



Stedelijke
Wmo-Adviesraad Amsterdam

Gemeente Amsterdam
t.a.v. wethouder E.van der Burg
Postbus 202
1000 AE Amsterdam.

Amsterdam 26 februari 2017

Betreft: gevraagd advies inzake beleidswijziging Hulp bij het Huishouden.

Geachte heer van der Burg,

Aanleiding voor de aanpassing van het beleid inzake Hulp bij het huishouden (Hbh) was de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (inzake de gemeente Utrecht) dat er sprake was van een onvoldoende onderbouwing van het resultaat "schoon en leefbaar huis". Deze maatwerkvoorziening moet gebaseerd zijn op objectieve criteria die steunen op een deugdelijk onderzoek door onafhankelijke deskundige derden.

De gemeente Amsterdam heeft het beleid uitgewerkt in een nieuwe productbeschrijving en Maatstaf Hbh, opgesteld na een onderzoek door HHM en KPMG Plexus.

Ter voorbereiding van het advies hebben we de diverse stukken uitgebreid kunnen bespreken met de betreffende ambtenaren en een vertegenwoordiger van HHM/KPMG.

We kunnen ons vinden in de resultaatsgebieden die de gemeente Amsterdam onderscheidt bij de maatwerkvoorziening Hbh en de maatstaf die voor die gebieden is uitgewerkt. Dat neemt niet weg dat we een aantal kritische kanttekeningen/adviezen willen plaatsten bij zowel de productbeschrijving als de maatstaf.

We willen beide stukken toetsen aan enkele voor ons, vanuit de cliënt gezien, belangrijke criteria:

- het beleid is helder en eenvoudig wat betreft regels en proces;
- het is efficiënt, ontdaan van bureaucratische 'rompslomp';
- signalering en sociaal contact zijn een wezenlijk onderdeel van de voorziening;
- er is sprake van een onafhankelijke en objectieve vaststelling van de uit te voeren activiteiten;
- er is sprake van een menswaardig beleid.

A. Productbeschrijving

Zoals reeds in bovenstaande is weergegeven kunnen wij ons goed vinden in de verschillende resultaatsgebieden die vallen onder de maatwerkvoorziening Hbh. Wij stellen het ook zeer op prijs dat elke vraag om Hbh gepaard gaat met een **huisbezoek van de wijkzorgprofessional** en niet via een telefonische bespreking.

In zijn algemeenheid vinden we de toonzetting van de productbeschrijving niet uitnodigend, maar eerder ontmoedigend. Het gevoel overheerst dat je geen recht hebt op Hbh tenzij....

We komen tot de volgende adviezen:

1. Het ondersteuningsplan en het daarbij behorende afsprakenoverzicht gaat gepaard met een brief van de gemeente waarin rechten en plichten staan. Wij adviseren dat het ondersteuningsplan formeel wordt bekrachtigd met **een beschikking**. Wij vinden het voor de cliënten onwenselijk, verwarrend en bureaucratisch als je óf bij onenigheid eerst nog een onderzoek kan aanvragen bij het Indicatie Adviesbureau Amsterdam óf in een later stadium alsnog een beschikking kan vragen;
2. U stelt dat er een **onafhankelijke** beoordeling en vaststelling van het ondersteuningsplan en afsprakenoverzicht moet plaatsvinden. Wij adviseren daarom dat de wijkzorgprofessional die het gesprek thuis voert **niet** ook de aanbieder van de hulp is. Wij zijn van mening dat dit tot belangenverstremming kan leiden, bijvoorbeeld vanuit financiële overwegingen;
3. Hbh kan ook ingezet worden als ontlasting van dreigende overbelasting van de mantelzorger. Wij wijzen er op dat mantelzorg niet als verplichtend opgelegd kan worden (recente uitspraak van CRvB 11.01.2017) . Wij stellen voor dat u dit ook als zodanig formuleert: Mantelzorg is aanvullend op professionele hulp. Wij adviseren ook om juist te investeren in preventie door het eerder signaleren van overbelasting. Wijkzorgprofessionals moeten dit meenemen in hun beoordeling van de vraag;
4. De ervaring wijst uit dat heldere, eenvoudige informatieverstrekking bij een dergelijk complex onderwerp van essentieel belang is. Wij willen graag een plan van aanpak zien en betrokken worden bij de informatie zoals die aan de burgers wordt verstrekt;
5. In de tekst wordt vaak gebruik gemaakt van woorden als, *zo nodig...., in beginsel..., indien van toepassing...* De vraag is op basis waarvan de wijkzorgprofessional zijn afweging maakt. Hiervoor komt blijkbaar nog een **afwegingskader**. Dit kader maakt op dit moment geen deel uit van de besluitvorming. Graag geven wij nog een apart advies over dit onderdeel;
6. Iedere burger heeft volgens ons recht om te kunnen beschikken over dagelijkse boodschappen. Dat is namelijk een basisbehoefte. Wij vinden het onwenselijk dat iemand die om wat voor reden dan ook niet over dagelijkse boodschappen kan beschikken, eerst moet aantonen dat in zijn wijk/omgeving geen algemene voorzieningen beschikbaar zijn. Het gaat immers om een structurele behoefte die niet kan worden opgevangen met een incidentele voorziening. Het beleid van de gemeente is gericht op *langer zelfstandig wonen*. Daar hoort dan ook bij het voorzien in die basisbehoefte;

