

Thema-avond op woensdag 25 november 2015 in de glazen zaal van de Onze Lieve Vrouwe kerk, Keizersgracht 218b, aanvang: 19.30 uur

## De organisatie van zorg verandert

Na een korte inleiding door ons stadsdorp lid Jeroen Loeffen kwamen drie sprekers aan het woord die ieder hun eigen ervaringen vertelden als professioneel hulpverlener of als vrijwilliger.

### *Wat er aan vooraf ging:*

Oplopende kosten van de verzorgingsstaat brachten de overheid ertoe wijziging door te voeren waarbij het nadrukkelijk de bedoeling is dat mensen de nodige steun blijven ontvangen zodat iedereen mee kan doen in de samenleving (bezuinigen en toch blijven ondersteunen). Om de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) met deze dubbele doelstelling (bezuinigen en tegelijkertijd blijven ondersteunen) uit te voeren is het volgende bedacht:

1. Decentralisering van welzijns- en ondersteuningstaken naar lokale partijen onder regie van lokale overheden.
2. Verschuiving van recht op zorg naar beleidsvrijheden door gemeenten.
3. Terugleggen van verantwoordelijkheid bij de vragers van ondersteuning.
4. De zorgbehoefte moet een beroep doen op het eigen netwerk.

Met andere woorden, het is een expliciete ambitie van de Wmo om het beroep op de voorzieningen van de verzorgingsstaat te beperken door meer een beroep te doen op de eigen verantwoordelijkheid van burgers en hen te stimuleren om eerst een beroep te doen op hun eigen omgeving. Dat hoeft niet in te houden dat er helemaal geen voorzieningen meer worden versterkt door de overheid maar wel dat ze alleen ter beschikking worden gesteld voor mensen die dat echt nodig hebben.

Bij punt 4, en daar zal het op deze thema avond voornamelijk over gaan, wordt een grote rol toegedicht aan allerlei verbanden in de samenleving zoals; familie, vrienden, burens, de sportvereniging, vrijwilligersorganisaties, geloofsgemeenschappen, buurten. Wij denken hierbij aan een sociaal netwerk dat voor de een veel groter zal zijn dan voor de ander. Zo'n netwerk wordt aangesproken op haar zelf-organiserend vermogen om te functioneren als "voorliggende" structuur: voorliggend aan professionele, uit publieke middelen betaalde zorgvoorzieningen. Dat is een verschuiving in de verantwoordelijkheidsverdeling van overheid naar individu waarbij het individu minder vanzelfsprekend recht heeft op ondersteunende voorzieningen die door de overheid worden georganiseerd. Het gaat niet om de verhouding tussen overheid en individu maar om de verhouding tussen sociale verbanden en individuen. Er wordt een beroep gedaan op veronderstelde positieve krachten in de samenleving. Het beeld wordt geschetst van een zorgzame samenleving die veel zelf kan zonder interventie van de overheid. Als iedereen maar zijn eigen verantwoordelijkheid vorm geeft en meedoet, participeert, dan is de overheid ook minder nodig.

### ***De eerste spreker was Cornelia Bosch.***

Zij is 33 jaar werkzaam geweest in de ouderenzorg, zij was mede-initiatiefneemster bij de oprichting van Stadsdorp Jordaan Noord en zij is actief betrokken bij de kennisgroep zorg van de overkoepelende stadsdorpen. *Ook is zij betrokken bij ontwikkelingen in stadsdorp zuid waar de gemiddelde leeftijd van de leden 75-plus is.*

Voorheen kon een beroep worden gedaan op georganiseerde zorg (totaal en langdurig). Daaraan is, zoals beschreven in de inleiding, een halt toe geroepen door de overheid. Nu wordt bij een hulpvraag gezocht naar een oplossing binnen het eigen netwerk van de zorgbehoefte. De daadwerkelijke verandering is volgens spreker gekomen in 2015. Hoe wordt het in 2016? Wat wordt nog gedaan van gemeentewege, kunnen individuele of gezamenlijke stadsdorpen iets doen en zo ja, wat?

