



Stedelijke  
Wmo-Adviesraad Amsterdam

Gemeente Amsterdam  
Wethouder E. van der Burg  
Postbus 202  
1000 AE AMSTERDAM

Amsterdam, 24 februari 2016

Betreft: Advies Wmo-Adviesraad op het vaststellen van de uitgangspunten voor Ambulante ondersteuning, Dagbesteding, Kortdurend verblijf en Hulp bij het huishouden 2017 tot en met 2020 ten behoeve van de inkoopprocedure, versie 16 februari 2016.

Geachte heer Van der Burg,

Op 4 februari jl. hebben wij gesproken over de 'Uitgangspunten voor de Inkoop Ambulante ondersteuning, Kortdurend verblijf, HBH en Dagbesteding'. Op 4 februari hebben wij slechts een zeer beknopte versie besproken en niet de voordracht voor de raadsvergadering van 30 maart. Dat betreuren we zeer. Op pagina 17 van die voordracht wordt wel de suggestie gewekt dat deze met ons besproken is. Onderstaande reactie is wel gebaseerd op de uiteindelijke voordracht.

Wij hechten groot belang aan deze uitgangspunten omdat die voor de komende vier jaar bepalend zijn voor de zorg die de Amsterdammer op deze gebieden zal ontvangen.

Ons voornaamste advies is om het uitgangspunt '**maatwerk leveren voor de cliënt**' de opgave aan de aanbieders te laten zijn voor deze Wmo voorzieningen. Het gaat immers om de 'juiste zorg voor die persoon' leveren, deze hoeft niet per definitie anders, beter of minder professioneel te zijn. Dit vraagt ook om heldere resultaatafspraken met de cliënt die zowel aanbieder als cliënt onderschrijven.

In deze reactie op de versie van 16 februari noemen we verder nog enige punten die voor ons van belang zijn.

#### **Ad I.1**

We maken ons zorgen over de bejegening van cliënten vanwege een naar ons gevoel nog te eenzijdige personeelssamenstelling bij de aanbieders. Dit maakt dat de toegang tot de juiste zorg en het intakegesprek voor grote groepen Amsterdammers van mindere kwaliteit is dan gewenst. Het gebruik maken van de inzet van ervaringsdeskundigen – o.a. in de intakefase - kan hierbij helpen. Ook een training Interculturele Communicatie kan de competenties van medewerkers vergroten. Net als meer diversiteit in het personeelsbeleid bij de

aanbieders. Dit is voor ons, in combinatie met voldoende kennis van de leefwereld van cliënten en de vaardigheden om flexibel, creatief, gelijkwaardig en respectvol te zijn, voor alle medewerkers nut en noodzaak. En dit geldt zowel voor cliënten met enkelvoudige als voor cliënten met meervoudige toegangsvragen.

De Wmo-AR vindt het een goed idee om de toegang tot de hulp bij het huishouden een integraal onderdeel van het toegangsproces Wijkzorg te laten zijn. Zij dringt er wel op aan dat het resulteert in een hogere kwaliteit van toegangsgesprekken voor hulp bij het huishouden.

#### **Ad. I.4**

Hier wordt gesteld dat de gemeente mogelijkheden geeft om een deel van de ambulante ondersteuning doelmatiger te laten uitvoeren door lager opgeleide medewerkers. Wij vinden dat deze medewerkers voldoende gekwalificeerd moeten zijn om de zorg aan alle te onderscheiden doelgroepen – waaronder bijvoorbeeld de zorg voor minderjarige kinderen - goed te kunnen uitvoeren. En dat hier selectiecriteria voor komen.

Zeker bij hulp bij het huishouden is aandacht voor diversiteit heel essentieel.

De keuzevrijheid voor cliënten is voor hulp bij het huishouden heel belangrijk. Dat betekent dat klanten over de juiste informatie ten aanzien van het aanbod moeten kunnen beschikken.

#### **Ad I.7**

De Wmo-AR vraagt zich af of met deze indeling in resultaatgebieden het voor de cliënten duidelijk is welke ondersteuning ze precies ontvangen. Graag vernemen we van u hoe dit uitgewerkt wordt.

