

Aan de leden van het College van B&W
Postbus 90155
5000 LH Tilburg

Betreft: Reactie Voortgangsrapportage Uitwerkingsplan Wmo 2008 t/m 2011

Geacht college,

De Wmo adviesraad Tilburg heeft kennis genomen van de Voortgangsrapportage Uitwerkingsplan Wmo 2008 t/m 2011. Door middel van deze brief willen wij een reactie geven op de voornoemde beleidsnotitie en met name op de hoofdstukken 'Terugblik' en 'Financiën'.

De voorliggende Voortgangsrapportage Uitwerkingsplan Wmo 2008 t/m 2011 geeft een goed overzicht van alle lopende projecten. Het algemene beeld is dat veel projecten volgens planning verlopen waarbij afwijkingen op de planning goed zijn onderbouwd. Aangezien het merendeel van de projecten nog lopende is, kunnen wij als Wmo adviesraad nog geen eendoordeel geven over de bereikte resultaten van deze projecten. Ook onze achterban merkt nog niet dat de lopende projecten tot concrete veranderingen hebben geleid.

Wel ontvangen wij stelselmatig signalen vanuit onze achterban waar het in de uitvoering goed en minder goed gaat:

- o Loket Z scoort zeer positief. De klanten zijn blij met één aanspreekpunt voor het aanvragen van Wmo-voorzieningen. Ook de bejegening van de medewerkers van Loket Z wordt als zeer vriendelijk ervaren. Minder positief is dat de klanten nog te lang op hun hulpmiddelen moeten wachten;
- o Verder ontvangen wij minder negatieve geluiden over de uitvoering van de Regiotaxi; deze verloopt beter ten opzichte van een jaar geleden. Alleen leiden de omrijtijden en de lange wachttijden tijdens de spits vaak tot dramatische gevolgen. Dit moet beter worden;
- o Daarnaast bereiken ons de eerste signalen over de gevolgen van de AWBZ-pakketmaatregel. Mensen verliezen hun begeleiding waarbij nog geen geschikt alternatief is gevonden.

Ten aanzien van de voortgangsrapportage hebben wij met betrekking tot het hoofdstuk 'Terugblik' de volgende opmerkingen:

Ad. 1 Toegankelijkheid openbare ruimte en gebouwen

Wij vinden het positief dat door goed regulier overleg en een aangestelde ambtenaar, voor het bewaken van de projecten en de begroting hiervan, duidelijke verbeteringen hebben plaatsgevonden ten aanzien van de aanpak en monitoring van de verschillende toegankelijkheidsprojecten.

Ad. 2 Toegankelijkheid openbaar vervoer

Het wagenpark is geheel aangepast. Toch gaan onze grote zorgen uit naar de praktijk. Het openbaar vervoer mag dan wel toegankelijk zijn, maar het gebruik in de praktijk leidt niet tot een stijging in het gebruik door rolstoelgebruikers. Het gebruik van de bushaltes wordt pas effectief als alle bushaltes zijn aangepast. Hierbij moet het voor de rolstoelgebruiker mogelijk worden om zelfstandig gebruik te kunnen maken van het busvervoer.

Vanuit onze achterban bereiken ons signalen dat de handbediende uitrijplaat in de bussen nog voor te veel problemen zorgt. Buschauffeurs klappen de uitrijplaat niet uit waardoor rolstoelgebruikers genoodzaakt zijn om een begeleider mee te nemen voor het uitklappen van deze plaat. De rolstoelgebruikers kunnen hierdoor thans nog geen zelfstandig gebruik maken van het busvervoer. Wij kijken dan ook uit naar een structurele oplossing voor dit praktische probleem.

Ten aanzien van het vervoer met de Regiotaxi zien we gelukkig een tendens dat er verbeteringen hebben plaatsgevonden. Het callcenter en de administratie rondom de passen zijn verbeterd ten opzichte van eind 2007 – begin 2008.

De Wmo adviesraad vindt het echter bedroevend dat er nog te weinig voortgang is in het oplossen van de oude, structurele knelpunten ten aanzien van het regelen van rolstoelvervoer; rolstoelgebruikers worden vaak te laat opgehaald waardoor zij niet aan geplande activiteiten mee kunnen doen of dat hierdoor activiteiten in de knel komen. Wij adviseren met klem dat de omrij- en wachttijden in de spits voor deze groep gebruikers te verbeteren.

