat leerlingen van het voortgezet onderwijs, dat die tijdens hun schoolopleiding vrijwilligers werk gaan doen. Het was tot voor kort verplicht. Het is wel in het kader van hun schoolopleiding, dus het telt ook mee als onderwijstijd. Wij zoeken dan onder andere stageplaatsen. Wij zorgen voor de richtlijnen zoals voor de arbo, voor de verzekering, omdat organisaties daar hulp bij nodig hebben. Jongeren is toch een ander doelgroep. Dus dat is een ding dat ik doe en het andere is Zorg voor elkaar. Zorg voor elkaar is een online marktplaats voor vraag en aanbod op het gebied van zorg en welzijn en het is ook in het leven geroepen in het kader van de Wmo. Het is gratis maar je moet je wel registreren.

Wat is er na de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ in uw takenpakket/werkzaamheden veranderd?

Het is versterkt. Je merkt dat wij als vrijwilligerscentrale een hele andere rol gaan spelen. Er wordt een veel groter beroep gedaan op vrijwilligers. Het is belangrijk dat je daar natuurlijk op in speelt en zorgen voor elkaar en ondersteunen van mantelzorg. Mantelzorg en vrijwilligerswerk komt dicht bij elkaar te liggen.

Moet je als vrijwilliger nog ergens aan voldoen?

Je bedoelt een VOG?

Is dat verplicht?

Nee, het is niet verplicht, maar wel bij sommige organisaties is dat verplicht. Wel een minimale leeftijd van 16 jaar is verplicht.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ op uw cliënten?

Cliënten hebben we natuurlijk niet echt. We werken natuurlijk met vrijwilligers. We hebben wel kwetsbare mensen die we naar vrijwilligerswerk begeleiden. Daar zou ik verder niet zo een antwoord op weten. Ik denk dat er eerder een beroep wordt gedaan op vrijwilligers. Zeker meer mensen moeten meer vrijwilligers werk gaan doen.

Wat onderscheidt het VCRA van andere organisaties binnen de zorgketen?

Dat we een vrijwilligersorganisatie zijn. Daar is er maar een van. We zijn aan het werven, aan het scholen en we proberen overal bij betrokken te zijn. Waar wij onder andere nu mee bezig zijn, is welke grenzen stel je aan vrijwillige inzet. Dat is wel een hot item op dit moment. Wat mogen vrijwilligers wel, wat laat je betaalde krachten doen. De zorg wordt natuurlijk minder. Mensen moet het nu meer zelf oplossen, maar je kunt niet alles oplossen met vrijwilligers, want er zitten medische zorgtaken bij die alleen maar BIG geregistreerde mogen uitvoeren. De vraag is dan wat er allemaal onder een medische zorgtaak valt.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken??) tussen de gemeente en het VCRA met de invoering van de Wmo 2015?

Ik merk wel dat de gemeente Alkmaar allerlei bijeenkomsten aan het organiseren is. Eigenlijk om met elkaar (dat vind ik wel heel goed) vast te stellen van wat zijn nu de beleidskaders. Daar wordt iedereen bij betrokken. Niet dat dat al een vaststaand feit is. Iedereen is daar in zijn rol aan het zoeken en aan het pakken. De gemeente heeft het hier ingedeeld op drie Velden en er word nu gesproken van wat hoort er nu in welk Veld thuis.

Welke knelpunten merk je nu op dit moment?

Dat is lastig te zeggen. Ik denk vooral dat het wel een veel gehoord iets is. Er rijzen initiatieven als paddenstoelen uit de grond en de kunst is eigenlijk om zoveel mogelijk daarin samen te werken en niet allemaal zelf het wiel uit te vinden of te concurreren. Ik zie het op dit moment nog niet gebeuren, maar ik hoor wel veel van gebruikers van ‘tjonge jonge, wat is er toch veel en is er nou niet één iets waar je naar toe kan.’ Of dat zou kunnen dat weet ik niet. Volgens mij blijft dat een ideaal plaatje.

Waar zou het aan kunnen liggen dat die samenwerking er nog niet is?

Nou die samenwerking... Er is natuurlijk op dit moment wel veel beleidsmatig. Er wordt nog heel veel nagedacht over ‘wat gaan we doen’. Er ontstaan hele leuke initiatieven, maar de praktijk moet nu. De praktijk moet echt nog goed uitgevoerd worden en soms weet je van elkaars bestaan niet. Dan is er ineens een initiatief waarop een ander roept, zoiets is er toch al? Of je dat kunt voorkomen, dat weet ik niet.

