

**Inspraakreactie van Stichting Voorall over  
'Zorg voor elkaar'  
Concept Meerjarenbeleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning  
2011-2014 in Den Haag**

**Complimenten voor...**

Voorall onderschrijft de missie van de gemeente Den Haag, dat met de Wmo een zorgzame samenleving wordt gestimuleerd. Een samenleving waaraan mensen actief deelnemen en voor elkaar klaarstaan, zich inzetten voor een ander, de buurt of vereniging. Ruimte geven aan het eigen initiatief van Hagenaars en organisaties. Uitgaan van de eigen kracht van de burger en de ondersteuning waar dit nodig is.

Voorall vindt dit voor Hagenaars met een beperking positieve uitgangspunten, want als zij actief kunnen meedoen en meepraten in de maatschappij draagt het bij aan een positief zelfbeeld en imago.

De gemeente zet de komende jaren 2,5 miljoen aan extra middelen in voor respijtzorg. Mantelzorg is onmisbaar voor de kwaliteit van leven voor Hagenaars met een beperking. Voorall vindt respijtzorg een goed middel waarmee tegemoet wordt gekomen aan praktische ondersteuning van mantelzorgers.

Stroomlijnen van de toegang tot informatie is een behoefte van Hagenaars met een beperking. Door de complexe regelgeving en procedures, maar ook door onduidelijke communicatie, weet men soms niet meer waar men moet zijn voor de ondersteuningsvragen. Voorall vindt het dan ook een goede zaak dat de toegang tot loketten wordt verbeterd, dat er minder verschillende loketten zijn en dat de loketten dicht bij de burger gesitueerd worden. Voorall vindt het belangrijk dat de informatie niet alleen digitaal te verkrijgen is, maar ook op papier en in een face-to-face gesprek toegelicht kan worden.

## **Inclusief beleid als uitgangspunt**

Het fundament waarop het Haags gehandicaptenbeleid moet worden gebouwd is volgens Voorall het 'inclusief beleid'.

Het doel van inclusief beleid is dat Hagenaars met een beperking op hun eigen wijze actief en volwaardig mee kunnen doen aan de Haagse samenleving. Zij hebben zelf de regie over hun eigen leven. Net als iedereen hebben Hagenaars met een beperking rechten en plichten. De rechten en plichten zijn vastgelegd in het VN verdrag tegen discriminatie van mensen met een beperking. Nederland heeft dit verdrag ondertekend en Voorall gaat er vanuit dat in 2011 dit verdrag geratificeerd wordt.

Om inclusief beleid mogelijk te maken, dient aan een aantal voorwaarden te worden voldaan. Alles wat voor andere mensen in de stad mogelijk is, moet dat ook zijn voor mensen met een chronische ziekte, lichamelijke of verstandelijke beperking. Dit kan alleen als tijdens het maken van beleid van begin af aan rekening wordt gehouden met deze doelgroep. Inclusief beleid vereist bij beleidsmakers een belangrijke omslag in denken en doen. Een goede manier om inclusief beleid in de praktijk te brengen is de methode 'Agenda 22', die gebaseerd is op de 22 standaardregels van het VN verdrag.

Voorall ziet de invoering van inclusief beleid in de gemeente Den Haag als een noodzakelijke stap om vooruit te komen. Het is van groot belang dat de gemeente expliciet kiest voor inclusief beleid volgens 'Agenda 22'.

Kenmerkend aan de werkwijze is dat verschillende organisaties van mensen met een beperking en beleidsmedewerkers van betrokken gemeentelijke afdelingen met elkaar samenwerken. Bij deze samenwerking worden over de eigen belangen heen, nieuwe beleidsvoorstellen ontwikkeld.

Een voorbeeld van wat er bereikt kan worden met beleidsontwikkeling volgens deze methode: de inrichting van een woon-zorgzone, waarbij het plan van aanpak gericht is op een brede vertegenwoordiging van burgers, belangenplatforms en meerdere diensten van de gemeente.

Het is de taak van de gemeente om de regie te voeren over het beleidsproces en dit te introduceren bij samenwerkende partners in de zorg en welzijnsector.

*Voorall pleit ervoor:*

- *Om de 'inclusieve samenleving' als extra thema in hoofdstuk 5 op te nemen.*
- *Om een coördinatiegroep te formeren die het werkmodel 'Agenda 22' voorbereidt en implementeert. Voorall heeft een duidelijk beeld over de samenstelling en de werkwijze van deze coördinatiegroep. Graag bieden wij hierbij onze expertise aan.*
- *Dat gestreefd wordt naar het tot stand brengen van een Gehandicaptennota, met doelen die over de grenzen van verschillende gemeentelijke diensten heen reiken. Daar begint inclusief beleid mee.*

## **Optimaal meedoen in de samenleving door goed uitgevoerde compensatie**

Het MJBP gaat ervan uit dat alle zelfredzame burgers en Hagenaars met een beperking mee moeten kunnen doen in de samenleving.

In de Wmo gaat het om de vraag: 'Wat is voor deze persoon de meest passende oplossing om te kunnen meedoen in de maatschappij?'