In de oude situatie van voor 2015 kon een beroep worden gedaan op wijkzorg. Spreekster wijst er op dat de zorgvrager te maken kreeg met wisselende hulpverleners die op wisselende tijdstippen kwamen (*zie ook het verslag van onze eerste thema avond over zorg*). Dat was geen gelukkige situatie, men zat vaak uren te wachten en wist niet wie er zou komen.

De uitgebreide Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) biedt volgens spreekster huishoudelijke hulp en hulpmiddelen. Nieuw daarbij zijn de respijtzorg, dagopvang, individuele begeleiding, de eigen bijdrage die hiervoor wordt gevraagd, het plafond en de kortingen, de indicatiestelling door de gemeente (de zogenaamde keukentafelgesprekken). De algemene Wet bijzondere ziektekosten (aWbz) is een zorgverzekeringwet geworden.

*Intermezzo; iets over de meer recente wetgeving (JO):*

De Zorgverzekeringwet (zvW), is in 2006 in werking getreden en maakt deel uit van het [Nederlandse zorgverzekeringsstelsel](#) (zie aldaar voor dekking en eigen risico). In de Wet is de thuiszorg geregeld (denk aan oogdruppelen enz). Hiervoor wordt geen eigen bijdrage gevraagd, zoals dat bijvoorbeeld ook geldt voor bezoek aan de huisarts. De zvW geldt voor alle Nederlandse ingezetenen en mensen die in het buitenland wonen maar vanuit Nederland inkomsten uit arbeid ontvangen. De omvang van de dekking van de zorgverzekering wordt door de zvW en de onderliggende wetgeving (Besluit zorgverzekering en Regeling zorgverzekering) bepaald. De Wet langdurige zorg (Wlz) is ingetreden toen in begin 2015 de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (aWbz) is vervangen door een aantal nieuwe en bestaande (zorg)wetten, waaronder de Wet langdurige zorg (Wlz). De Wlz neemt bepaalde zorgtaken over die voor 2015 nog vanuit de aWbz werden geregeld. Alle taken die onder de aWbz vielen zijn overgeheveld naar één van de volgende wetten: (a) De Wet Langdurige zorg (Wlz), voor meer intensieve zorg thuis of in een instelling, (b) de Zorgverzekeringwet (Zvw) via het basispakket voor persoonlijke verpleging en verzorging, (c) de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en (d) de Jeugdwet voor vrijwel alle vormen van jeugdhulp. De Wet langdurige zorg (Wlz) is bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben in de nabije omgeving. Denk daarbij aan chronisch zieken, kwetsbare ouderen en mensen met een ernstige geestelijke, lichamelijke beperking of aandoening. Alles wat nodig is wordt vanuit de Wlz geregeld. Denk aan verblijf, begeleiding, verpleging en verzorging, geneeskundige zorg en behandeling in verband met de ziekte, beperking of stoornis, hulpmiddelen, vervoer naar de plaats waar de begeleiding, behandeling en verzorging plaatsvindt. Dit gehele pakket aan zorg en voorzieningen noemt men het integraal pakket. Het is inkomensafhankelijk en een eigen bijdrage is verplicht met een maximum van € 2.300,- per maand. De indicatiestelling gaat via het CIZ of met hulp van een zorgorganisatie. Spreekster wijst er op dat door deze veranderingen “iedereen” is gaan nadenken en dat daardoor deze veranderingen zeker ook positieve kanten hebben. Einde van deze additionele opmerkingen (JO).