Is er niet een soort startpagina?

Nee, wordt wel naar gevraagd ja. Of misschien... Ik heb er weleens aan gedacht O! dat is een goed idee. Aan de andere kant. De maatschappij is zo aan verandering onderhevig op dit

moment. Ik denk ja, hol je daar niet steeds achteraan. Aan de andere kant denk ik, misschien is het wel goed om er naar te streven, maar een startpagina is er nog niet. We zijn wel heel erg bezig met een sociale kaart, dat wel, maar echt optimaal is het nog niet. Wie weet komt dat.

Welke positieve veranderingen kun je benoemen? Je noemde er net al wel een.

Een positieve verandering van deze tijd vind ik wel, ook van de veranderde Wmo. Je hoort natuurlijk wel veel klachten allemaal van tjonge jonge, het wordt er allemaal steeds minder op en de zorg wordt heel erg uitgekleeft. Dat vind ik wel heel jammer. Het positieve daarvan vind ik wel dat iedereen gedwongen wordt tot creatieve oplossingen en dat vind ik er wel heel goed aan. Er is natuurlijk een periode geweest dat alles maar kon en dat is niet zo. Ik hoop alleen inderdaad dat dat goed uitpakt en dat juist de kwetsbare mensen er niet de dupe van worden. En dat die ook gezien worden, maar je ziet wel weer die sociale buurtcohesie. Die zie je wel weer opkomen.

De Wmo 2015 is nog maar kort van start gegaan. Wat verwacht je van het verdere verloop in 2016 met betrekking tot de nieuwe Wmo?

Ik denk dat zolang er heel kritisch naar wordt gekeken dat (dat weet je natuurlijk niet of dat dat gebeurt) iedereen open staat voor de verbeteringen en de valkuilen. Dan denk, zou je er in 2016 beter voor kunnen staan. Je moet wel kijken van wat gaat er goed en wat gaat er niet goed. Je moet niet blijven doorgaan omdat het zo is afgesproken, als het niet werkt, maar daar heb ik weinig invloed op denk ik.

Ik denk wel dat je heel erg op moet passen... Er wordt wel heel snel gezegd, dat kunnen vrijwilligers wel oppakken. Je zit ook heel sterk ook met de verdringing van betaald werk. Dat ook. Dat is altijd al wel een grijs gebied geweest en dat wordt nu nog wel sterker. Ik denk dat dat ook heel afhankelijk is van de economie. Dat ook.

Het heeft ook twee kanten. Aan de ene kant zullen sommige dingen ook wel heel schrijnend blijven en dan denk ik, dat kan niet. Aan de andere kant hoor je toch ook wel en volgens mij was het iemand die in de kunst zat, die zij; het heeft ons ook heel veel opgeleverd. Andere manier van werken, veel creatiever, we zijn eigenlijk een stap verder. Dat kan natuurlijk ook en zo kan het in de zorg ook gaan, maar ik vind het verder nog een beetje koffie dik kijken.

Wij kijken momenteel heel veel naar de grenzen van vrijwilligers werk. Wat kan wel en wat kan niet en hoe kun je meer vrijwilligers inzetten.

<einde interview>

12^e Interview (Telefonisch) – S1 Wijkverpleegkundige (1)

Datum interview: vrijdag 19 juni 2015

Plaats: -

<Start interview>

Wat houden je werkzaamheden in en vanuit welke organisatie doe je dit?

Ik werk bij de Evian Thuiszorg, dus ik werk extramuraal zeg maar. Ik werk in de wijk dat noem je zeg maar S2. Het verplegen en verzorgen van cliënten. Het laatste halfjaar doen we ook de herindicaties, dus het is veel kantoorwerk geworden. De herindicaties moeten 1 juli klaar zijn. Alle cliënten in onze wijk, die hebben we ongeveer opnieuw geïndiceerd. Dat is zeg maar S2. Dat is onze taak nu.

Zou je daar nog iets meer over kunnen vertellen?

