

Verslag van bijeenkomst Klankbordgroep voor ZiZo, 12 november 2015

Aanwezig:

Jan Drapers (AMC), Bianca Ishta (Amsta), André Bhola (Anand Joti/ Ananda Welcare), Herman Klein Tiessink (Cliëntenbelang Amsterdam), Ronald Schmidt (Cordaan), Paul Beks (Evean), Andreas Keck (GAZO), Sylvia Kneefel (Gemeente Amsterdam, DWZS), Karin Moor (KCMO), Jurenne Hooi (MaDi Zuidoost&Diemen), Herma Herpers (Ouderenadviesraad), Annyk Haveman (Samenredzaamheid), Coby Kroon (Stadsdeel Zuidoost), Marijke Wigboldus (Stadsdeel Zuidoost/ Gemeente), Urwin Vyent (wethouder Stadsdeel Zuidoost), Harvey Sandriman (Swazoom), Kenny Zschüschen (Venzo), Marloes Mattheijer (SIGRA, verslag).

Inleiding

Ronald Schmidt opent de bijeenkomst. Deelnemers stellen zich aan elkaar voor. Besproken wordt welke partijen mogelijk voor een volgende bijeenkomst ook uitgenodigd zouden kunnen worden. Suggesties vanuit de zaal zijn: POZO (Participatie en Opbouwwerk Zuidoost), MEE, Wijkteams, Samenwonen-Samenleven, Amsterdam Health & Technology Institute.

Jurenne Hooi is voorzitter van Verenging ZiZo. Zij legt uit dat ZiZo een samenhangend aanbod van zorg en welzijn in Zuidoost/Diemen nastreeft voor alle bewoners (wonend thuis, in een instelling of anderszins). Zuidoost kent een multiculturele bevolking, dus het aanbod moet gedifferentieerd zijn. ZiZo-leden werken met elkaar samen in de keten. ZiZo wil een goede verbinding tussen informele zorg, 1e Lijn, welzijn en zorg. ZiZo hoort graag van haar stakeholders welke thema's voor Zuidoost belangrijk zijn en waar ZiZo iets in kan betekenen. Daarom heeft ZiZo deze bijeenkomst georganiseerd.

Ronald legt uit dat ZiZo in 2014/2015 een herijking heeft doorgemaakt. De ZiZo-leden ontmoeten elkaar een aantal keer per jaar om af te stemmen. ZiZo wil kleinschaliger en dichter bij de burger een bijdrage kunnen leveren. 'ZiZo nieuwe stijl' heeft de keuze gemaakt voor enkele speerpunten, dan wel thema's in 2015/2016. Dit zijn:

- Multiculturele Ouderenzorg (KCMO)
- Shared Decision Making
- Psychiatrie en verslaving
- Toegang en samenwerking in de Wijkzorg

Jurenne licht kort de thema's toe.

Coby Kroon en Sylvia Kneefel spreekt deze ambitie van ZiZo aan. Zij raden ZiZo aan om de ambitie inderdaad op kleinschalig niveau te houden en om 'de buitenwereld' te volgen en de ambitie eventueel aan te passen. Coby benoemt de keten in Amsterdam-Noord. Daar is men de zorg dichter bij de burger gaan organiseren, waarbij de regie meer van de 2^e naar de 1^e lijn is verschoven en verbinding is gemaakt met de 0^e lijn. Dit heeft ertoe geleid dat er minder 2^e-lijns-kosten worden gemaakt. Jan Drapers wijst erop dat een vergelijkbare keten ook in Zuidoost aanwezig is, namelijk tussen AMC en de huisartsen in dit stadsdeel. AMC zoekt graag verbinding met de keten, zo meldt Jan, want deze keten vormt immers de voor- en achterdeur voor het ziekenhuis.

Coby zegt verder dat bekeken moet worden welke gezondheidsproblemen kenmerkend zijn voor Zuidoost. Vervolgens kan ZiZo kijken hoe zij hier op in wil spelen.

