



Gemeente
Amsterdam

Bezoekadres
Jodenbreestraat 25
1011 NH Amsterdam

Postbus 1840
1011 NH Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 1840, 1000 BV Amsterdam

Stedelijke Wmo-Adviesraad
Mevrouw M Fritschy
Plantage Middenlaan 14-1
1018 DD Amsterdam

Datum

Onderwerp 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.

Geachte mevrouw Fritschy, beste Mirjam,

Bedankt voor het uitbrengen van uw advies. In mijn reactie hieronder ga ik in op de punten die u hebt aangedragen en zal ik aangeven wat ik er in de verdere uitwerking mee zal doen.

"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."

Dit algemene uitgangspunt is inderdaad de opdracht die de gemeente geeft aan de zorgaanbieders die de Wmo uitvoeren. Ik ben het met u eens dat heldere resultaatafspraken hierbij belangrijk zijn.

"Ad 1.1

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 eenvoudige 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."

Met u ben ik van mening dat de kwaliteit van de toegangsgesprekken verbeterd moet worden. Met het vaststellen van uitgangspunten voor de inkoopprocedure wordt hier op ingezet. Dat gebeurt door het vormen van allianties die een extra verantwoordelijkheid krijgen binnen de wijkzorg en door te investeren in de professionaliteit en andere werkwijze van professionals. Bij de eisen die gesteld worden aan het personeel zal benadrukt worden dat de gemeente het belangrijk vindt dat het personeelsbestand een afspiegeling is van Amsterdam. Het inzetten van ervaringsdeskundigen kan zeker een positieve bijdrage hebben aan het verbeteren van het gesprek. Zoals u weet lopen hier al goede initiatieven in verschillende stadsdelen. Ik wil onderzoeken waar het mogelijk is deze uit te breiden of elders te starten.

"Ad. 1.4

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."

Uiteraard moet alle zorg geleverd worden door deskundig personeel, hieraan worden ook eisen gesteld aan de aanbieders. Het nieuwe product ondersteuning in het huishouden vult een leemte in tussen de huidige producten Hbh en Ambulante ondersteuning. Het niveau van de ondersteuning die wordt geboden kan goed worden uitgevoerd door Hbh medewerkers met het juiste opleidingsniveau en ervaring.

De informatievoorziening aan cliënten is inderdaad cruciaal, deze wordt doorontwikkeld. De informatie over de verschillende aanbieders wordt verbeterd en de klantwaardering per aanbieder wordt gepubliceerd. Cliënten kunnen deze informatie betrekken in hun keuze voor een aanbieder.

"Ad 1.7

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."

De resultaatgebieden en –beschrijvingen worden de komende tijd nader uitgewerkt met deskundigen en zorgaanbieders. De Wmo-adviesraad en Cliëntenbelang zullen hier natuurlijk ook bij worden betrokken om te toetsen of het voor cliënten duidelijk is waar ze op kunnen rekenen.

"Ad 1.8

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."

Uw waarschuwing neem ik ter harte en net als de resultaatgebieden worden gewenste resultaten de komende tijd verder uitgewerkt. Mijn inschatting is dat het opbouwen van een nieuw model van resultaatsturing een aantal jaren in beslag zal nemen.

"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."

Uw vragen over de verbinding van gebiedsgerichte activeringsteams met wijkzorg worden meegenomen in de verdere uitwerking. Ik zie voor cliënten, en vooral voor moeilijk te bereiken groepen, veel meerwaarde in een inhoudelijk verbinding. Amsterdammers met langdurige lichamelijke of psychiatrische aandoeningen, psycho sociale problematiek of verstandelijke beperking hebben vaker te maken met inkomensvraagstukken en schulden. Door beter samen te werken kunnen we deze groep Amsterdammer beter de hulp bieden die zij nodig hebben.

"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."

De klantmanagers participatie zullen zich primair blijven richten op activering en participatie. Echter, als zij merken dat een klant meer problemen heeft en ook bijvoorbeeld ambulante ondersteuning of dagbesteding nodig heeft dan kan dit op eenvoudige wijze geregeld worden.

"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."

De uitgangspunten voor de inkoop worden aan de gemeenteraad voorgelegd en de Wmo-adviesraad heeft de mogelijkheid om een advies uit te brengen. De vormgeving van de inkoopprocedure inclusief het bestek is de bevoegdheid van het college van B&W en wordt uitgevoerd door de directeur van Onderwijs, Jeugd en Zorg. Het bestek wordt niet voorgelegd aan de Wmo-adviesraad voor advies. Ik stel uw mening wel op prijs en stel voor dat er een afspraak wordt gemaakt tussen u en de ambtenaren die de inkoopprocedure uitwerken om het bestek met u door te nemen voordat het gepubliceerd wordt.

"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."

Gedurende de hele contractperiode zullen er klantwaarderingsonderzoeken worden uitgevoerd om een representatief beeld te krijgen van de waardering door cliënten van de ontvangen ondersteuning. De gemeente Amsterdam geeft hiervoor opdracht aan een externe partij, niet zijnde de zorgaanbieders. Het onderzoek omvat de hele cliëntenpopulatie maar niet alle cliënten zullen worden bevestigd. Per Wmo-voorziening worden steekproeven genomen die groot genoeg zullen zijn om valide uitspraken te doen.

"Ad II Inkoopprocedure en overeenkomst

Ad II.1

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

Nieuwe aanbieders kunnen in aanmerking komen voor een overeenkomst. Het aantal nieuwe aanbieders wordt wel gemaximeerd. Bij de exacte bepaling van het aantal nieuwe aanbieders wordt gekeken naar een goede balans tussen het aantal aanbieders, de sturing op de kwaliteit en de keuzevrijheid van cliënten.

"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."

Ook binnen Inkoopprocedure Hbh kunnen nieuwe partijen toetreden. Daarnaast is er binnen de inkoopprocedure ruimte voor experimenten. Deze experimenteerruimte is er expliciet om innovatie mogelijk te maken.

"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."

De gemeente zal als opdrachtgever de aanbieders voortdurend monitoren. Als aanbieders aanhoudend slecht presteren en zich niet verbeteren kan dit aanleiding zijn om een overeenkomst niet te verlengen. Een slechte klantwaarderingsscore en een hoog percentage klachten kan duiden op slecht presteren. Het niet verlengen van een contract is niet een besluit dat op een moment genomen wordt, maar een proces van eerdere in gebreke stellingen waar de aanbieder niet voldoende verbetering laat zien. Het besluit om niet te verlengen is de laatste stap in dat proces. Signalen van cliënten en cliëntenorganisaties zijn heel belangrijk voor de gemeente om slecht presterende partijen aan te spreken.

"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."

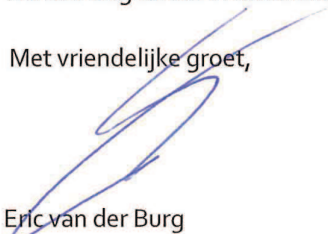
Concreet betekent dit dat hoofdaannemers minstens net zoveel ondersteuning moeten bieden als de onderaannemers die ze inzetten (minimaal 50% zelf leveren). De inzet van onderaannemers zal worden gemonitord.

"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 de Amsterdamse Wmo worden op dit moment al veel kleine aanbieders gecontracteerd. Kleine aanbieders kunnen in aanmerking komen voor een overeenkomst wanneer zij aan de (kwaliteits-) criteria van de gemeente voldoen. De ruimte die in de inkoopprocedure wordt gecreëerd zal worden uitgedrukt in concrete aantallen.

Met vriendelijke groet,



Eric van der Burg
Wethouder