

Plein 14. 26 juni 2014.

Welkom.

Dames en heren ook ik heet u van harte welkom bij De Twentse Zorgcentra.

U bent vandaag te gast in een van de mooiste (buiten)woonwijken van de gemeente Losser: De LosserHof. Burgers uit omliggende gemeenten gaan hier naar school, werken, logeren of recreëren. Daarnaast naast wonen zo'n 360 burgers van alle leeftijden in deze wijk.

De burgers van deze wijk: De LosserHof, zijn net als u en ik uniek, maar hebben één belangrijke overeenkomst, zij hebben een handicap. Zij hebben ervaren dat de context waarin zij wonen, werken en/of recreëren beperkend kan zijn en dat dit van grote invloed is op hun eigen kracht en mate van zelfredzaamheid om een "goed" leven te kunnen leiden.

De LosserHof heeft een wijkinfrastructuur, die het hen mogelijk maakt, zo zelfstandig mogelijk te zijn. Een boodschap doen voor het eten of bij de koffie, elkaar ontmoeten in het wijkcafé, zelf naar school of naar het werk of gewoon lekker zwemmen of samen muziek maken.

Zo normaal mogelijk, bijzonder waar het moet. Gestoeld op de Twentse principes van **noaberschap**.

Een woonwijk waarin we het samen doen: Eenvoudig, deskundig en dichtbij!!

Een woonwijk waarin je investeert door mee te doen!!

Een woonwijk waarin invullinggegeven wordt aan "**Goed leven en Mooi werk**" in een financieel gezonde omgeving".

Een woonwijk waarin alle transitie bij elkaar komen (AWBZ/Wmo, Jeugd, Participatie en Passend onderwijs).

Deel 2. Communicatie. Ervaringsverhaal.

Eind 2013 heeft de gemeente Losser in al zijn dorpskernen informatieavonden georganiseerd voor zijn burgers over de op stapel staande wijzigingen in het sociaal domein. Alle transitie zouden in deze avonden de revue passeren. Het bureau Arcon ondersteunde hierbij de gemeente Losser. De gemeente in de persoon van wethouder Joop Hassink samen met twee consultants van Arcon verzorgden deze avonden.

Ook al onze cliënten en bewoners woonachtig in deze gemeente werden voor deze avonden uitgenodigd. Immers in deze woonwijk hebben al inwoners een eigen adres net als u.

Maar u begrijpt dat als u heeft gekozen (in sommige situaties ook met dwang en drang) voor **deze** woonwijk dat het niet zo vanzelfsprekend is dat u een van deze overvolle informatieavonden bezoekt in een van de andere dorpskernen. IK ben er mede namens hen bijgeweest op een van deze avonden. En overvol waren ze! Er was enorm veel belangstelling. Zo vol soms dat er een extra avond moest worden georganiseerd.

Het programma betrof een inleiding door Arcon over de transities. De aanleiding, de verandering op hoofdlijn, de stand van zaken op dat moment en dat alles ondersteunt door een filmpje. De gemeente wilde naast het geven van informatie ook juist op deze avonden informatie halen. Zij wilden horen welke vragen maar wellicht ook ideeën en oplossingen onder de bevolking speelden.

Het tweede deel van de avond werd dan ook door de wethouder verzorgd .

Er werden veel vragen gesteld die alle transities betroffen. Zo waren er veel ouderen die bang waren hun huishoudelijk hulp te verliezen, kinderen die bang waren dat hun ouders geen hulp meer zouden krijgen, vrijwilligers die hun goede werk overgenomen zagen worden door burgers met een uitkering, en burgers die de wethouder vast neertelde dat zij zeker geen tegenprestatie zoden gaan doen. Unaniem deelde men de zorg met de wethouder of de gemeente wel genoeg budget zou krijgen om alle zorg- en begeleidingstaken uit te gaan laten voeren. De rode draad in alle vragen was angst, onzekerheid en soms ook boosheid. De wethouder antwoordde direct en concreet. Hij lichtte de verantwoordelijkheden van de verschillende overheden toe. We hebben met zijn alle dit kabinet gekozen. We hebben het nu te doen met dit beleid. Hierin hebben we een eigen verantwoordelijkheid. Zo meldde hij klip en klaar: geen tegenprestatie **willen** leveren; prima. Dan zal de gemeente korten op de uitkering. Eigenlijk vielen de reacties hierop vervolgens wel mee.

Conclusie mbt communicatie: Angst, onzekerheid en boosheid mag er zijn. Iedereen wil dat stukje inhoudelijke informatie horen wat voor hem/haar relevant is. Gebruik geen omfloerste taal.

Zoals gezegd, is het voor de burgers van deze woonwijk niet vanzelfsprekend om dit soort avonden bij te wonen. De gemeente Losser begreep dit. Zo hebben zij samen met Arcon, Avelijn en onze bewonerscoaches een aparte informatie avond georganiseerd. De inhoud was gelijk maar de vorm was aangepast aan de doelgroep. Eigen kracht en zelfredzaam zijn vraagt informatie die je begrijpt en voor jou van toepassing is. Ook hier vragen in de vorm van: Mag ik straks nog wel naar Hengelo voor dagbesteding, Wie betaalt mijn taxi nog, Krijg ik nog minder geld elke maand?

Conclusie mbt communicatie: Besef dat er doelgroepen zijn. Elke doelgroep vraagt een ander manier van communiceren. Gebruik de expertise van de verschillende organisaties.

Inmiddels zijn we 8 maanden verder. Weten we nu al heel veel meer? Kunnen we burgers nu beter informeren?

Gemeenten zijn individueel en op onderdelen gezamenlijk druk met het concretiseren van hun beleid. De nieuwe bestuurders en raadsleden zijn druk met het inwerken in deze zeer complexe materie. Betrokken zorgorganisaties in afwachting of zij nu wel of niet de zorgvuldig opgebouwde infrastructuren moeten afbreken, medewerkers moeten ontslaan etc. In veel gevallen worden de voorbereidingen hiervoor getroffen. De WMO-raden zijn op zoek naar hun nieuwe achterban, rol en samenstelling. De WMO raad Losser bezocht ook onze cliënten /bewonersraad. Men is druk met transitie, de enorme complexiteit en snelheid laat transformatie nog niet toe. Teveel interne gerichtheid ligt op de loer. En wat vertellen we dan de burger?

Conclusie mbt communicatie: Bestaande informatiekanaal benutten van zowel gemeenten als aanbieders. Samen optrekken en zowel de inhoudelijke informatie als de manier waarop samen vorm geven. Elkaar over en weer goed informeren.

Het is geen tijdperk van veranderingen maar een verandering van tijdperk zoals Jan Rothmans ons zegt. Bij zo'n grote overgang zal het schuren. De zekerheid op dit moment is dat er onzekerheid is voor alle partijen. Maar laten we alle burgers, onze cliënten, patiënten of bewoners in ieder geval de garantie geven dat we met zijn allen, werkzaam in het sociaal domein, ons stinkende best zullen doen een nieuw zorglandschap vorm te geven waarin iedereen meedoet en niemand uit de boot valt!!

Joyce Jacobs 22 juni 2014.