We werken in een team van ongeveer 18 medewerkers. Wijkziekenverzorgenden, verzorgenden en twee wijkverpleegkundigen. Zeg maar een duo baan. Het werk dat wij deden, is een beetje doorgeschoven naar de wijkziekenverzorgenden. Die hebben we daarin geschoold en gecoacht. De wijkziekenverzorgenden hebben veel taken naar de verzorgenden overgedragen, zodat wij tijd vrij konden maken om die herindicaties te doen. Verpleegkundige werk doen we natuurlijk nog wel. Bereikbaarheidsdiensten doen we ook. Dat is zeg maar van 05.00 uur tot 's avonds 23.00 uur, dan moeten we ook in het team bereikbaar zijn. Ook in het weekend. Dus van 's morgens 07.00 uur tot 's avonds 24.00 uur. We draaien met veel verpleegkundigen uit andere wijken ook de bereikbaarheidsdiensten. We doen ook een project, mijn collega en ik. Dat heet 'Zeg maar S1'. Dat is een project. We hebben van de zorgverzekeraar het VGZ, hiervoor allebei 18 uur per week gekregen. Daar zijn we eigenlijk steeds mee bezig. Ook kunnen we dat op wijkniveau doen. We hebben bijvoorbeeld in het wijkgebouw een afspraak gemaakt. Zo zijn we met betrekking tot de veiligheid achter het 'niet pluisgevoel' bij mensen gekomen. We hebben de wijkagent uitgenodigd om een presentatie te geven over veiligheid in de buurt en om het huis. Dus zo doe je dat in de buurt. Zo hebben we nog wel meer presentaties gegeven, en daar zijn we dus druk mee bezig.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ op uw cliënten?

Wij hebben dus veel samenwerking met de Wmo. Bij veel herindicaties die wij , hebben wij de Wmo nodig. We hebben ook een Wmo consulente een ochtendje mee gehad om te laten zien wat wij nu doen. We gaan ook nog een keer met haar mee, zodat zij ons kan laten zien wat zij doet. We overleggen veel over de maaltijden bijvoorbeeld. Normaal zou dat

geïndiceerd moeten worden door de Wmo, begeleiding individueel heet dat. Zo werken we eigenlijk.

Er is geen sprake van een grote impact of verandering sinds januari 2015?

Dat denk ik wel. De begeleiding individueel, die was van de AWBZ, dat regelde het CIZ. Die deden dat van achter een bureau en nu gaat een Wmo consulent echt kijken bij de mensen thuis of het wel nodig is. We zijn er nu sinds kort achter dat we zorg kunnen blijven geven tot de Wmo consulente geweest is. Dat duurt lang voordat je daar allemaal achter bent. Hoe het geregeld wordt. Dat is gewoon vervelend dat je dat gewoon niet weet. Wij wisten dat niet. Nu komen we erachter dat je gewoon mag doorgaan met je zorg tot de Wmo geweest is voor het keukentafel gesprek. Dan ga je geïndiceerd worden op de maaltijden.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken ??) tussen de gemeente en de diverse organisaties die betrokken zijn in de keten van de Wmo 2015?

Onze manager gaat dus langs die gemeenten..., je hoort dus steeds verschillende verhalen, je mag het nu declareren die maaltijden. Dat hebben we allemaal een beetje uitgesproken eigenlijk tot dat we wat meer zekerheid hadden eigenlijk. Van hoe gaan we dat nu doen. Daar was eigenlijk heel veel onduidelijkheid over.

Dat was, maar is dat eigenlijk nu nog steeds?

Ja, eigenlijk wel. Het loopt nu allemaal nog.

Wanneer denk dat er wat meer duidelijkheid over is?

Ik denk de tweede helft van dit jaar wel.

Wat zijn jouw ervaringen met de Wmo 2015. Vind je het een positieve verandering en/of welke knelpunten ervaar je?

Die maaltijden dus. De samenwerking is goed. Ik vind ze ook wel goed te bereiken. Er wordt goed doorverbonden naar de juiste persoon, dus de samenwerking is goed.

Met betrekking tot die samenwerking, over wie heb je het dan?

Over de klantmanagers.

Hoe sta je tegenover de inzet van vrijwilligers?

Goed. Die kunnen wij inschakelen. Er wordt veel meer met vrijwilligers gewerkt. Wij kunnen bijvoorbeeld naar Humanitas bellen en dan kunnen we de casus uitleggen en zij zoeken er dan de juiste vrijwilliger bij en dat gaat goed.

