

GEPRESENTEERDE PROJECTEN



MAKELEN IN WENSEN – EÉN WMO LOKET IN DEVENTER

Ir. Henk Fissering RC, Woonbedrijf ieder1 en Adel Faltas, gemeente Deventer

Wijk Keizerslanden

De wijk Keizerslanden in Deventer is één van de 56 wijken in Nederland die door het ministerie van VROM tot prioriteitswijk is benoemd. Zoals bij veel naoorlogse wijken kent de wijk meerdere problemen. Zo voldoet een deel van de woningvoorraad niet langer aan de wensen van de (toekomstige) bewoners. De grootste bedreiging voor delen van de wijk is dat er sprake is van een neerwaartse spiraal in de sociale kwaliteit.

De binding tussen bewoners en de wijk wordt kleiner, wat invloed heeft op de manier waarop mensen met hun woning, met de openbare ruimte in de wijk en met hun medebewoners om gaan. Als gevolg van deze ontwikkeling staat de kwaliteit van leven en wonen onder druk.

In het noordelijke deel van de wijk is daarnaast sprake van een grote mate van vergrijzing en een hoge concentratie van verzorgingshuizen. Er is een grote zorgvraag en deze vraag zal de komende jaren, mede door de algehele vergrijzing, alleen nog maar groeien.

Keizerslanden is een vernieuwingswijk, wat betekent dat er in de komende periode van 10 tot 15 jaar veel huizen worden gesloopt, gerenoveerd of geheel nieuw worden gebouwd. Er wordt echter niet alleen aandacht



besteed aan de fysieke vernieuwing. Er worden ook initiatieven opgepakt op het sociale vlak en op het gebied van zorg en welzijn. Door middel van een integrale wijkaanpak wordt geprobeerd om verschillende beleidsmaatregelen met elkaar te verbinden om op deze wijze de kwaliteit van leven en wonen in de wijk te verbeteren. Kortom er wordt hard gewerkt aan het verbeteren van de leefbaarheid en het vergroten van de sociale cohesie in de wijk.

Een eerste initiatief: De Wijkwinkel

In de wijk Keizerslanden is in 2005 een pilot-project gestart onder de naam Wijkwinkel. De Wijkwinkel is voortgekomen uit een samenwerkingsverband van 14 organisaties, waaronder de gemeente en de bibliotheek. De dienstverlening van de Wijkwinkel richt zich op de thema's wonen, zorg en welzijn.

De Wijkwinkel bestaat uit een fysieke winkel, die is gehuisvest in de bibliotheek naast het winkelcentrum Keizerslanden. De winkel is ingericht als een informatie- en adviesbalie. Bovendien organiseert de Wijkwinkel spreekuren, functioneert het als een expositieruimte, maakt het internet voor alle buurtbewoners toegankelijk door middel van het beschikbaar stellen van (ruim) 15 computers met internetfaciliteiten en is er een folderzuil aanwezig. Tenslotte bestaat er ook een internetportal, www.wijkwinkeldeventer.nl, die online dezelfde informatie verstrekt als de fysieke Wijkwinkel. In de praktijk beperkt de Wijkwinkel zich vooral tot het verstrekken van folders en het doorverwijzen van zorgvragers naar andere instanties.

Uit de evaluatie van het pilot-project in december 2005 kwam naar voren dat de Wijkwinkel, ondanks de grote naamsbekendheid, toch weinig bezoekers genereert. In een tijdsbestek van acht maanden zijn slechts 123 vragen gesteld en beantwoord; 36 over wonen, 41 betroffen zorg, 10 op het gebied van welzijn en 43 vragen werden ondergebracht onder de noemer 'overig'. Deze evaluatie is voor de deelnemende partijen reden zich af te vragen of men wel op de goede weg is.

Voor de wijk Keizerslanden zijn, geheel onafhankelijk van elkaar, twee nieuwe concepten bedacht.

De Wensmakelaar

De uitkomsten van de voorlopige resultaten van de Wijkwinkel waren voor vijf partijen de aanleiding om een nieuw initiatief, De Wensmakelaar, te starten. Deze partijen zijn Woonbedrijf ieder1, Raster Welzijnsgroep, thuiszorgorganisatie Carinova, Zorggroep De Leiboom en J.P. van den Bentstichting. Zij zijn in eerste instantie bij elkaar gekomen om te praten over vastgoedgerelateerde problematiek in de wijk. Maar al snel stonden

ook onderwerpen met betrekking tot verschillende soorten dienstverlening op de agenda. Er werd gekeken naar manieren om de krachten van de verschillende partijen te combineren. De initiële doelstelling was dan ook het werken naar een geïntegreerde dienstverlening. Daarbij ontstond al spoedig het idee om te kijken naar de mogelijkheid om gezamenlijke arrangementen samen te stellen of zelfs nieuwe producten te gaan ontwikkelen.