De gemeente heeft de taak de beperkingen te compenseren die mensen als gevolg van hun beperking ondervinden in hun dagelijks leven. De gemeente Den Haag verstrekt daartoe zo nodig voorzieningen aan mensen met een beperking.

De gemeente moet hierbij rekening houden met de persoonlijke voorkeuren en omstandigheden van mensen met een beperking. Maatwerk is vereist. Het is belangrijk dat naar de persoon in kwestie geluisterd wordt en dat deze zelf een stem heeft in de oplossing. Om tot dergelijk maatwerk te komen is een verandering van attitude nodig bij de professionals die de vraagstelling en de uiteindelijke ondersteuningsbehoefte vaststellen. Zij moeten getraind worden op een werkhouding waarbij zij denken vanuit de mogelijkheden en capaciteiten van mensen met een beperking om te kunnen participeren. Creatief meedenken over oplossingen is daarbij van groot belang.

De meest gehoorde klachten gaan over bejegening en communicatie. Voorall vindt het belangrijk, dat gesprekken op een goede manier worden uitgevoerd zoals de tijd nemen, goed luisteren, ruimte geven aan de gesprekspartner en vooral, haastwerk vermijden. Het leidt tot passende oplossingen waar de Hagenaar met een beperking echt mee uit de voeten kan.

In het project de 'Kanteling' van de Vereniging Nederlandse Gemeenten wordt de professional getraind in gespreksvoering die men het 'keukentafelgesprek' noemt.

*Voorall vindt dat de gemeente Den Haag de werkwijze van het project de 'Kanteling' moet implementeren om tot goede gesprekken over ondersteuningsbehoeften te komen.*

## **Toegang tot informatie is een must!**

Het is een bestuurlijke opdracht om de toegang tot informatie en advies over de Wmo-mogelijkheden tot ondersteuning te stroomlijnen.

Gemeentelijk voorlichtingsmateriaal moet beschikbaar zijn voor iedereen. De informatie moet toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk zijn.

De gemeentelijke voorlichting in Den Haag is nog niet toegankelijk genoeg. Bij de Wmo-loketten en i-Shops is vaak geen compleet aanbod aan foldermateriaal voorhanden.

Voorall vindt het niet alleen belangrijk dat er voldoende voorlichtingsmateriaal gemaakt wordt, maar het moet ook bij alle loketten beschikbaar zijn.

Uit signalen van Hagenaars met een beperking blijkt dat veel loketmedewerkers niet voldoende geïnformeerd zijn en dat de toegang tot informatie binnen verschillende diensten onderling onvoldoende toegankelijk is. Een aanvullende training van de medewerkers kan daar verandering in brengen. In verband met de doorstroom van de medewerkers is het goed als deze training structureel wordt aangeboden.

Voor de informatie rond de ondersteuningsaanvraag vindt Voorall het belangrijk dat cliënten telkens goed geïnformeerd worden over het proces en de te nemen stappen. De gemeente verwacht van de Haagse burgers dat ze participeren en bij ondersteuningsvragen eerst kijken wat zij zelf kunnen oplossen, eventueel met hulp uit hun directe omgeving of in hun wijk. Hiervoor is goede informatie onontbeerlijk, zodat de Hagenaar met een beperking op een onafhankelijke wijze en vanuit een gelijkwaardige positie tot een keuze kan komen.

Voor mensen met een visuele beperking is een deel van de gemeentelijke folders, brieven en beschikkingen niet toegankelijk vanwege lettergrootte en kleurstelling.

*Voorall dringt aan op een aanpassing in de vormgeving voor mensen met een visuele beperking, zodat deze informatie ook voor deze doelgroep toegankelijk is. Voorall heeft ervaringsdeskundigen die in een lezerspanel hierover kunnen adviseren.*

Voor de meeste mensen met een visuele, auditieve, verstandelijke en motorische beperking is ook digitale informatie in het algemeen minder toegankelijk.

*Voorall adviseert daarom alle gemeentelijke websites zo snel mogelijk te laten voldoen aan het Waarmerk drempelvrij.nl*

### **Kosten besparen, slim combineren**

De economische situatie vraagt om efficiënter inzetten van geld. Uit de cijfers van de Wmo-monitor blijkt, dat 75% van de Hagenaars met een beperking aangeeft zelfstandig te kunnen blijven wonen, door de toegekende woonvoorzieningen.

Mensen met een beperking horen zo lang mogelijk zelfstandig en betaalbaar te kunnen wonen, in een buurt die men zelf wil, aangepast aan de beperking die men heeft. Nu komt het voor dat Hagenaars met een beperking moeten verhuizen, met als gevolg dat het buurtnetwerk daarmee verdwijnt. Dit is een onwenselijke situatie, als men in het MJBP uitgaat van ondersteuning vanuit eigen netwerken en buurtnetwerken.

Bovendien vindt Voorall dat Hagenaars met een beperking keuzevrijheid hebben om te wonen en te leven waar zij willen.

Voorall ziet met 'aanpasbaar bouwen' hiertoe mogelijkheden, die ook kunnen leiden tot terugdringen van kosten op individuele woonvoorzieningen.