Ik heb bijvoorbeeld een artikel gelezen van de FNV die strijd voor de beroepskracht en in het artikel ingaat dat een beroepskracht niet is te vervangen door een vrijwilliger. Wat is jouw standpunt hierin?

Nee, inderdaad. Dat is natuurlijk wel zo. We hebben bijvoorbeeld ook stervensbegeleiding, wij doen dus zorgkar, maar dan kunnen wij bijvoorbeeld ook een vrijwilliger inschakelen, maar die daar dan wel voor opgeleid wordt om die familie te ondersteunen. Die mensen blijven dan thuis. Voor de familie die moet ook een beetje ontlast worden. Die moet er ook eens even uit kunnen. Daar schakelen we dan een vrijwilliger bij in, maar dat moet dan wel iemand zijn die een beetje ervaring daarmee heeft. Dat zoeken we dan Humanitas en dat gaat hartstikke goed. Zo heb ik ook bijvoorbeeld iemand die gaat zwemmen. Dat is iemand, dat is best wel een zware casus en daar kan je niet zomaar een vrijwilliger bij neerzetten. Dat zou dan wel moeten, maar uiteindelijk hebben dan toch besloten van niet. Dat onderbouwen we dan en dat gaat goed. Ik heb er goede ervaringen mee. Dat zal niet iedereen zeggen, maar ik wel.

De gemeente is per 1 januari 2015 op grond van de Wmo verplicht om zich met vrijwilligers bezig te houden. Waar leg je volgens jou de grens met betrekking tot de inzet van vrijwilligers?

Dat is per cliënt verschillend. Je hebt vaak ook een signalerende functie daarbij. Je kan dat doen, als je af en toe iemand langs laat komen om een bredere blik op die cliënt te werpen. Je kan niet zomaar klakkeloos (iedereen) vrijwilligers overal op af sturen. Sommige mensen kunnen bijvoorbeeld moeite hebben met slikken, je kan niet zomaar een vrijwilliger daar op af sturen. Het hangt van alles af.

Is er iets wat je nog aan mijn interview wil toevoegen?

Wij hebben dus ook regelmatig een overleg met WonenPlus via die S1 (Verpleegkundigen), er zit een Wmo consulent bij. Wij zitten erbij, twee wijkverpleegkundigen, iemand van WonenPlus en burgerorganisaties. Dat is heel goed. Dan brengen we casussen in en dan kijken we allemaal wat we kunnen doen en ook over de mail. Problemen en oplossingen zoeken. Dat willen we toch wel uit gaan breiden.

Waar zou WonenPlus zich volgens jou nog in kunnen verbeteren of op aan kunnen vullen op jullie diensten?

Ja, dat hangt ook weer van de casus af. Dat zou ik zo gauw niet zo goed weten, want ze kunnen natuurlijk heel veel. Ja, en we zoeken ook met elkaar naar oplossingen. Dus wat de een niet weet dat weet de ander weer. Je bundelt je krachten weer.

<einde interview>

13^e Interview (Telefonisch) – S1 Wijkverpleegkundige (2)

Datum interview: vrijdag 19 juni 2015

Plaats: -

<Start interview>

Wat houden je werkzaamheden in en vanuit welke organisatie doe je dit?

Ik ben wijkverpleegkundige van Evian. Mijn werkzaamheden, ik heb twee functies. S1 en S2 wijkverpleegkundige. Dat komt omdat onze functies zijn opgesplitst. Niet alle wijkverpleegkundige hebben die S1 functie. Dat hebben mijn collega en ik. Onze algemene functie is S2. Ik coördineer een zorgteam in Alkmaar. Een team van 15 mensen. Het bestaat uit wijkziekenverzorgenden en -verzorgenden. Ik ben verantwoordelijk voor alle cliënt gebonden zorg die wij leveren. Die ook het hele team levert. Dat houdt in dat wij ongeveer 70 klanten hebben in de wijk. Van laag complexe zorg, van steunkousen aan trekken tot douchen tot hoog complexe zorg. Daar kan je denken aan mensen die op sterven liggen of mensen die sonde voeding krijgen. Vaak mensen met kanker ook jonge mensen. De leeftijd gaat van 18 tot 100 jaar en over het algemeen zitten wij in de ochtend in de wijk. Leveren wij 's morgens zelf ook zorg. Niet veel maar eigenlijk leveren alleen als wijkverpleegkundige zorg bij de hoog complexe cliënten. Ik kom ook regelmatig bij cliënten 1 of 2 keer in de week waar de verzorgende dan komt en de verzorgende is dan ongeveer niveau 2 en 3. Wijk ziekenverzorgende is niveau 4 en wijkverpleegkundige niveau 5. Waarvan je toch zoiets hebt, er speelt toch meer. Het is nodig dat je als wijkverpleegkundige elke week even langskomt om te kijken hoe het met iemand gaat.