De voorbereidingen van de pilot Wensmakelaar zijn gestart in januari 2006. Om efficiënt aan de plannen te kunnen werken werd in eerste instantie gekozen voor slechts een kleine groep organisaties. De conceptontwikkeling door de aangesloten partijen is een interessant proces en wordt begeleid door een van buiten ingehuurd projectleider. Deze helpt bij het ontwikkelen van een visie voor de Wensmakelaar, geeft aan dat er kaders moeten komen en waarborgt de openheid en onpartijdigheid. Aan de groep initiatiefnemers hebben zich intussen nog drie nieuwe partijen gevoegd, namelijk woon- en zorgcentrum Humanitas, Stichting Ouderenwerk Deventer en serviceflat Ludgerus.

Doel

De Wensmakelaar is een positief begrip en staat voor een organisatie of een instelling die voorzieningen in wonen, zorg of welzijn regelt, of te wel maakt.

“De klant staat centraal en er zal gezocht worden naar een oplossing, die aansluit bij zijn of haar behoeften en individuele kwaliteitseisen”.

Bij de Wensmakelaar staat het denken en werken vanuit de klant centraal. Door middel van de vraagverduidelijking worden het probleem of de wensen van de klant in kaart gebracht. Na deze vraagverduidelijking funktioneert De Wensmakelaar als schakel tussen de klant en de aanbieder, om op deze manier de passende oplossing voor de zorgvrager te vinden. De zorgvrager hoeft niet langer zelf in het grote aanbod van de partijen te zoeken en diensten te vergelijken. De Wensmakelaar gaat met de zorgvrager op pad, zoekt passende partijen, vraagt offertes aan die geheel op de zorgvrager zijn afgestemd, voert ten dele onderhandelingen en presenteert de mogelijkheden aan de zorgvrager. Het enige dat de zorgvrager zelf hoeft te doen is zijn keuze te maken.

Omdat het denken en werken vanuit de klant centraal staat wordt niet alleen gekeken naar het dienstenaanbod van de deelnemers aan het project. Er wordt gekeken naar de diensten van alle aanbieders op de markt. De Wensmakelaar wil graag de onafhankelijkheid naar de zorgvragers waarborgen en schuift daarom zijn eigen belang of dat van zijn organisatie

naar achteren. Voor de zorgvrager zal de meest passende oplossing worden gezocht. Daardoor is het in de praktijk ook mogelijk dat bij één van de niet aangesloten partijen een interessanter aanbod wordt gevonden voor de zorgvrager. Met de niet meewerkende partijen zullen hierover ook financiële afspraken worden gemaakt. Dit mag echter nooit het aanbod voor de klant bepalen.

De zorgvrager heeft binnen het concept van De Wensmakelaar te maken met slechts één contactpersoon, die in principe alle verschillende onderdelen van de oplossing bij de diverse aanbieders voor hem of haar regelt.

Samenwerking binnen de Wensmakelaar

Het bij elkaar brengen van de verschillende partijen bleek in eerste instantie niet moeilijk te zijn. Maar het bij elkaar houden is vaak een heel ander verhaal. De partijen hebben uiteraard allemaal hun eigen belangen, waarbij de financiën een belangrijk aspect vormen.

De partijen hebben ook profijt van deze samenwerking. Door het bestaan van de Wensmakelaar worden diverse werkzaamheden weggenomen bij deze partijen. Bovendien kunnen de organisaties, door een verbeterde stroomlijning rond de zorgvraag, veel efficiënter gaan werken.

Organisatie

Het voornemen is om De Wensmakelaar in de pilotfase te bemensen door medewerkers te onttrekken aan de deelnemende organisaties. Zodra het project daadwerkelijk gaat lopen kunnen nieuwe mensen, die niet afkomstig zijn uit één van de deelnemende organisaties, door ervaringsdeskundigen worden opgeleid. Deze medewerkers dienen na verloop van tijd ongeveer 80% allround te zijn en niet alleen kennis van 'eigen' zaken te hebben. Zij kunnen op den duur worden ondergebracht in een speciale organisatie of instelling.