*Keukentafelgesprek*

Huishoudelijke zorg wordt in de nieuwe regelgeving geïndiceerd bij een keukentafelgesprek (de officiële naam daarvoor is “onderzoek”). Het uitgangspunt is dat een huis in 75 minuten schoongemaakt moet kunnen worden, eventueel te verlengen met 30 minuten. Spreekster adviseert om altijd een vertrouwd iemand bij zo’n gesprek erbij te hebben. Haar ervaring is dat de gemeente al snel stelt dat de zorgvrager overvraagt terwijl het juist haar indruk is dat men bescheiden is bij de vraag om hulp.

Stel; U hebt professionele hulp aangevraagd. De gemeente kijkt vervolgens in een keukentafelgesprek welke ondersteuning nodig is. U moet zich op dat gesprek voorbereiden en zoals al gezegd er iemand bij vragen, dat is de mantelzorger. De mantelzorger is uw volwaardige partner. Schrijf op waarmee u wilt worden geholpen, bespreek dat eventueel vooraf met een familielid of mantelzorger. Geef een reëel beeld, waar maakt u zich zorgen om, waar zou u hulp bij willen hebben. Vraag wat de gemeente voor u kan doen. Welke ondersteuning mogelijk is en blijf doorvragen als de antwoorden niet duidelijk zijn. Voor de mantelzorger kan het moeilijk zijn om in de aanwezigheid van de zorgvrager aan te geven waar men zelf behoefte aan heeft of wat lastig is in de bestaande

zorgsituatie. In zo'n geval kan de mantelzorg een eigen gesprek vragen. Duidelijk moet zijn dat er met het dagelijks leven van de mantelzorg voldoende rekening wordt gehouden. Daarbij kan bijvoorbeeld de wens om met vakantie te gaan (respijtzorg) aan de orde worden gesteld, of een andere wens om enige tijd vrijaf te hebben.

U hebt het recht op een schriftelijk verslag van het gesprek. Zo kunt u nakijken of de situatie goed in beeld is gebracht en wat de concreet gemaakte afspraken zijn.

Het keukentafelgesprek geeft een momentopname. De situatie kan veranderen of het mantelzorgen kan zwaarder vallen dan tevoren was gedacht. Spreek daarom evaluatiemomenten af.

De gemeente Amsterdam heeft een virtueel netwerk, een soort wijkteam dat eens per zes weken overlegt. Het grote probleem is dat er veel wisselende hulpverleners zijn waardoor er veelal geen continuïteit is. Bij de hulpverleners ontbreekt daardoor het overzicht.

Wijkgerichte zorg heeft een preventief karakter, nagegaan wordt wie er allemaal kwetsbaar zijn en hoe de weerbaarheid kan worden verbeterd door korte interventies.

Wat kan het stadsdorp doen?

In het grote geheel zoals hierboven gedeut heeft het stadsdorp een beperkte betekenis. Het grote belang van het stadsdorp is de verbetering van de sociale cohesie door het beter leren kennen van burens en buurtgenoten. Daaruit kunnen situaties ontstaan van mantelzorg op beperkte schaal maar in eerste instantie biedt het stadsdorp de mogelijkheid om meer mensen te leren kennen, actief te blijven door onderling activiteiten te organiseren en kennis en wetenswaardigheden over te dragen.

Vragen uit de zaal:

1. Wat moet ik doen als ik hulp nodig heb? Waar moet ik zijn? Gewezen wordt naar het sociaal loket op het stadhuis. Op de website van ons stadsdorp komt daar een linkje naar.
2. Wat mag de gemeente vragen van het stadsdorp? Antwoord: niet meer dan hand- en spandiensten. De kracht van een stadsdorp ligt in het informele karakter ervan. Het stadsdorp moet zich niet laten aanspreken als instituut.
3. Wat zijn sociale wijkteams? Antwoord: professionele hulpverleners moeten elkaar leren kennen. Daartoe komen zij eens per zes weken bijeen. Het aantal zorgaanbieders in een wijk is groot, het gaat om tientallen. Bovendien zijn er steeds wisselende mensen. Dit geeft al aan met welke organisatorische problemen wijkteams zijn opgezadeld.

