



Stedelijke
Wmo-Adviesraad Amsterdam

Aan: College van Burgemeester en Wethouders van Amsterdam
t.a.v. mevrouw S. Kukenheim, wethouder zorg
Postbus 202
1000 AE Amsterdam

Amsterdam, 19 december 2019

Onderwerp: Gevraagd advies van de Stedelijke Wmo-Adviesraad Amsterdam over
Uitvoeringsbesluit Buurtteams Amsterdam d.d. 20-11-2019

Geachte mevrouw Kukenheim,

Hierbij stuurt de Stedelijke Wmo-Adviesraad u het gevraagde advies over het (2^e) Concept "Uitvoeringsbesluit Buurtteams Amsterdam" en het (2^e) Concept "Uitvoeringsbesluit inkoop aanvullende ondersteuning Wmo diensten 2021-2027". De voorstellen hiertoe zijn tijdens de vergadering op 7 november 2019 uitgebreid besproken met betrokken beleidsmedewerkers van de afdeling OJZ. In een eerder stadium (09-08-2019) adviseerde de Wmo-Adviesraad u ook al over dit onderwerp.

Vanwege de vele open eindes beschouwt de Wmo-Adviesraad de beide concepten, die wij tot nu toe hebben ontvangen, als groeidocumenten. Hoewel onderdelen in het 2^e Concept al meer concreet zijn, verdienen andere nog nadere uitwerking. Zo moeten er met de uitvoerders nog concrete afspraken gemaakt worden over de inrichting van de buurtteams en de samenwerking met de OKT's en de sociale basis. De samenwerking en afstemming met andere zorgverleners, zoals huisartsen en wijkverpleegkundigen, maar ook fysiotherapeuten, diëtisten enz. vereist speciale aandacht en inzet van de buurtteams. Speciale aandacht voor de samenwerking met vrijwilligersorganisaties, die een belangrijk onderdeel zijn van de sociale basis. De meer specialistische consultatiefunctie van de Buurtteamorganisaties moet ook hiervoor ingezet worden.

Het aspect lerende organisatie verdient een planmatige aanpak met het formuleren van eindtermen waaraan de organisatie op den duur moet voldoen (meer mag natuurlijk ook!).

De Wmo-Adviesraad waardeert het uitgangspunt van de gemeente om de zorg zo te organiseren dat deze voor de Amsterdammer eenvoudig en laagdrempelig is en gericht op het voorkomen van verergering (preventie) door snelle, kortdurende interventies. Toch is de Wmo-Adviesraad bezorgd over een te dringende (c.q. dwingende) sturing op de verschuiving van zwaar naar licht; van aanvullende (specialistische) zorg naar individuele ondersteuning door de buurtteams naar zorg binnen de sociale basis. Dit mag niet leiden tot belemmeringen bij het krijgen van adequate zorg.

De Wmo-Adviesraad gaat uit van toename van het aantal Amsterdammers met zorgbehoefte en van de zwaarte van die zorgbehoefte. Dit ligt voor de hand gelet op de huidige demografische ontwikkelingen t.w. toegenomen arbeidsparticipatie, vergrijzing, stijging van het aantal “super”-ouderen – > 90-jarigen – en toename van het aantal laaggeletterden en daarmee kansarmen in de maatschappij. Wij hopen dat financiële tegenvallers of financiële krapte in de toekomst niet zullen leiden tot oplopende wachttijden door bijvoorbeeld vermindering van het aantal buurtteams, verkleining van die teams of tot verschraving van de zorgverlening. Ook willen wij waarschuwen voor het creëren van te hoge verwachtingen ten aanzien van de buurtteams. Grote toeloop van Amsterdammers met problemen leidt dan tot te hoge werkdruk met als gevolg wachttijden. Vooral tijdens de overgangsfase in 2020/2021, waarin de buurtteams veel publicitaire aandacht krijgen en extra belast worden door de transitie, is dat een reëel gevaar.

Speciale aandacht vraagt de Wmo-Adviesraad voor de samenwerking van de buurtteams en OKT's met vrijwilligers- en mantelzorgorganisaties. De informele zorg geleverd door vrijwilligers en mantelzorgers is belangrijk ter voorkoming van noodzakelijke inzet van veel duurder zorg. Mantelzorg en vrijwilligerszorg staan onder druk. Om die reden bepleit de Wmo-Adviesraad zowel individuele als collectieve ondersteuning van deze vormen van zorg door de Buurteamorganisaties en de Stichting OKT. (Zie ook ons ongevraagde advies over Mantelzorg d.d. 28-11-2019)

Het is de bedoeling dat de maatschappelijke dienstverlening grotendeels opgaat in de buurtteams. Om de professionaliteit van de Madi's te behouden zullen de medewerkers in het primaire proces, de daadwerkelijke zorgverlening, overgaan naar de nieuwe Buurteamorganisaties. Als het kan binnen het eigen Stadsdeel om de bestaande hulpverlening voort te kunnen zetten (volgens het principe “mens volgt werk”). Een belangrijk deel van de medewerkers van de Madi's weet nog niet waar het aan toe is. Het is zaak om hen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen en hen tijdig te informeren.

In de toekomst zullen de buurtteams het overgrote deel van de directe toeleiding naar en toegang tot de aanvullende dienstverlening Wmo gaan verzorgen. Toch zijn er bij de toegang tot deze voorzieningen veel uitzonderingen mogelijk, waarbij de uitvoerder in eerste instantie de toegang verzorgt en eventueel naderhand met het buurtteam afstemt. Dat kan tot verwarring leiden. Daarnaast schuilt erin ook het gevaar van competitie tussen instellingen.