WMO

Sinds 1 januari 2007 is het WMO-beleid van kracht, waarbij de gemeente onder andere verantwoordelijk wordt voor huishoudelijke zorg. Uitgangspunten van dit beleid zijn onder andere: integrale dienstverlening, keuzevrijheid van de cliënt, marktwerking van de dienstverlenende partijen, regierol voor de gemeente, onafhankelijke cliëntondersteuning, onafhankelijke indicatiestelling, en in Deventer: het gebruik van de 'kracht van de stad'.

Een ander belangrijk uitgangspunt van de WMO is dat het niet allemaal goedkoper hoeft te worden, als het maar een positief effect heeft op de geleverde kwaliteit van diensten en de vrijheid van keuze voor de zorgvrager.

MOKet: WMO loket van de gemeente

Vanuit de WMO-verantwoordelijkheid is de gemeente op zoek gegaan naar een concept om op een goede manier invulling te geven aan de nieuwe taakstelling. De oplossing werd vormgegeven in het concept MOKet: een gemeentelijk loket, waarbij integraal diensten worden aangeboden op het gebied van zorg en welzijn.

Uitgangspunten

Bij het ontwikkelen van de plannen voor het MOKet heeft de gemeente Deventer de volgende uitgangspunten genomen: Het WMO loket moet Outreachend (naar buiten tredend), vindplaatsgericht en klantgestuurd zijn. Bovendien dient er sprake te zijn van ketenvorming. Tenslotte zal het MOKet zorgen voor een multidisciplinaire dienstverlening door middel van een uitgebreid dienstenpakket, aangeboden door zo veel mogelijk verschillende aanbieders. Het MOKet heeft een decentraal karakter waardoor de klant de wijk niet hoeft te verlaten voor informatie, advies en ondersteuning.

Samenwerking De Wensmakelaar en MOKet

Het is bijzonder dat er in één stad twee bijna identieke projecten gelijktijdig en onafhankelijk van elkaar zijn ontwikkeld. Het leek beide partijen niet zinvol om deze twee projecten naast elkaar en bovendien in dezelfde wijk op te zetten. Daarom is besloten om de krachten te bundelen in een gezamenlijk project.

“De samenwerking met de gemeente wordt door de partijen van De Wensmakelaar als positief beschouwd en geeft meer cachet aan het plan. Het is niet langer een hersenspinsel van een aantal inspirerende en actieve organisaties, maar het vindt nu veel meer verankering. Helemaal door de centrale plaats die de gemeente het geeft vanuit hun verantwoordelijkheid binnen de WMO.”

Concrete invulling

Het is de bedoeling dat de oude Wijkwinkel wordt omgebouwd tot een eigentijds WMO-loket. Hierin zullen dus de activiteiten, ideeën en ervaringen van alle bovengenoemde initiatieven worden verenigd.

Beleidsmatige invulling

Om te komen tot een goede samensmelting van de beide projecten wordt gewerkt naar één visie waarin de verschillende verantwoordelijkheden een plaats krijgen, zoals:

- onafhankelijkheid;
- cliëntondersteuning;
- concurrentie;
- keuzevrijheid;
- mobiliteit van de medewerkers;
- regie;
- indicatiestelling.

Gezien de gezamenlijk overtuiging van de noodzaak voor een geïntegreerde aanpak van problemen en wensen van de zorgvrager, is de verwachting dat er op korte termijn overeenstemming over de beleidsmatige invulling zal zijn.

Verdeling van verantwoordelijkheden

De gemeente zal bij het verder ontwikkelen en het uitvoeren van het loket een leidende rol spelen. Dit is het directe gevolg van de regelgeving binnen de WMO, waarin wordt gesteld dat de gemeente een hoge mate van de regierol zal moeten vervullen. In overleg met de gemeente gaan de partijen samen een servicezone ontwikkelen. In het centraal op te zetten Wijkservicepunt wordt getracht de ideeën met betrekking tot de Wensmakelaar, de Wijkwinkel en het WMO-loket te combineren en te realiseren. In dit servicepunt heeft de gemeente de mogelijkheid om invulling te geven aan haar regierol binnen de WMO en de na te streven onafhankelijkheid m.b.t. de aanbieders. De maatschappelijke dienstverleners krijgen hier de mogelijkheid om zich zelf te profileren en hun dienstverlening op elkaar af te stemmen en zoveel mogelijk te integreren. Zo is er toch nog ruimte voor "Wensmakelaars" binnen de WMO.