7. We hebben uit het overleg met de ambtenaren begrepen dat iedereen die gebruik gemaakt heeft van de urenreparatie een heronderzoek krijgt. Wij vinden het cliënt onvriendelijk dat, meestal oude tot zeer oude mensen en mensen met een beperking, die al zeer lang Hbh ontvangen opnieuw moeten meedoen aan een dergelijk heronderzoek. Alle informatie over hun situatie zou inmiddels beschikbaar moeten zijn, waardoor het voeren van een gesprek onnodig en belastend is.

B. *Maatstaf Hulp bij het huishouden*

We vinden dat het onderzoek geleid heeft tot een heldere maatstaf per resultaat gebied en welke factoren van invloed zijn op de frequentie en tijdbesteding. Daarnaast onderschrijven we het uitgangspunt : *maatwerk vanuit een individuele benadering staat voorop.*

In het gesprek met de ambtenaren hebben we ook begrepen dat de zogenaamde verzwarende factoren kunnen leiden tot een hogere frequentie en tijdsbesteding. Met betrekking tot de maatstaf komen we tot de volgende adviezen:

1. In de maatstaf *schoon en leefbaar huis* onder het kopje Algemeen, opnemen dat de belastbaarheid van mantelzorg en gebruikelijke zorg wordt aangemerkt met een +, dus als een verzwarend effect. Hoe de belastbaarheid wordt beoordeeld moet deel uitmaken van de werkinstructie van de wijkprofessionals;

2. In de maatstaf *schoon en leefbaar huis* onder het kopje Algemeen, opnemen dat gebruik van een rolstoel en een scootmobiel in de woning en de grootte van de woning een verzwarende factor is. Immers: door gebruik van een rolstoel/scootmobiel wordt de woning eerder vies, zeker als die ook buiten wordt gebruikt;

3. Onderdeel van de informatievoorziening is dat iedere gebruiker op de hoogte is van de maatstaf. Deze informatie is ruim beschikbaar voordat het gesprek over omvang en frequentie gevoerd gaat worden;

4. Signalering en sociaal contact zijn een wezenlijk onderdeel van de activiteiten. Ze zijn nu "weggestopt" onder indirecte uren. Wij adviseren dat dit ook duidelijk wordt opgenomen in werkinstructie van degene die de hulp biedt;

5. We vinden het zeer belangrijk dat er regelmatig onderzoek plaatsvindt naar de tevredenheid van de cliënt en de geleverde kwaliteit. De beschikbare uren per activiteit zijn namelijk wel beschikbaar voor de aanbieder, maar niet als zodanig voor de gebruiker. Ontevredenheid moet dan ook kunnen leiden tot een vergroting van de inzet in uren.

Wij vinden het een goede zaak dat een cliënt, die ontevreden is over de geleverde hulp, mag overstappen naar een andere aanbieder. De vraag is ook of je als cliënt een aanbieder kan kiezen die niet in het wijkzorgteam c.q. je eigen wijk zit. Wij zouden dat een positieve zaak vinden.

Uw reactie zien we graag tegemoet,

Met vriendelijke groet,

Gerard Kusters
Voorzitter stedelijke Wmo-adviesraad