De locaties van de Buurtteams staan op een centrale plek in de buurt. Zij zijn immers belangrijk voor het contact met de buurt, contact dat de buurtteams informatie geeft over het wel en wee van die specifieke buurt. De huisvesting is belangrijk voor het succes. Locaties moeten dan ook goed bereikbaar zijn en toegankelijk voor alle Amsterdammers. Dat betekent een groot en opvallend logo, uitnodigende toegang met een eenvoudige, maar duidelijke bewegwijzering, blindengeleidelijnen, een invalidentoilet, toegankelijk voor rolstoelen, rollators en scootmobielen etc. Versplintering van de locaties moet worden voorkomen. Omwille van de efficiëntie en de herkenbaarheid verdient het ook aanbeveling ook de centrale functies van de Buurteamorganisatie centraal in het Stadsdeel te vestigen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de sociale raadslieden, de schuldhulpverlening, specialistische zorg en consultatie. Houdt ook deze voorzieningen laagdrempelig.

Aan de op te zetten Buurteamorganisaties worden hoge eisen gesteld w.b. structuur, deskundigheid en kwaliteit. Naast de voorwaarde dat de organisatie zich houdt aan de Wet normering topinkomens is het van belang eisen te stellen aan de omvang van het management en het middenkader. Zo kan de gemeente ervoor zorgen dat het meeste geld gaat naar het primaire proces van de zorgverlening.

Naar het oordeel van de Wmo-Adviesraad kan er geen sprake zijn van gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het beschikbare budget. De gemeente stelt het budget beschikbaar en de uitvoerder is verantwoordelijk voor het beheer ervan en het op correcte manier inzetten van de financiële middelen.

De kwaliteit van de organisatie en de zorgverlening is een belangrijk item. Toetsing van de kwaliteit vindt zowel kwantitatief als kwalitatief plaats. Gegevens over de ervaringen van cliënten, maar ook de signalen en zienswijzen van cliëntvertegenwoordigers en ondersteuners zijn van belang voor de sturing van de buurtteams. Deze gegevens zijn ook voor de gemeente belangrijk om inzicht te krijgen in de vraag hoe de Amsterdammers de zorgverlening ervaren. Om die reden adviseert de Wmo-Adviesraad een speciale plaats voor cliëntenparticipatie in de Buurtteamorganisaties.

Aan systematiek van een tijdige klachtafhandeling moeten eisen gesteld worden. Het spreekt voor zich dat het kwaliteitsbeleid van iedere Buurtteamorganisatie voldoet aan de wettelijke eisen (Wkkz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Het is aan de gemeente, als eindverantwoordelijke, om dit te toetsen.

De Wmo-Adviesraad pleit nogmaals voor integratie op termijn van de buurtteams en de Ouder en Kindteams (OKT's). De OKT's hebben als aandachtsgebieden de levensdomeinen opgroeien, opvoeden en verzorgen. Problemen in deze levensdomeinen komen vrijwel altijd voort uit, of hangen sterk samen met, problemen in andere levensdomeinen. Denk daarbij aan schuldenproblematiek en armoede, woonproblemen, werkloosheid, psychosociale problematiek etc. Zoals de overgang naar de volwassenheid geen belemmering mag zijn voor de continuïteit van zorg, mag er ook geen sprake zijn van schotten tussen de zorg voor de diverse levensdomeinen. Niet alleen multiproblematiek maar alle problematiek is gebaat bij een integrale aanpak die rekening houdt met alle levensdomeinen. Voor iedere Amsterdammer één team, één plan en één persoon in het buurtteam waar hij met alle problemen, die een sociale impact hebben, terecht kan.

De Wmo-Adviesraad is positief over het dicht bij de Amsterdammer en zijn sociale basis organiseren van de generalistische zorg en ondersteuning in het sociale domein. Zoals hierboven aangegeven zijn wij kritisch ten aanzien van een aantal aspecten van de ontwikkeling tot effectieve en duurzame buurtteams, hun positie in het gehele zorgverleningsveld en hun relatie tot andere zorg- en dienstverleners. Gooi het kind niet met het badwater weg. Houd onderdelen van het huidige stelsel, die effectief zijn gebleken, zoals Samendoen en de sociale loketten, zeker in de overgangsfase, in stand en integreer ze geleidelijk in de buurtteams.

De ontwikkelopgave ten aanzien van de Maatschappelijke opvang/Beschermd wonen vraagt om één kritische kanttekening. Gelukkig hebben veel Amsterdammers met een stapeling van psychosociale, psychiatrische of andere problemen dankzij intensieve begeleiding vanuit MO/BW een eigen woning gekregen. Toch is niet iedereen blij met de spreiding van deze Amsterdammers. De politie bijvoorbeeld rapporteert dat deze bewoners meer dan gemiddeld voor overlast zorgen. Naar de mening van de Wmo-Adviesraad ligt hier een taak voor de buurtteams om de omwonenden van deze doelgroep te begeleiden.

De Wmo-Adviesraad ziet de ontwikkeling van de buurtteams en alle maatregelen ten aanzien van de aanvullende Wmo-(maatwerk)voorzieningen, zoals verwoord in de “Inkoop” met belangstelling tegemoet en zal het proces in de toekomst kritisch blijven volgen.

Vriendelijke groet,

Namens de Stedelijke Wmo-Adviesraad van Amsterdam,

Ellen van den Bogert, voorzitter,

Erenst Uitentuis, secretaris