Om in Den Haag een woningvoorraad te creëren die 'levensloopbestendig' is, is het zaak om zo veel mogelijk 'aanpasbaar' te bouwen.

Met aanpasbaar bouwen wordt een manier van bouwen bedoeld waarbij in het ontwerp al rekening is gehouden met aanpassingen voor gebruik door mensen die minder valide zijn. Op deze manier worden bij latere individuele aanpassingen kosten bespaard.

*Om tot een 'levensloopbestendig en aanpasbaar' woningaanbod te komen pleit Voorall er nadrukkelijk voor dat de gemeente de eis van aanpasbaar bouwen opneemt in de prestatieafspraken 2011 en volgende jaren met de Haagse woningcorporaties.*

### **Vrijwilligerswerk zonder 'drempels'**

Den Haag gaat een beroep doen op de inzet van de burgers, inclusief de 100.000 burgers met een beperking. Voorall ziet hier absoluut de kansen die dit biedt voor Hagenaars met een beperking, maar heeft hier ook een kanttekening bij.

De zorg van Voorall is of men goed rekening blijft houden met de kwetsbaarheid van mensen met een beperking.

Bijvoorbeeld: mensen met een Wajong uitkering willen graag vrijwilligerswerk verrichten maar vinden vaak moeilijk voor hen geschikte werkzaamheden.

Mensen die voor 50% arbeidsongeschikt zijn en het geluk hebben om toch betaald werk te vinden, hebben daarnaast geen energie meer over om vrijwilligerswerk te gaan doen.

Mensen die een uitkering of huishoudelijke ondersteuning ontvangen zijn bang dat ze gekort worden als bekend wordt dat zij vrijwilligerswerk verrichten. Dit belemmert de keuzevrijheid en beperkt de mogelijkheden om mee te kunnen doen. Hagenaars met een beperking hebben veelal beperkte energie en moeten een keuze maken tussen vrijwilligerswerk of bijvoorbeeld het eigen huis schoonmaken.

Wat Voorall opvalt in de Uitvoeringsnota Welzijn is, dat er een tweedeling gemaakt wordt tussen de mensen die zelfredzaam zijn en kunnen meedoen en mensen die ondersteuning nodig hebben om te kunnen meedoen.

Ook constateren wij dat veel vrijwilligersorganisaties iets doen 'voor' de Hagenaar met een beperking, maar geen vrijwilligers 'met' een beperking inzetten.

Deze tweedeling strookt niet met de visie van Voorall op een inclusieve samenleving.

Hagenaars met een beperking willen zich graag inzetten voor de maatschappij, maar worden hiervoor vaak niet benaderd.

Ook vormt de ondersteuning die men ontvangt vaak een belemmering.

Bijvoorbeeld op de tijdstippen dat men huishoudelijke hulp en/of zorg ontvangt behoort de cliënt thuis te zijn. Zorgorganisaties zijn vaak niet in staat om flexibel om te gaan met tijdstippen waarop hun cliënten zorg of hulp willen.

Om deelname aan het vrijwilligerswerk door Hagenaars met een beperking te bevorderen zijn randvoorwaarden nodig. Toeleidings- en begeleidings-trajecten kunnen het duwtje in de rug zijn om mee te gaan doen.

Bijvoorbeeld; huisbezoeken bij Hagenaars met een beperking om hen te vragen welke ondersteuning zij nodig hebben om mee te helpen aan een buurtfeest, een cursus assertiviteit of een weerbaarheidstraining ter bevordering van de zelfredzaamheid te volgen.

Voorall is voorstander van de inzet van Hagenaars met een beperking als vrijwilliger. Het biedt hen kansen om mee te doen in de maatschappij. Dit moeten zij dan wel kunnen doen zonder 'drempels'.

*Voorall wil graag meedenken over de mogelijkheden en randvoorwaarden bij de inzet van Hagenaars met een beperking als vrijwilliger.*

*Voorall vindt dat er goede samenwerking moet zijn tussen de diensten onderling waar Hagenaars met een beperking mee te maken hebben. Zij moeten een eigen keuze kunnen maken tussen vrijwilligerswerk en/of ondersteuning. Indicatieconsulenten en uitkeringsconsulenten moeten in gesprek gaan over de keuze en hoe deze bijdraagt aan participatie in de maatschappij.*

*Voorall pleit ervoor dat de gemeente (welzijns-)organisaties aanjaagt om vrijwilligers met een beperking in te zetten.*

### **Over Voorall**

Stichting Voorall adviseert gevraagd en ongevraagd de gemeente Den Haag over zijn beleid zodat Hagenaars met een lichamelijke, verstandelijke, zintuiglijke beperking en/of chronische ziekte op een gelijkwaardige wijze kunnen deelnemen aan de samenleving.

Voorall krijgt voeding uit de praktijk via de vereniging Doe Voorall Mee.

De vereniging bestaat uit leden (organisaties) met specifieke ervaringsdeskundigheid over het leven met alle voorkomende beperkingen. Zowel organisaties als individuen zijn lid van Doe Voorall Mee.

Den Haag, 17 februari 2011