Thema: Multiculturele Ouderenzorg (KCMO)

Karin Moor is per oktober 2015 projectleider geworden van het KCMO. Zij stelt zich vandaag voor aan ZiZo en haar stakeholders. Karin vertelt dat zij zelf 45 jaar in de Bijlmer woont en dat zij met enthousiasme is gestart met haar werk voor het KCMO. Zij wil met het kenniscentrum bereiken:

- Verzamelen/delen/verspreiden van kennis en ervaring m.b.t. multiculturele ouderen zorg
- Initiatieven versterken en netwerken ontwikkelen
- Ontwikkelen innovatieve vormen van multiculturele ouderen zorg

In een plaatje laat zij zien de hoeveelheid aan organisaties die burgers ondersteunen bij hun zorg en welzijn. Opgemerkt wordt in de zaal dat daaraan toegevoegd kunnen worden: Ouderenadviesraad, Markant, organisaties voor roze ouderen (zoals Gay Care).

Het KCMO heeft een website, die Karin wil gaan aanvullen. Volgens Herma Herpers kunnen veel ouderen niet met een computer en internet overweg. Deze ouderen bereik je niet via een website en zou je via een andere weg (ouderenbijeenkomsten zoals de ANBO organiseerde) moeten bereiken. Ook André Bhola zegt dat allochtone ouderen nauwelijks op internet kijken. Dus ga het veld in! Ga het verhaal vertellen bij plekken waar deze ouderen samen komen. Genoemd wordt ook dat de radio in Zuidoost goed beluisterd wordt; dit is een mooi gremium om mensen te bereiken (orale traditie). Een Raad van Wijzen adviseert het kenniscentrum. Mogelijk kunnen de volgende geledingen hierin vertegenwoordigd worden: de onderzoekers-kant, de bestuurlijke kant en de ouderen zelf. Het KCMO wil ook netwerkbijeenkomsten gaan organiseren.

Thema: Shared Decision Making

- Professionals (1e Lijn) handvatten geven om eigen kracht en netwerk van cliënt/patiënt te versterken
- Training met een nulmeting en nameting
- Met subsidiebijdrage Stadsdeel Zuidoost

Andreas Keck is ZiZo-trekker voor dit thema. Volgens hem denken veel hulpverleners onbewust dat zij wel weten wat goed is voor een patiënt of cliënt. Echter cliënten kunnen zelf meestal een verstandige keus maken. Daarvoor hebben zij goede informatie nodig, zo blijkt uit onderzoek. Bovendien zijn goede informatieverstrekking en een gezamenlijke beslissing goed voor de relatie tussen cliënt en hulpverlener. André Bhola is door ZiZo gevraagd om als 'challenger' te reageren op dit thema. Hij denkt dat de praktijk anders is. Het veld moet de ideeën van de zorg kunnen begrijpen. De dokter kan wel zeggen dat de patiënt pillen moet nemen, maar thuis zegt de buurvrouw dat de patiënt die niet moet nemen en wel bepaalde thee moet drinken. Andreas weet ook dat veel medicijnen op recept toch niet worden opgehaald bij de apotheek. Andreas denkt dat hulpverleners kunnen leren om in het face-to-face met de patiënt zich in deze te verplaatsen en beter te begrijpen. Volgens Harvey Sandriman zit in het karakter van zorgverleners dat zij denken het beter te weten dan de cliënt; onbewust zien zij de cliënt als 'slachtoffer'. Er is geen sprake van een level-playing-field. Met alleen een training kun je dit niet veranderen, zo vindt Harvey. Urwin Vyent en Annyk Haveman denken dat het ook gaat om veranderingen in het beeld dat de cliënt heeft van de hulpverlener. Sommige cliënten willen dat de dokter zegt wat zij het beste kunnen doen. Per cliënt kan de hulpverlener kijken wat de beste aanpak is.

Thema: Psychiatrie & Verslaving

- Adequate GGZ-hulp voor ouderen en cliënten met LVB-problematiek in Zuidoost
- Welke behoefte is er voor GGZ-ondersteuning aan professionals, zoals huisartsen?

Jan Drost zou als ZiZo-trekker dit thema inleiden; hij is echter verhinderd. Annyk Haveman gaat graag in dialoog met de zaal over dit thema. Volgens Annyk zou de maatschappij meer begrip moeten hebben voor verschillen tussen mensen. We moeten voorkomen dat psychiatrische cliënten worden gestigmatiseerd. Veel van deze cliënten zijn geen dader of zijn niet agressief. Het gaat het erom dat de cliënt zich begrepen voelt. Alleen dan is deze in staat om te veranderen. Daarbij is ambulante zorg en nazorg heel belangrijk. Jurenne Hooi denkt ook dat goede nazorg belangrijk is. De welzijnssector kan daar een grotere rol in spelen. Annyk wijst ook op het succes van de Psycholance. Dit zijn SPV-ers die de wijk in gaan. Als mensen in de war zijn, kan de politie of de crisisdienst de Psycholance oproepen. Urwin Vyent denkt inderdaad dat het gaat om een dialoog met de hele samenleving. De dragende samenleving moet nog vorm krijgen. Ook 'de buurman' zit nog vast in een bepaald beeld van de psychiatrische medemens. Volgens Coby Kroon kunnen burgers leren hoe om te gaan met psychiatrische mensen. Psychiatrische patiënten blijken vaak 'heel normale mensen' te zijn. Het gaat

