



**Gemeente
Amsterdam**

Verslag 5 oktober 2015

Naam overleg Bestuurlijk Overleg Wmo-Adviesraad en wethouder Zorg
Door R. van den Ham
Doorkiesnummer 06 120 52 716
E-mail r.van.den.ham@amsterdam.nl
Vergaderdatum 5 oktober 2015

Aanwezig Wethouder Zorg: Dhr. E. van der Burg (voorzitter)

Namens de Wmo-Adviesraad: Miriam Fritschy (voorzitter), Cor van Drongelen (lid), Ada Bolder (lid), Nicolette Besemer (lid), Gerard Kusters (lid), Hanneke Ritmeester (lid)

Namens de gemeente Amsterdam; Karin Boudewijns, Linda van de Pol, Marit Klein Kranenbarg, Rosa van den Ham

Agendapunt 1. Opening, mededelingen en vaststellen agenda

Geen mededelingen.

Agendapunt 2. Verslag van 17 juni 2015



*Stedelijke
Wmo-Adviesraad Amsterdam*

- N.a.v het verslag van 30 oktober 2014: Agendapunt 3. Gemeentelijk meerjaren

Pagina 2 van 4

beleidsplan toegankelijkheid 2015-2018

Wmo-Adviesraad: wanneer volgt de financiële vertaling?

Wethouder: het Plan van Aanpak gaat nog niet naar het college. Het stuk is niet ambitieus genoeg en moet breder. Als gevolg gaat deze niet mee in de begroting van 2016. Eventuele financiële gevolgen van het Plan van aanpak worden in 2016 tussentijds opgelost. Het stuk ligt nu bij meerdere portefeuillehouders.

De wethouder biedt excuses aan over de afspraak over toegankelijkheid van het CS. De afspraak stond bij de verkeerde wethouder in de agenda. Een dag voor de afspraak werd dit vastgesteld. De afspraak volgt nu op 14 oktober 2015.

Toezegging: Over acht weken volgt de voortgangsrapportage van het Plan van aanpak toegankelijkheid

- Agendapunt 4. Signaal Wmo-Adviesraad: herindicaties van cliënten die niet beter worden

Wethouder; het dossieronderzoek heeft plaatsgevonden. Er is geconstateerd dat er fouten zijn gemaakt in de zorgverlening die hersteld moeten worden. Hierover is contact geweest met Cor van Drongelen en het dossieronderzoek is naar tevredenheid afgerond.

Wmo-Adviesraad; er is afgesproken dat zij nog terugkoppeling zou krijgen over het oplossen van haar Pgb, maar dit is nog niet gebeurd. Ook is het Pgb niet hersteld.

Wethouder; uit deze casus is duidelijk geen lering getrokken. Nu zaak om zo snel mogelijk de acties af te ronden.

Toezegging: Cor van Drongelen ontvangt een persoonlijke brief van de wethouder. Vervolgens volgt via e-mail contact of brief mag worden gedeeld met Wmo-Adviesraad.

Agendapunt 3. Communicatie gemeente-burgers

De Wmo-Adviesraad wilt een aantal algemene punten meegeven:

1. Zij is nu een gelegenheidspanel, maar stelt voor om een cliëntenpanel te starten. Het cliëntenpanel kan al het communicatiemateriaal bekijken.
2. Zij adviseert om de communicatie vast te leggen in de werkprocessen van de verschillende onderdelen (zoals de RVE's) en onderling af te stemmen. Een mooi voorbeeld is de folder 'Regeling tegemoetkoming meerkosten' van Financiën met begeleidende brief. Tekstueel goed in elkaar en bevat alleen de noodzakelijke informatie.
3. Pas op dat juridische taal niet de overhand krijgt. Overwegingen zijn belangrijk, maar tekstueel niet altijd in begrijpelijke taal.
4. Het is belangrijk dat ambtenaren sensitief blijven voor helder taalgebruik (vb. laaggeletterde burgers). Benut mogelijkheden hiervoor.
5. Een geel blok met witte letters is niet leesbaar voor slechtzienden.

Onderstaand feedback per folder:

1. **Folder 'Zorg en ondersteuning in de wijk' (nieuwe folder)**

- Alinea 1: voor hulp van een huisarts is het niet logisch om bij het Stadhuis een folder hierover op te halen. Zin eruit halen.