### ***Sharon Daalder is de tweede spreker.***

Zij definieert mantelzorg als langdurige onbetaalde zorg aan iemand met wie een persoonlijke band bestaat. Er is verschil tussen een vrijwilliger en een mantelzorg; een vrijwilliger kiest ervoor om te zorgen, een mantelzorg overkomt dat. Markant, één van de Amsterdamse mantelzorgorganisaties (sinds 1994), speelt daar op in met expertise centra, voorlichting in buurtcentra en met respijtzorg.

Verwezen wordt naar de folders van Markant over mantelzorg in Amsterdam:

Amsterdam telt 55.000 mantelzorgers. Zij geven zorg vanuit de persoonlijke band die zij hebben met de verzorgde. Voorbeelden van mantelzorg zijn:

- een zoon zorgt voor zijn dementerende moeder;
- ouders zorgen voor een kind met een verstandelijke beperking;
- een vrouw die zorgt voor haar vriend met een psychische ziekte.

Mantelzorg overschrijdt de normale (gebruikelijke) zorg in zwaarte, duur en/of intensiteit. Dat is het geval als iemand ten minste drie maanden en/of minimaal 8 uur per week zorg verleent.

### ***Actuele ontwikkelingen:***

Het huidige zorgbeleid is erop gericht om mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen. De criteria voor opname in een instelling zijn aangescherpt. Als gevolg van bezuinigingen in de zorg, wordt de inzet van professionele zorg beperkt. Hoewel er nog geen concrete cijfers zijn, is de verwachting dat als gevolg van deze ontwikkelingen een groter beroep op mantelzorgers zal worden gedaan. Niet

alleen zal het aantal mantelzorgers toenemen, ook zal de periode waarover mantelzorg wordt verleend, langer worden. Tot slot is de verwachting dat ook de zwaarte van de zorgtaken van mantelzorgers toeneemt, nu de criteria voor een indicatie voor een plaats in een zorginstelling worden aangescherpt.

#### *Mantelzorgondersteuning*

Verschillende zorg- en welzijnsorganisaties bieden ondersteuning voor mantelzorgers.

Bijvoorbeeld: lunchrooms, spreekuren, cursussen, vervangende zorg (respijtzorg) en vrijwilligershulp.

Een belangrijk doel van mantelzorgondersteuning is het voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers.

#### *Belangenbehartiging*

Het Platform Mantelzorg Amsterdam behartigt de collectieve belangen van mantelzorgers in Amsterdam. Het platform is ondergebracht bij Cliëntenbelang Amsterdam. Ook is er een landelijke vereniging voor mantelzorgers: Mezzo.

Contact: Heidi Wintels, T 020 886 88 00 of hwintels@markant.org

#### Vragen:

1. Hoe staat de huisarts in dit verhaal? Antwoord; Die wordt er bij betrokken. Mensen komen van meerdere kanten, niet alleen door verwijzing door de huisarts.
2. Er wordt over mantelzorg gesproken alsof dat iets vanzelfsprekends is. De zorg voor je kind is en voelt normaal en vanzelfsprekend, zorg voor ouders of burens is dat al minder. Je moet het in je hebben om mantelzorg te kunnen leveren. Wie kun je dwingen om mantelzorger te worden? Antwoord: eerst wordt gekeken naar mensen in de directe omgeving.
3. Ouders doen eerder een beroep op hun kinderen (het eigen netwerk) dan op anderen. In dat kader is het vreemd dat de gemeente zegt eerst te kijken in het eigen netwerk. Dat gebeurt immers al. Kan mantelzorg worden afgedwongen? Antwoord: neen. Als er financiële zaken in het spel zijn moet dan worden gezocht naar een bewindvoerder.
4. Bent u deel van de oplossing? Antwoord: Er komt meer bij de vrijwillige respijtzorg terecht, een tijdelijk netwerkcoach om los te komen van steeds nieuwe vrijwilligers. Nu komt een vrijwilliger voor maximaal 9 maanden, daarna moet gebruik worden gemaakt van het eigen netwerk.
5. In het Verenigd Koninkrijk krijgen mantelzorgers betaald. Waarom is dat hier niet zo? Antwoord; Dat is iets voor de gemeente. Opmerking uit de zaal; een slinks spel van de politiek was de mantelzorgvergoeding van € 250,- per jaar. Dit is inmiddels weer afgeschaft.