erom hoe je hen benadert. Herman Klein Tiessink denkt dat maatwerk relevant is in de Psychiatrie. Ronald Schmidt concludeert dat Shared Decision Making ook ten aanzien van de Psychiatrie een belangrijke rol kan spelen. Partijen kunnen eraan bijdragen om een psychiatrie-vriendelijke samenleving te creëren. Ook ZiZo kan daarover in dialoog met de burgers. Bianca Ishta vindt de Flesseman in de Nieuwmarkt-buurt een goed voorbeeld van hoe een zorgpartij daarin z'n verantwoordelijkheid kan nemen. De aanwezigen raden ZiZo aan om voor de verschillende doelgroepen ook een andere aanpak te kiezen, dus benoem de doelgroepen en hun aanpak apart: psychiatrische cliënten, verslaafden, LVB-groep.

Thema: Toegang en samenwerking in de Wijkzorg

- De werking van de driehoek wijkverpleging-huisarts-AMW in de praktijk
- Inventarisatie van meest voorkomende vragen
- Hoe worden deze vragen opgepakt en wat is de tijdsinvestering van de verschillende professionals?

Volgens Jurenne Hooi wisten voor de transitie de partijen in de wijk elkaar al te vinden, dat liep vaak goed. Nu door de transitie en de daarmee gepaard gaande veelheid aan administratieve verplichtingen, hebben hulpverleners minder tijd voor de zorg dan daarvoor. Herman Klein Tiessink is gevraagd om als 'challenger' te reageren. Hij vindt dat partijen in de wijk meer verantwoordelijkheid moeten oppakken. Ook zou de samenwerking tussen partijen beter kunnen; kijk welke zorg en ondersteuning goed bij de cliënt past. De uitdaging is eenzaamheid bij sommige burgers, dus maak ook een verbinding met informele partijen en vrijwilligers. Marijke Wigboldus vindt ook dat partijen nog onvoldoende breed kijken. Een organisatie moet de grenzen van z'n eigen kunnen kennen. Ook kennis van de sociale kaart kan beter: wat is er allemaal 'te koop' in de wijk? Jurenne zegt dat de versnelde invoering van de wijkzorg begin 2015 heeft geleid tot meer stroperigheid door problemen met bijvoorbeeld de PGB en meer regels. Nu we in het vierde kwartaal van 2015 zitten, is er wel meer rust ten aanzien van de uitvoering van de wijkzorg. Partijen weten elkaar te vinden en gaan meer in gesprek met de klant.

Afsluiting:

Ronald Schmidt vat samen welke zaken de Klankbordgroep heeft besproken en wat ZiZo hiervan kan meenemen:

- Verbinding zoeken tussen 0^e, 1^e en 2^e lijn
- In gesprek gaan met mensen in de wijk en luisteren
- Meer partijen benaderen voor klankbord
- Cultuuromslag bij professionals is niet in één cursus te leren
- Bijdragen aan de weg naar een psychiatrie-vriendelijke samenleving
- Geloof hebben in de beweging van wijkzorg en hobbels daarin overwinnen.

ZiZo vindt dit een waardevolle bijeenkomst die zeker voor herhaling vatbaar is in 2016. Ronald bedankt de aanwezigen voor hun bijdrage aan de dialoog en de discussie.

In 2014 werd tijdens de ZiZo-Stakeholdersbijeenkomst de 'Marian Smits Award' geïntroduceerd en uitgereikt aan André Bholá voor zijn bijdrage aan die bijeenkomst. André heeft deze award weer meegenomen naar deze ZiZo-Klankbordgroepbijeenkomst. Samen met Urwin Vyent reikt hij de award uit aan Annyk Haveman voor haar bijdrage aan deze bijeenkomst. ZiZo vindt haar idee voor een rol van partijen in de weg naar een psychiatrie-vriendelijke samenleving inspirerend en vernieuwend.