Pagina 3 van 4

- Alinea 2: op het moment dat cliënt voor een gesprek bij de hulpverlener zit, heeft hij/zij al nagedacht over eigen mogelijkheden. Door het voorop stellen van de eigen mogelijkheden van cliënt, lijkt het alsof cliënt hier niet aan heeft gedacht.
- De eerste vier alinea's dienen als samenvatting. Het is een lange folder. Voor cliënt is het handzamer om direct te kunnen lezen waar het om gaat; hoe werkt het, waar begin je? Samenvatting eruit halen en direct tot de inhoud (per kopje) komen. Zakelijker insteken.
- De term second opinion uitleggen. Dit is geen begrijpelijke term.
- De term second opinion dekt niet de lading; dit betreft een tweede onderzoek, niet alleen een nieuw gesprek.
- Informatie over de bezwaarprocedure opnemen in een aparte folder. In deze folder ook toevoegen dat cliëntondersteuning mogelijk is voor hulp bij het schrijven van een bezwaar. Suggestie wordt gegeven om deze folder op te nemen in het werkproces.

2. **Folders 'Zorg en ondersteuning in de wijk; Centrum**

- Onder kopje 'wat kunt u verwachten'; 'in een gesprek met de hulpverlener onderzoekt u', moet zijn: bespreekt u.
- Onder kopje 'wat kunt u verwachten': 'dan bekijkt u met de hulpverlener wat u zelf', moet zijn: dan bespreekt u wat de hulpverlener voor u kan doen en wat u zelf kan doen.
- Kader 'wat is pluspunt' naar voren halen.
- Folder moet meer informatie geven over zwaardere zorg waarvoor Wijkzorg het startpunt is.

3. **Folders 'Zorg en ondersteuning in de wijk; Indische Buurt/Oostelijk Havengebied'**

- Onder kopje 'wat kunt u verwachten'; 'in een gesprek met de hulpverlener onderzoekt u', moet zijn: bespreekt u.
- Onder kopje 'wat kunt u verwachten': 'dan bekijkt u met de hulpverlener wat u zelf', moet zijn: dan bespreekt u wat de hulpverlener voor u kan doen en wat u zelf kan doen.
- Informatie over Pluspunt ontbreekt. Informatie en kader toevoegen. Let hierbij op dat er in West al een Pluspunt bestaat, dit is iets anders dan een inloopspreekuur/werkplaats voor werken aan financiële en administratieve zaken.
- Folder moet meer informatie geven over zwaardere zorg waarvoor Wijkzorg het startpunt is.

4. **Folder 'Clientondersteuning'**

- Begin met informatie over de cliëntondersteuner. Hierna volgt pas informatie over hoe het verder werkt.
- 'Belangenbehartiging vanuit' weghalen. Alleen Cliëntenorganisatie Cliëntenbelang Amsterdam is voldoende.

5. **Folder 'Hulp bij het huishouden' (nieuwe folder)**

- Pagina 3: de zin 'wat de hulp bij het huishouden bij u thuis doet...' aanpassen. De zin loopt niet goed.

- Pagina 4: het kader 'wat is hulp bij het huishouden in bijzondere situaties' eruit halen. Deze informatie voert te ver voor deze folder.

Pagina 4 van 4

- Pagina 4: eenmaal in tekst aangeven dat hulp tijdelijk is, niet blijven herhalen. De zinnen 'u krijgt deze hulp alleen als u het niet ..' en 'deze is hulp is altijd tijdelijk..' verwijderen.
- Pagina 5: uitleggen wie de MO-zaak is
- Pagina 5: informatie over een Pgb in een aparte folder opnemen. Het gaat erom of er een indicatie is voor hulp bij het huishouden. Dan volgt leveringskeuze.
- Pagina 5: informatie over Cordaan en Amstelring opnemen in een apart kader.
- Pagina 7: informatie over wijzigingen in uw situatie eruit halen en opnemen in een folder/informatieblad bij de beschikking.
- Pagina 8: informatie intrekken van besluit eruit halen en opnemen in een folder/informatieblad bij de beschikking.
- Pagina 9: contactgegevens van de aanbieders eruit halen. Eerst volgt een beschikking dan de leverancierskeuze (bij ZIN).

6. Folder 'Mentorschap'

- Alinea over 'andere vormen van wettelijke vertegenwoordiging' naar voren halen. Eerst hiermee beginnen dan verder ingaan op mentorschap.
- On het kopje 'aanvragen'; '..kan de betrokken instelling', moet zijn: kan een instelling.

7. Folder Pgb

Deze folder is van Jeugd. Inhoudelijk zijn bij Jeugd enkele zaken anders geregeld. Voor Zorg wordt een eigen Pgb folder gemaakt. Zodra deze gereed is, wordt deze voorgelegd aan de Wmo-Adviesraad.

Agendapunt 4. Rondvraag

- Karin Boudewijns: het was een zeer nuttig overleg. Er wordt op dit moment een werkgroep opgericht die deze feedback zal meenemen. Over maand komen zij terug bij de Wmo-Adviesraad met voorbeelden van aangepaste folders.
- Hanneke Ritmeester; maak in iedere folder een wegwijzer. Gebruik bijvoorbeeld ook pictogrammen. Dit maakt een folder overzichtelijk.