Ad. 3 Toegankelijkheid informatie en advies door Loket Z

Burgers, die een Wmo-aanvraag indienen, ervaren het als zeer positief dat hiervoor één aanspreekpunt is, in de vorm van Loket Z. De bejegening van de contactmedewerkers van Loket Z en de wijze van afhandeling van de aanvraag scoren eveneens goed, ondanks dat de contactmedewerkers van Loket Z nog in scholing zijn. Wij hechten er daarom waarde aan dat de loketten Z op zijn minst gehandhaafd blijven en indien mogelijk worden uitgebreid. Zij functioneren goed en voorzien in een behoefte.

Alleen wordt de doorlooptijd tussen de aanvraag van een Wmo-voorziening en de verstrekking hiervan als te lang ervaren. Verder ontvangen wij signalen dat de fysieke ruimtes, waar de aanvraag wordt besproken en ingediend, nog te weinig privacy bieden. Hiervoor zou meer ruimte gecreëerd moeten worden, waardoor de privacy van de klant meer gewaarborgd wordt.

Ad. 4 Actief burgerschap

Wij vinden het positief dat de gemeente meer ondersteuning biedt aan de vrijwilligersorganisaties. Een kanttekening hierbij is dat de match tussen de vraag van burgers en het aanbod van vrijwilligers binnen dezelfde wijk nog verbeterd kan worden. Het vrijwilligersbeleid en het stimuleren van wijkactiviteiten biedt hierbij nog ruimte tot verbetering. Een aandachtspunt is hierbij bijvoorbeeld om de vrijwilligers meer te betrekken bij het wijkgebeuren. Wij beseffen wel dat het enige vorm van creativiteit en maatwerk vergt om vooral allochtonen en mensen met een psychiatrische of verstandelijke beperking te activeren om vrijwilligerswerk te verrichten. Verder verwijzen we hierbij naar de aanbevelingen die onder punt 6 worden gedaan.

Ad. 6 Participatie van kwetsbare burgers, meedoen in de wijk

De voortgangsrapportage laat een verscheidenheid aan activiteiten zien om de kwetsbare burger te ondersteunen om deze een volwaardige plaats in de samenleving te geven. Voor het wijkgebeuren zien wij nog enige vormen tot verbetering. Daarom willen wij enige aanbevelingen doen om participatie van kwetsbare burgers in de wijk te bevorderen. Overigens willen wij benadrukken dat wij onder kwetsbare burgers ook allochtonen verstaan. Voor allochtonen is het vaak nog moeilijk om te integreren in de samenleving omdat ze de taal nog niet goed beheersen en niet goed weten wat zij voor de wijk kunnen betekenen.

Als volgt:

- o Zet binnen wijken kwartiermakers in
Mensen met ernstige beperkingen ervaren het elke dag: men neemt afstand. Men vindt hen zogenaamde 'moeilijke' en 'zonderlinge' mensen. Mensen kiezen –bewust of onbewust- voor gelijksoortigheid: in woonplek, in schoolkeuze, in partnerkeuze en zo blijven de hokjes bestaan.

Ontmoetingen tussen 'andersoortige' dienen immers 'gearrangeerd' te worden, juist omwille van de aanwezige uitsortings-mechanismen. Daarom is het kwartiermaken zo noodzakelijk. Bij kwartiermaken gaat het niet alleen om het tegengaan van stigmatisering maar ook om het organiseren van breed draagvlak. De kwartiermaker in de wijk is de intermediair tussen wensen en behoeften van de kwetsbare mensen en de wijk. De kwartiermaker draagt er zorg voor dat cliënten als ervaringsdeskundige worden betrokken in het proces. De kwartiermaker probeert een cultuur in de wijk te bevorderen waarin kwetsbare burgers kunnen gedijen.