Wat is er na de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ in jouw takenpakket/werkzaamheden veranderd?

In de middag doen we vaak veel administratie. We mogen sinds 1 januari 2015 zelf de (opleiding gevolgd) indicatie stellen. Voorheen vroegen we die indicatie aan via het CIZ. Dat is veranderd. Wij gaan zelf bij de klant thuis langs. We zijn nu bij alle klanten die we in de wijk hebben, opnieuw op huisbezoek geweest. Hebben we opnieuw kritisch gekeken naar welke zorg mensen kregen en hebben we opnieuw gekeken van wat kunnen mensen nog zelf, wat kunnen kinderen betekenen, wat kunnen burens betekenen, wat kan een hulpmiddel betekenen, Wat kunnen ergotherapeuten betekenen door te kijken wat mensen nog zelf kunnen doen. Als we nieuwe klanten krijgen, via huisarts, ziekenhuis dan gaan we op intakegesprek. We zorgen dat er een zorgdossier ligt, we informeren het team. Dus eigenlijk het hele proces rondom het opstarten van die zorg, en doen we een stuk coaching en begeleiding van het team. Voor de rest nog vergaderingen, scholing en dat is een beetje wat we 's middags doen.

Wat voor impact heeft de invoering van de Wmo 2015 en de wijziging van de AWBZ op uw cliënten?

De wijziging van de AWBZ is dat mensen geen eigen bijdrage meer hebben. Voorheen moesten mensen voor persoonlijke verzorging of verpleging een eigen bijdrage betalen en dat was afhankelijk van het vermogen. Dat was voor sommige mensen best nog wel veel. Want ik zit in een wijk met een sociaal lage status. Ik heb mensen gehad die daardoor zorg gingen vermijden of af gingen zeggen, dus dat is een positieve ontwikkeling. Dus dat is een grote verandering voor cliënten vanwege de AWBZ. De veranderingen op Wmo gebied is dat voor de cliënten, de Wmo kritischer gaat kijken naar de inzet van huishoudelijke hulp. Dat maakt het voor sommige cliënten heel spannend, onzeker en onrustig, omdat mensen die al jarenlang hun eigen huishoudelijke hulp hebben, daarin worden gekort. Voor mensen is het een onzekere periode, voor de cliënten vind ik, omdat niet iedereen al geherindiceerd is. Ze hebben brieven gekregen, informatie van... Dus ja er speelt onzekerheid. En het stukje begeleiding gaat via de Wmo. Voorheen ging dat ook via het CIZ. Bepaalde hulpmiddelen worden niet meer vergoed. De Wmo kijkt strenger naar zelfredzaamheid, dus ik denk dat het voor de cliënten toch een onzekere factor is. Waarbij mensen minder rechten hebben op vergoedingen. Dat hoor ik wel terug van de mensen.

Die onzekerheid is er bij de mensen. Is die onzekerheid ook terecht vind je?

Deels is het terecht, maar deels vind ik het eerlijk gezegd ook wel goed dat er kritischer naar gekeken wordt. Het zijn over het algemeen mensen die gewend zijn dat ze jarenlang zoveel huishoudelijke hulp hadden en begeleiding. Ik denk dat het best wel eens goed is dat er kritisch naar gekeken wordt. Het is niet altijd terecht.

Welke veranderingen zijn er in de communicatie (afspraken ??) tussen de gemeente en de diverse organisaties die betrokken zijn in de keten van de Wmo 2015?