#### *De derde spreker is ons stadsdorp lid Aukje van Deutekom.*

Zij is zeven jaar geleden met vrijwilligerswerk begonnen en terechtgekomen bij Markant. Voor deze avond heeft zij drie casus geselecteerd met als thema “waar loopt de mantelzorger tegenaan?”

In het eerste geval werd zij gevraagd om een paar uur in te vallen bij de zorg voor een 85 jarige dame met een halfzijdige verlamming en blindheid. Er bleek argwaan te bestaan bij de familie. Aanvankelijk kwamen steeds andere familieleden kijken of het wel goed ging. Uiteindelijk werd zij geaccepteerd en niet meer steeds gecontroleerd, de hulpvraagster is nu 92 jaar oud en de mantelzorgster wordt beschouwd als lid van de familie.

De tweede casus betreft een dementerende man met een onzekere gang die bovendien “gaskraan gevaarlijk” was. Hij had een jongere nog werkende vrouw die wilde dat de vrijwilligster enkele uren per week zou komen. De man wilde dat niet waarop de vrijwilligster voorstelde om er over na te denken en op te bellen als hulp nodig mocht zijn. Enkele maanden later kwam dat “telefoontje”, de dementie was voortgeschreden, de man was bovendien agressief geworden, de echtgenote was bang en bekaft. In een jaar tijds ging de man snel achteruit en werd hij opgenomen. Drie weken na opname is hij overleden.

Het derde voorbeeld betreft “terminale inzet”. Het ging nog om waken, thee zetten, praten over vroeger. Betrokkene ging naar de dagopvang en daar begon hij met schilderen. Er werd een buskaart en een museumkaart aangeschaft, men ging naar Artis en daar raakte hij gefascineerd door het planetarium. Hij ging planeten schilderen. Het is nog lang goed gegaan tot hij overleed. Al die tijd wilde hij geen andere vrijwilliger.

De moraal van het verhaal is dat een goede klik van beide kanten belangrijk is.

Opmerking: Aukje van Deutekom is actief in onze Voorzorggroep. Dat is een initiatief van stadsdorpsleden met eigen professionele zorgexpertise. Het doel is hulp te bieden bij het zoeken naar de juiste zorginstanties. Meer hierover vindt u op de website.

Vragen:

1. Konden in het eerste voorbeeld de langskomende familieleden niet invallen? Antwoord: Neen, één dochter hielp en de anderen kwamen argwanend van ver over of hadden het te druk met werk of school.
2. Hoe komt Markant aan vrijwilligers? Antwoord: Mensen melden zich spontaan aan.
3. Had de dementerende man niet beter opgenomen kunnen worden? Antwoord: Dat wilde hij niet.
4. Opmerkingen uit de zaal: (1) het kan moeilijk zijn om beginnende beperkingen te herkennen en te erkennen. Soms speelt langdurige ontkenning, (2) in het begin heeft men niet door wat voor zorg nodig is, vrijwilligers willen wel komen maar zien niet wat nodig is en in dat geval kunnen vrijwilligers zelfs meer onrust geven.

Als vierde trad Jeroen Loeffen op als moderator met een aantal vragen voor de aanwezigen.

