

**Het cliëntenperspectief in de WMO-nota:
10 belangrijke punten uitgelicht**

- 1. Er moet een goede kwaliteit van de diensten zijn, mede gecontroleerd door de gebruikers.** Zorg voor duidelijke criteria en voorkom bureaucratie. Geef veel aandacht aan coördinatie, voortgang en verbeterpunten van de uitvoering van de Wmo in de praktijk. De training en bijscholing van medewerkers/hulpverleners/welzijnswerkers etc die Wmo-diensten verzorgen dienen vooraf te gaan aan de uitvoering van projecten en dienstverlening. De gebruikers willen betrokken worden bij de vraagstelling en de wijze van uitvoering van onderzoek naar en de evaluatie van de kwaliteit van de geleverde diensten.
- 2. Belangrijke uitgangspunt is Inclusief en Integraal beleid.** Dit betekent dat de mens centraal moet staan bij het ontwikkelen van beleid. Daarbij wordt uitgegaan van mensen zoals ze zijn, divers in hun voorkeuren en mogelijkheden. Dit houdt in dat gemeente en stadsdelen moeten toetsen of activiteiten en accommodaties voor alle gebruikers aan toegankelijkheids-, veiligheids-, bruikbaarheids- en bereikbaarheidscriteria voldoen. Integraal beleid betekent: breder dan de Wmo. Beleid dat betrekking heeft op alle levensterreinen (bijvoorbeeld werk en onderwijs).
- 3. Het Persoonsgebonden Budget dient breed ingezet te kunnen worden en het moet een eenvoudige regeling gebaseerd op vertrouwen zijn.** Er dient een PGB te komen voor alle hulp, diensten en verstrekkingen in het kader van de Wmo, met de mogelijkheid om tussen verschillende producten te schuiven met budgetten (het zogenaamde Integraal PGB). Zo moet het ook mogelijk zijn om voor Welzijn een PGB te krijgen.
- 4. De loketten Zorg en Samenleven dienen fysiek en sociaal toegankelijk te zijn.** Alle loketten dienen Bereikbaar, Toegankelijk en Bruikbaar (BTB) te zijn voor Amsterdammers. Verder dient iedere Amsterdammer zich welkom te voelen.
- 5. Voorlichting over de Wmo op een outreachende manier is van belang. Hierbij gaat het zowel om de dienstverlening als het voorzieningenaanbod.** Om het aanbod van loketten bekend te maken onder een breed publiek, dient er een adequate PR gevoerd te worden. Daarnaast pleiten wij voor gerichte voorlichting over ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers. Een specifieke aandachtsgroep is de jonge mantelzorger.
- 6. Aandacht voor preventie op zowel beleids niveau als voorzieningen niveau is noodzakelijk om Amsterdammers doelgericht aan hun toekomst te kunnen laten werken.** Er liggen concrete preventiemethodieken klaar om maatschappelijk meedoen met burgers te stimuleren en om burgers te stimuleren tot bewustwording op het gebied van eigen welzijn en gezondheid. Gemeente en stadsdelen kunnen nu al welzijns- en gezondheidszorginstellingen aanspreken hiermee aan het werk te gaan.
- 7. 'Enthousiastmerende' opbouwwerkers in de buurten.** Om maatschappelijk meedoen op wijk- en stadsdeelniveau vorm te geven is een voor bewoners goed toegankelijke ondersteuningsorganisatie onmisbaar. In veel wijken is opbouwwerk wegbezuinigd. Opbouwwerk als ondersteuning en intermediair voor bewonersinitiatieven is een basisvoorwaarde voor de Civil society.
- 8. Facilitering van vrijwilligers.** Het is meer dan ooit essentieel dat burgers gehonoreerd worden in hun betrokkenheid en motivatie opdat ze deze behouden en door middel van

constante facilitering voor concrete activiteiten kunnen blijven inzetten. Die facilitering kan bestaan in de vorm van uitnodigende fysieke ruimten voor ontmoeting en organisatorische bijeenkomsten, steunfunctionarissen / coördinatie, educatie, onkostenvergoeding, onderhoud van de ruimten, afstemming met bestuurlijke en professionele circuits in beleid en uitvoering. Benader de verschillende doelgroepen op de wijze die bij hen past. Geef hen erkenning en neem hun mening en initiatief serieus, vraag hen gericht wat zij belangrijk vinden en wat zij kunnen doen. Biedt hen verantwoordelijkheden, bevoegdheden, ondersteuning en een reëel budget.

9. **Het basispakket thuiswonende ouderen dient in het kader van de Wmo verbreed en gemoderniseerd te worden.** Verbreding betekent, dat niet alleen ouderen van deze diensten gebruik kunnen maken. De huidige doelgroep dient tenminste te worden uitgebreid met mensen met lichamelijke, psychische en/of verstandelijke beperkingen, chronisch zieken, en revaliderenden. In het geval van kinderen met een lichamelijke of verstandelijke beperking moeten ook hun ouders een beroep op de voorzieningen kunnen doen. Verder moet het pakket worden toegespitst op de behoeften van migranten. Ook dient het huidige pakket gemoderniseerd te worden. De vraag is of bestaande diensten wellicht anders uitgevoerd moeten worden om ze beter te laten aansluiten op vragen en behoeften van burgers, en of er nieuwe diensten bij moeten.

10. **Maatschappelijke Steunsystemen** Om ervoor te zorgen dat deze maatschappelijke steunsystemen succesvol kunnen zijn moet ieder stadsdeel tenminste de volgende diensten beschikbaar stellen:

- Hulp bij thuisadministratie
- Schuldhelpverlening
- Voorkomen van huisuitzetting
- Cliëntenondersteuning op verschillende levensgebieden
- Dagbesteding