#### **Ad I.8**

Hier wordt gesteld dat niet meer wordt gestuurd op de te leveren inzet per cliënt maar op het behalen van de gewenste resultaten (voor cliënt en maatschappij). Op zich kan de Wmo-AR zich vinden in dit uitgangspunt, maar wij waarschuwen voor te hoog gespannen verwachtingen en vernemen graag hoe dit punt concreet zal worden uitgewerkt.

#### **Ad I.9**

Wij onderschrijven het uitgangspunt om de gebiedsgerichte activeringsteams (met daarin de klantmanagers participatie) aan te laten sluiten bij de wijkzorgnetwerken en dat zij zich richten op de groep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, die vaak een ondersteuningsbehoefte heeft. We hechten er wel aan dat:

- Er sprake is van een lage caseload (maximaal 40 cliënten);
- Er maatwerk geleverd wordt c.q. er sprake is van individuele trajecten;
- Er sprake is van keuzevrijheid voor de cliënt;
- Er een koppeling is met actieve ambulante ondersteuning.

We zien inderdaad ook een koppeling met het programma Meedoen Werkt. Wij vinden het belangrijk dat verschillende financieringsstromen aan elkaar gekoppeld worden: WMO, Participatiewet en re-integratie. Het weghalen van financiële schotten biedt meer ruimte om een passend aanbod te doen.

**Ad. I.10**

Klantmanagers participatie krijgen een rol in de toegang. We vinden de uitleg die hierbij gegeven wordt (p. 12) onvoldoende. Immers, zij gaan werken als alle toegangsmedewerkers. In de visie van de Wmo-AR moeten deze medewerkers zich expliciet blijven richten op activering van deze doelgroep. Op het realiseren van samenwerking met (arbeidsmatige) dagbesteding en re-integratietrajecten. Hiermee komen deze voorzieningen dichterbij de mensen.

**Ad I.11a**

De vraag is hoe de overeenkomst met de aanbieders c.q. aannemers tot stand komt en welk bestek gehanteerd wordt. De vertaling van de uitgangspunten in een concreet bestek zal pas laten zien wat de burger reëel aan ondersteuning verwachten kan.

Het lijkt mij derhalve zinvol dat de Wmo-AR ook bij de uitwerking van het bestek betrokken wordt en daarover advies kan uitbrengen.

**Ad I.11b**

Wij pleiten ervoor om bij de totale populatie cliënten, zeker de eerste twee jaar, een onafhankelijk en anoniem cliëntentevredenheidsonderzoek te doen. Dit zorgt voor een representatief beeld van de waardering voor de zorg en de effecten van de beleidskeuzes.

**Ad II Inkoopprocedure en overeenkomst****Ad II.1**

Graag verneemt de Wmo-AR hoeveel ruimte er voor nieuwe aanbieders wordt gecreëerd.

**Ad II.3**

Het is goed dat vanwege de zorgcontinuïteit de huidige aanbieders van hulp bij het huishouden in aanmerking komen voor een nieuwe overeenkomst. Echter, juist op het gebied van hulp bij het huishouden zijn experimenten en ontwikkelruimte voor innovatieve projecten heel belangrijk. Natuurlijk binnen de gestelde kwaliteitseisen.

**Ad II.4**

U geeft zelf al aan dat er een nadeel verbonden is aan raamovereenkomsten voor vier jaar. En dat dit ondervangen wordt door de overeenkomst jaarlijks te verlengen. Wij vragen ons af hoe de beoordeling of deze overeenkomst wordt verlengd plaatsvindt en hoe de cliënten daarbij betrokken worden. Wij vernemen dat nog graag van u.

**Ad II.5**

Het voornemen om de inzet van onderaannemers te maximeren vindt de Wmo-AR uitstekend. Evenals de eis dat de hoofdaannemer nooit minder ondersteuning biedt dan de ingezette onderaannemers. Wel vernemen wij graag nog wat dit maximeren concreet inhoudt.

**Ad II. 6**

Wij pleiten er al langer voor om ruimte te scheppen voor innovatieve en mogelijk ook kleinere aanbieders. Onze aanbeveling is om die ruimte te concretiseren door te werken met percentages en kwaliteitscriteria.

Ook zou het mogelijk moeten zijn om criteria te ontwerpen waarbij experimenten een kans krijgen om bijvoorbeeld 4 jaar een andere manier van aanbieden te realiseren.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,

Miriam Fritschy  
Voorzitter Stedelijke Wmo-Adviesraad.

cc. commissie sport en zorg