



**Gemeente
Amsterdam**

Bezoekadres
Jodenbreestraat 25
1011 NH Amsterdam

Postbus 1840
1011 NH Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 1840, 1011 NH Amsterdam

Aan de Stedelijke Wmo-adviesraad
Mevrouw Fritschy, voorzitter
Plantage Middenlaan 14-I
1018 DD AMSTERDAM

Datum 20 mei 2015
Ons kenmerk
Uw kenmerk
Behandeld door C.Henkens, 06-83623195
Kopie aan n.v.t.
Bijlage Brief aan de gemeenteraad over de eerste ervaringen met nieuwe Wmo taken eerste kwartaal 2015
Onderwerp Reactie op het advies van de Wmo-Adviesraad over kwalitatieve monitoring van de Wijkzorg in Amsterdam

Op 4 december jl. is door de projectleider Wijkzorg in de Wmo-adviesraad gepresenteerd hoe de evaluatie van de Wijkzorg 2015 eruit komt te zien. In uw brief van 2 april jl. geeft u aan zorgen te hebben over het kwantitatieve karakter van de monitoring Wijkzorg in 2015. U geeft vervolgens enkele aanbevelingen voor een kwalitatieve evaluatie, vanuit het perspectief van cliënten. Dank voor uw reactie. Onderstaand ga ik puntsgewijs in op de door u aangedragen punten.

Toeleiding

U geeft aan dat het vaak nog onduidelijk is met welke vraag of probleem je bij de Wmo terecht kunt. U verzoekt een onderzoek te doen onder vrijwilligersorganisaties, migrantenorganisaties e.d. waar burgers met een hulpvraag tegenaan lopen.

Er hebben in februari 2015 twee maal klantpanelgesprekken plaatsgevonden over de communicatie rond de nieuwe Wmo. Op 6 februari het klantenpanel voor cliënten dagbesteding en ambulante ondersteuning en op 13 februari het klantenpanel voor cliënten hulp bij huishouden. Voor elk klantenpanel was een aselechte groep van 150 cliënten uit het bestand aangeschreven met een uitnodiging (zie in de bijlage de raadsbrief van 18 maart jl. voor meer informatie). De klantenpanels worden eind van het jaar weer georganiseerd. Uw suggesties kunnen we daarin meenemen. Idee is om aan de bestaande groep cliënten een nieuwe groep toe te voegen,, mogelijk in combinatie met eventuele mantelzorgers, en hen te bevragen over onderwerpen als toeleiding en informatievoorziening.

Onafhankelijk onderzoek naar de tevredenheid over de dienstverlening vanuit en door de Wijkzorg

U wilt graag dat er zgn. huiskamergesprekken worden gevoerd waarin met klanten in gesprek wordt gegaan over de kwaliteit en de inhoud van de dienstverlening vanuit Wijkzorg en daarbij ook gebruik te maken van het onderzoek dat door VU en Cliëntenbelang is uitgevoerd. Tevens beveelt u een schriftelijke enquête aan met open vragen opdat zoveel mogelijk cliënten kunnen worden bevraagd.

Onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over de dienstverlening vanuit en door Wijkzorg vind ik net als u heel belangrijk. In de tweede helft van 2015, vindt er daarom net als in 2014 is gebeurd bij de evaluatie van de startgebieden Wijkzorg, een evaluatie onder cliënten plaats uitgevoerd door de VU en Cliëntenbelang (Centrum voor Cliëntervaringen). Uw aanbevelingen nemen we mee in het gesprek dat op korte termijn, in de voorbereiding op deze evaluatie, met de onderzoekers wordt gevoerd. De gemeente heeft het Centrum van Cliëntervaringen ook gevraagd om dit najaar onderzoek te doen naar de ervaringen van mantelzorgers met de nieuwe aanpak van Wijkzorg in de overtuiging dat hun ervaringen kunnen helpen bij het versterken van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning in de wijk.

Taak voor klanthouders/1^e contactpersonen en aandacht voor cliëntondersteuning

U beveelt aan dat de klanthouders bijhouden welke knelpunten, resultaten en positieve gevolgen zij zien van de nieuwe werkwijze en hierover ook regelmatig rapporteren. Tevens wilt u meer informatie over de tevredenheid met en werkwijze met cliëntondersteuning,

De onderwerpen cliëntondersteuning en klanthouderschap zijn zeker relevante onderwerpen die de nodige aandacht verdienen. In het kader van de monitor Wijkzorg worden dit jaar, net als bij de evaluatie van de startgebieden in 2014 focusgesprekken gevoerd met hulpverleners in de wijkzorgnetwerken over onder meer de samenwerking in de netwerken en de verschuiving van zwaardere naar lichtere zorg. Ik neem uw suggestie ter harte en zal ook vertegenwoordigers van de maatschappelijke dienstverlening en MEE betrekken bij de focusgesprekken om zo deze onderwerpen meer aandacht te geven.

Onderzoek naar het bereik en de tevredenheid: welke vragen willen wij graag beantwoord zien?

U geeft aan graag te willen vernemen hoe tevreden cliënten zijn met de ondersteuning die zijn van de Wijkzorg ontvangen. Ook wilt u graag horen wat de tevredenheid is van cliënten over de basisvoorzieningen.

Het leveren van kwalitatieve goede zorg en ondersteuning aan cliënten is de verantwoordelijkheid van de instellingen. In dit kader meten zij ook de tevredenheid van hun cliënten en rapporteren zij hierover aan de gemeente als opdrachtgever. In de gesprekken met de gecontracteerde aanbieders is dit een van de thema's. In het kader van de ervaringen met de nieuwe Wmo wordt in juni een bijeenkomst met de stadsdelen georganiseerd. Uw vragen over de basisvoorzieningen kunnen daarin worden meegenomen.

Tijdsdruk

Tot slot vraagt u zich af welke gevolgen de tijdsdruk heeft waaronder de werkwijze tot stand is gekomen voor de uitvoering, de geboden zorg en de tevredenheid van de cliënten.

De tijdsdruk waarbinnen de transitie tot stand is gekomen is een gegeven en inherent aan de tijdsperiode die voor de overheveling van taken vanuit de AWBZ naar de Wmo vanuit het Rijk is uitgetrokken. Daarom is het des te belangrijker om te weten, los van eventuele tijdsdruk, of de kwaliteit van de uitvoering, de geboden zorg en de klanttevredenheid goed zijn. Zoals al vermeld zijn dit onderwerpen waar we in de loop van het jaar gegevens over genereren.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,



De heer E. van der Burg
Wethouder zorg Amsterdam