De verandering vind ik, is dat we meer contact hebben. Ze zijn toegankelijker. We weten ze te vinden. We hebben ook in het kader van die S1 functie ook met de gemeente om de tafel gezeten. Hebben we de mensen leren kennen. De klantmanagers die zorg indiceren bij de mensen thuis. Dus de lijntjes zijn korter geworden. We werken meer met elkaar samen, omdat je elkaar meer nodig hebt bij dingen die zij moeten indiceren of bij een stukje welzijn. Wij signaleren vaak bij mensen eenzaamheidsproblematiek. Problemen op het gebied van welzijn en dat hoort bij de Wmo. Dus dan melden we iemand aan bij de Wmo en nu we weten wie er zit zijn de lijntjes gewoon korter en ik denk dat door de nieuwe Wmo, is het onwijs druk. Ze zoeken ook wel samenwerking met de andere organisaties en voornamelijk WonenPlus en Humanitas. Dat zijn vrijwilligersorganisaties waarop een veel groter beroep gedaan wordt, omdat heel veel begeleiding, nu toch ineens gaat vallen onder de Wmo en niet altijd meer voor de professionele hulpverlener nu de vrijwilliger dat ook kan doen. In die zin werken ze daar ook al heel veel samen mee.

Die samenwerking vind je ook goed gaan of zou die nog beter kunnen?

Die zou wat mij betreft nog wel beter kunnen. We weten wat we van elkaar vinden enzovoort, maar wij zouden eigenlijk nog wat meer... Wij hebben het idee dat wij niet zo heel erg zichtbaar zijn. In die zin. Wij hebben gesprekken met elkaar gehad. Er heeft een keer een klantmanager met ons meegelopen, maar wij hebben nou niet echt direct.... Ik heb maar een keer een klant van hun gekregen, met de vraag daar een keer naar te willen kijken. De hele dag schijnen de klantmanagers het enorm druk te hebben. Dus ik denk dat het een toegevoegde waarde is als wij daar ook een keertje naast zitten en dat we dan wat dichter bij elkaar zitten om zo beter met elkaar samen te werken.

Meer zichtbaarheid?

Ja. Door een beleidsmedewerker is er een samenwerkingsvergadering gehouden een aantal maanden geleden, maar dat viel ons tegen. Er zat eigenlijk 80 procent aan fysiotherapeuten bij die vergadering, er waren een aantal jeugdcoaches en een iemand van de Wmo en iedereen sprak uit wat zijn functie was en de fysiotherapeuten zaten daar eigenlijk meer voor zichzelf, want er is een enorme concurrentie op het gebied van fysiotherapie. Er zijn er heel veel hier in Alkmaar en iedereen probeert zo zijn klantjes te werven. Dus die zaten daar met een heel ander doel. Dus moeten wij ons actief opstellen in die S1 functie en laten weten dat wij er ook zijn. Maak gebruik van ons. Wij kunnen heel laagdrempelig zonder een verwijzing van de huisarts bij de mensen thuis langsgaan.

Wat zijn jouw ervaringen met de Wmo 2015. Vind je het een positieve verandering en/of welke knelpunten ervaar je?

Ik denk wel dat het een positieve verandering is. Als knelpunten ervaar ik dat er veel dubbele gesprekken plaatsvinden, maar dat is niet nieuw. Dat was altijd al zo. Dat heeft niet alleen met de Wmo te maken, maar ook met de verschillende disciplines. Een voorbeeld is dat ik een herindicatie hebben gedaan bij mensen, dat is een heel gesprek. Vervolgens hebben deze mensen wat hulpmiddelen nodig van de gemeente, dus ik schakel de gemeente in en dan komt een Wmo consulente opnieuw daar een intake gesprek voeren. Dat zijn dingen, dat is jammer. Vervolgens komt de huisarts, die hebben een verpleegkundige ouderenzorg en die neemt opnieuw een intake gesprek. Dus die mensen doen steeds opnieuw hun verhaal. Het wordt heel vaak gesignaleerd... kan dit niet anders. Maar het probleem wat je hebt is dat ook zij documenten aanmaken voor hun dossier. Je zit met gegevens overdragen wat kan wel, wat kan niet. We hebben natuurlijk ook een beroepsgeheim. Wat kan je wel en wat mag je niet overdragen. Dat moet allemaal in overleg met de cliënt. Dus het zit heel complex in elkaar die overdracht en ik zie het ook nog niet 1,2,3 veranderen, maar daar zou echt iets aan moeten veranderen. Ik stel dezelfde vragen als de Wmo consulente en ik kan als iemand een traplift nodig heeft ook wel zien en indiceren en dan hoeft daar niet meer opnieuw een Wmo consulente te komen. Dat vind ik zonde dat er nu zoveel 'dubbeling' is en mensen moeten lang wachten. Er gaan zo vier vijf maanden overheen door alle 'dubbelingen'.