1. Er bestaat passie voor de zorg, bij betaalde krachten, bij vrijwilligers en bij mantelzorgers. Maar als ik aan u vraag: “Hoe houdt u zelf plezier in het leven?”  
Antwoorden uit de zaal: genieten van zonsopkomst en –ondergang, wandelen, werken, bezig zijn, lezen, genieten van familie, eten en koken, genieten van huisdieren, beeldhouwen, tekenen, schilderen, van afwisselend iets doen voor mezelf en voor anderen.
2. Wij hebben een beeld hoe je plezier ervaart, wij hebben allemaal wel iets meegemaakt. Waar maakt u zich de meeste zorgen om?  
Antwoorden uit de zaal: dat 112 onbereikbaar is, dat ik niet uit bed kan komen om open te doen, moet ik telefoon naast bed leggen of niet?, angst en zorg om in verpleeghuis te komen, wegvallen van vriendschappen. Opmerkingen uit de zaal: (1) besef dat je in een fuik bent en dat de ruimte vernauwt. Daar kan niemand iets aan doen, neem het zoals het is en (2) bouw vriendschappen op in iedere generatie.
3. Wat zou je jezelf en anderen aanraden?  
Antwoorden, blijf werken aan je sociale ontwikkeling, denk op tijd aan een nieuwe woning, multigeneratie woningen en meer.

#### **Additioneel:**

De Wmo Helpdesk is bereikbaar op het telefoonnummer 0800 0643 (gratis). Van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 18.00 uur.

Hier wordt u geholpen met informatie over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de mogelijkheden van zorg en ondersteuning in uw buurt. De Wmo Helpdesk verwijst u naar het juiste loket. Daarnaast kunt u bij de Wmo Helpdesk direct bepaalde Wmo-voorzieningen aanvragen, zoals een vervoerspas voor het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV), een rolstoel, scootmobiel, verhuiskostenvergoeding, woningaanpassing en hulp bij het huishouden.

***Waarvoor kunt u terecht bij de helpdesk?***

### *Informatie over zorg en ondersteuning bij u in de buurt*

Voor ondersteuning bij u in de buurt of aan huis, maar ook voor dagbesteding kunt u terecht bij een hulpverlener bij u in de wijk, zoals een maatschappelijk werker, cliëntondersteuner, huisarts, wijkverpleegkundige, (woon)begeleider of vrijwilliger in uw buurt. Weet u niet met wie u contact op kunt nemen? Dan kan de Wmo Helpdesk u helpen.

### *Aanvullend openbaar vervoer*

Speciaal vervoer voor mensen met een beperking en ouderen van 75 jaar en ouder, voor ritten van en naar sociale activiteiten binnen een straal van 25 km rondom het woonadres, uitgevoerd door Connexion en Transvision. Zie ook [www.amsterdam.nl/aov](http://www.amsterdam.nl/aov).

### *Woonvoorzieningen*

Woningaanpassingen, zoals een traplift, tilliften, onderrijdbare keuken, of een tegemoetkoming in de verhuis- en inrichtingskosten.

### *Vervoersvoorzieningen en rolstoelen*

Een scootmobiel, rolstoelen, aangepaste fiets of aanpassingen aan de eigen auto, gehandicaptenwagen, maar ook bepaalde vergoedingen.

### *Hulp bij het huishouden (Hbh)*

Een schoon en leefbaar huis. Hebt u moeite met het huishouden? Zijn er dingen die u niet zelf kunt doen of in uw omgeving kunt regelen? Dan kunt u aanvullende hulp krijgen via de gemeente. U doet dan een melding bij de gemeente, waarna een aanbieder Hbh samen met u kijkt naar welke extra hulp u nodig hebt om uw huis schoon en leefbaar te houden. Daarnaast kan de aanbieder eventueel helpen met boodschappen en maaltijden en zorg voor jonge kinderen.

Een medewerker van de Wmo Helpdesk stelt u een aantal vragen om te bekijken voor welke Wmo-voorziening u in aanmerking komt.

JO26-11-2015