- Zorg voor een veilige omgeving waarin kwetsbare mensen nieuwe ervaringen op kunnen doen
Om opnieuw de zin in het gewone leven te ontdekken hebben veel mensen, die aan de rand van de samenleving staan, behoefte aan een tussenruimte (niche) waarin je nieuwe ervaringen op kunt doen. Een niche is een ruimte waarin afstemming plaatsvindt om aansluiting bij de omgeving (de buurt, het buurthuis, vrijwilligerswerk enzovoort) op eigen voorwaarden te kunnen realiseren. Een prettige plek, met betrokken mensen, emotioneel steunend en met als zinvol ervaren activiteiten; een plek waar mensen zichzelf weer als handelend persoon kunnen zien, een plek waar je je eigen overlevingsstrategieën kan uitproberen. Een plek ook waar een gevoel van eigenwaarde kan worden ontwikkeld, een omgeving die uitnodigt tot medezeggenschap in het eigen vermaatschappelijkingsproces, kortom, een plaats van empowerment. Een 'vrijplaats' waarin je iets kan betekenen voor de ander waardoor je weer gaat 'voelen' dat je bestaansrecht hebt.
- Zet, waar mogelijk, ervaringsdeskundigheid in
Jarenlange ervaring leert dat de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen in het maatschappelijk herstel van lotgenoten ertoe leidt dat kwetsbare burgers sterker worden, beter worden in het ontwikkelen en onderhouden van sociale netwerken, meer sociale activiteiten ontwikkelen, meer verantwoordelijkheid nemen, beter worden in het omgaan met hun problemen (coping), beter hun problemen kunnen oplossen en ook hun gevoelens van hoop en vertrouwen vergroten. Mensen met de ervaring in verslavingsproblematiek, armoede, dakloosheid, psychiatrische en psychische beperkingen ontwikkelen veel eigen kennis over de problemen waar men tegen aan is gelopen of nog loopt, wat hen wel en niet daarbij gesteund heeft of nog steunt, wat in de samenleving voor hen betekenisvol kan zijn of is geweest.

Ad. 7 Individuele voorzieningen

De aanbesteding van hulpmiddelen is afgerond. Wij hebben vernomen dat Harting-Bank de verstrekking van hulpmiddelen voor het komende jaar heeft toegewezen gekregen met nog een optie op 2 jaar verlenging bij goed functioneren. Onze zorgen gaan hierbij uit naar de overdracht van de hulpmiddelen van de ene naar de andere leverancier. Burgers kunnen, bij het verstrekken van nieuwe hulpmiddelen, naast Welzorg met een 2e leverancier te maken krijgen omdat Welzorg nog 3 jaar de service moet verlenen op de huidige, uitstaande hulpmiddelen. Voor de burger zou het beter zijn om voor de levering, de service en het onderhoud op hulpmiddelen bij één leverancier terecht te kunnen.

Ad. 8. Indicatie (naar indiceren in eigen hand)

Wij zien graag dat de vervolgnota spoedig ter beschikking komt zodat burgers en belangenorganisaties te weten komen wat er staat te gebeuren met betrekking tot het indiceren door de gemeente.

Ad. 9. Mantelzorg

Met de invoering van de Wmo in 2007 heeft de gemeente ook de verantwoordelijkheid gekregen voor de ondersteuning van mantelzorgers. Dit is door de gemeente Tilburg adequaat opgepakt. Er is vanaf het begin een constructief overleg geweest tussen de betreffende afdeling en de organisaties die deze mantelzorgondersteuning al vanuit de CVTM middelen uitvoeren.

Tilburg, 20 augustus 2009

Met betrekking tot het hoofdstuk 'Financiën' willen wij het volgende opmerken:

We beseffen ons terdege dat de druk op de Wmo alleen maar toe zal nemen, onder andere door de huidige en toekomstige ontwikkelingen van de AWBZ. Het zal voor de gemeente geen makkelijke taak worden om de druk op de Wmo financierbaar te houden. Wij zijn echter wél van mening dat de bezuinigingen op de individuele voorzieningen niet ten koste mogen gaan van het doel van de Wmo; het zo lang mogelijk zelfstandig mee kunnen doen van kwetsbare burgers in de samenleving. De maatschappelijke participatie van kwetsbare burgers mag niet door de bezuinigingen in het gedrang komen!

De voortgangsrapportage laat zien dat nog veel projecten lopende zijn en dat deze volgens planning verlopen. Ondanks dat we hierdoor nog geen harde conclusies kunnen trekken op datgene wat de voortgangsrapportage ons laat zien, zien wij wel met vertrouwen tegemoet dat in 2012 meer duidelijkheid wordt geboden over de bereikte resultaten van het uitwerkingsplan Wmo 2008 t/m 2011.

In afwachting van uw reactie,
met vriendelijke groet,
namens de Wmo adviesraad Tilburg,

Dhr. drs. A.T. Heijmans, voorzitter