Dat zou dus wel eens kunnen betekenen dat mensen tegen de tijd dat ze het krijgen opnieuw geherindiceerd moeten worden, begrijp ik hieruit?

Precies. Dat gebeurt heel vaak. En er wordt vanuit de overheid een enorm beroep gedaan op mantelzorgers. Wat heel vaak onterecht is. Want kijk hoe onze maatschappij in elkaar zit. Het is gewoon bijna niet mogelijk. Tegenwoordig moet iedereen werken om zijn hypotheek te kunnen betalen en.... er wordt een beroep gedaan op mantelzorgers, wat eigenlijk niet haalbaar is. En daarin zie wij dat veel mantelzorgers die vervolgens weer overbelast raken. Het is een vicieuze cirkel.

Hoe sta je tegenover de inzet van vrijwilligers?

Ik vind het wel goed. Ik vind het heel goed dat ze er zijn en je moet ze enorm waarderen dat mensen dat willen doen. We werken ook heel veel mee samen, maar niet in alle situaties. Dus het zijn geen mensen die een medische achtergrond hebben. Dat is wel eens lastig, want wat mag je verwachten van een vrijwilliger en wat niet. Maar het moeilijke is aan vrijwilligers, is dat het vaak niet een en dezelfde is. Bijvoorbeeld met boodschappen doen. Mensen die niet meer zelf de boodschappen doen, moeten een vrijwilliger vertrouwen om geld af te geven. Dat is voor mensen moeilijk. Zeker als het iedere keer iemand anders is. Als je kunt regelen dat het een vast persoon is, dat zou mooi zijn, maar bij WonenPlus is het niet altijd een vast persoon.

Het zou mooi zijn als vrijwilligers ‘met een medische achtergrond’ moeilijkere zorgtaken kunnen overnemen. Dat zou toch kunnen?

Ja, wat mij betreft zou dat wel een hele mooie aanvulling zijn. Als je een verpleegkundige hebt die gepensioneerd is en ze dat bij ons zouden kunnen aangeven. Als je die achtergrond hebt als vrijwilliger, dan kan je altijd meekijken en dan heb ik het niet over bepaalde handelingen uitvoeren, maar ze kunnen wel ingezet worden bij complexere zorgvragen als iemand met dementie. Die echt wel een stukje begeleiding nodig heeft of anders ‘s middags voor de activiteiten, voor een spelletje of het dagpatroon goed te houden. Een vrijwilliger zonder medische achtergrond kan hier niet worden ingezet.

Waar zou WonenPlus volgens jullie kunnen aanvullen?

Wij weten WonenPlus wel goed te vinden over het algemeen. Wat ik dan soms wel mis, en dat geldt ook voor andere vrijwilligers organisaties. Van joh... ik heb een cliënt, ik ben van WonenPlus. Dan mis ik het contact met de vrijwilliger. Dat kan even per telefoon of per mail waarin de vrijwilliger laat weten dat hij op bepaalde dagen bij een cliënt komt en dingen signaleert die hij dan aan ons rapporteert. Die samenwerking mis ik een beetje. Ineens denk ik, er is een vrijwilliger ingezet laatst en die zit er ineens. Dus ik mis die terugkoppeling en op die manier de samenwerking. Ik denk dat vrijwilligers ook enorm waardevol zijn, maar als er verder geen inzet is, dan horen we daar verder niks van en dan mis ik dat contact.

Hoe zouden jullie samen kunnen werken met vrijwilligers? En hoe verloopt deze samenwerking dan?

Het gaat vaak om het sociale contact bij een huisbezoek. Dat is voor mensen heel belangrijk. Het zou mooi zijn als de verpleegkundige langs komt, dat er een vrijwilliger aanwezig is voor het kopje koffie en het praatje. Voor het sociale heb je altijd aandacht, maar niet als je het uitdrukt in tijd. Het is belangrijk voor deze mensen als zij een klik hebben met de vrijwilliger, dat deze vrijwilliger hier vaker wordt ingezet. Wij zijn nu de vertrouwde personen en dat is wel moeilijk om dan WonenPlus in te schakelen. Ouderen kunnen heel moeilijk schakelen, dus als er dan een vrijwilliger komt dan moet je dat weer opbouwen. Dat kost tijd.

<einde interview>