



**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 drs. G.M. Luif-Krul, waarnemend voorzitter
Plantage Middenlaan 14-I
1018 DD AMSTERDAM

Datum 5 maart 2015
Ons kenmerk
Uw kenmerk
Behandeld door C.Henkens, 06-83623195
Kopie aan Leden van de Commissie Zorg
Bijlage Reactie op aanbevelingen om zelfsturing cliënt te vergroten, deelevaluatie
bewonersinitiatieven Wijkzorg en de flyer Wijkzorg
Onderwerp Reactie op brief Wmo-adviesraad over evaluatie Wijkzorg

In uw brief van 22 januari 2015 geeft u aan een aantal keren geïnformeerd te zijn over de ontwikkelingen van de pilots Wijkzorg en recent over de evaluatie ervan. Op grond van deze informatie heeft u in uw brief enkele punten van zorg en aanbevelingen opgenomen, dringt u erop aan het ingezette beleid grondig te monitoren en uiterlijk juni 2015 wederom te evalueren. Dank voor uw reactie. Onderstaand ga ik puntsgewijs in op de door u aangedragen punten.

Doelen en de wijkzorgteams

U geeft aan dat in de evaluatie van de Wijkzorg de nadruk is komt te liggen op het al dan niet functioneren van het gekozen model voor Wijkzorg en niet op de doelen die er mee moeten worden bereikt.

Gezien de late start van de startgebieden Wijkzorg 2014 heeft de evaluatie ervan maar over een korte periode kunnen plaatsvinden. Hierdoor was het nog niet mogelijk de maatschappelijke effecten goed te kunnen beoordelen. Nu zou dat wel kunnen.

Het monitoren van Wijkzorg vinden wij, net als u, belangrijk. Wij zijn daarom ook bezig met een plan voor een doorlopende evaluatie Wijkzorg. In maart vindt hierover besluitvorming plaats.

De wijkzorgteams voor alle cliënten

In de evaluatie van de startgebieden Wijkzorg is geen aandacht besteed aan cliënten met een verstandelijke (VB) of psychische beperking (GGZ), terwijl ook zij per 1 januari terecht moeten kunnen bij een wijkzorgnetwerk. Daarnaast stonden de pilots voor deze doelgroepen volgens u geheel los van de Wijkzorg in de startgebieden. U stelt voor deze cliënten extra te monitoren, wilt graag terugzien waar ze opgevangen en ondersteund worden en verzoekt een duidelijke

beschrijving van de taakstelling voor deze doelgroep op te nemen in de taakomschrijving van de wijkzorgnetwerken.

De pilots voor cliënten met een verstandelijke en/of psychische beperking (pilots VB en GGZ) stonden niet los van de startgebieden Wijkzorg. De pilots zijn wel later gestart dan de startgebieden Wijkzorg, resp. in mei 2014 en oktober 2014. De evaluatie van de pilots VB en GGZ vindt plaats in de eerste maanden van 2015. Een verslag van deze evaluaties is vóór de zomer van 2015 gereed. Voor de evaluatie zullen de volgende instrumenten worden ingezet:

- focusgesprekken met professionals in de wijk over de samenwerking en over de inzet van de instrumenten (februari 2015)
- onderzoek naar cliëntervaringen door VUmc ism met Cliëntenbelang (maart/april 2015).
- Daarnaast zullen in de pilot VB de zorgaanbieders zelf een dossieronderzoek doen. Dit moet informatie opleveren over hoe de ondersteuning eruit zag en hoe die is veranderd.

De trekkers van de pilots VB en GGZ zijn vanaf de start betrokken bij de trekkersoverleggen die al bestonden voor de startgebieden Wijkzorg. Zij hebben onder meer de opdracht in de pilots te onderzoeken hoe de verbinding met de andere doelgroepen het beste kan plaatsvinden. Het resultaat van deze opdracht maakt onderdeel uit van de evaluatie.

De doelgroepen VB en GGZ zijn geen, zoals u schetst, onbekenden voor de medewerkers van de wijkzorgnetwerken. Deze medewerkers waren onder de AWBZ ook al betrokken bij de begeleiding van deze cliëntgroepen en hebben hierin expertise opgebouwd. Ze blijven dat doen nu ze onderdeel uitmaken van de wijkzorgnetwerken. Wat betreft de monitoring kan ik u melden dat in brede zin wordt gemonitord of cliënten terecht komen waar ze terecht moeten komen en of het proces Wijkzorg loopt. Daarnaast worden de ondersteuningsplannen gemonitord. In de gebieden hebben de kwartiermakers Wijkzorg mede als taak om te kijken hoe cliëntstromen lopen. Als daar onduidelijkheid over is kunnen professionals terecht bij de kwartiermakers Wijkzorg en bij het kennisteam Wijkzorg.

Verder investeert de gemeente in het toerusten van de professionals op het nieuwe Amsterdamse Zorgstelsel. Enkele voorbeelden:

- 1 december 2014 heeft een implementatiedag Wmo 2015 plaatsgevonden met alle gecontracteerde aanbieders;
- er is een syllabus ontwikkeld met factsheets over thema's die vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Amsterdam, zoals de ZRM en het ondersteuningsplan. Op de website van de gemeente Amsterdam www.amsterdam.nl/vanawbznarwmo staat alle beschikbare informatie over Wijkzorg opgenomen onder het kopje 'Wmo documentenpagina' en deze wordt continu geactualiseerd;
- er zijn kwartiermakers Wijkzorg geworven die in alle gebieden onder meer de facilitering van wijkzorgnetwerk ter hand nemen;
- er is recent een stedelijk Kennisteam Wijkzorg opgericht dat tot 1 juni 2015 wijkzorgprofessionals, die vragen hebben over de nieuwe Amsterdamse werkwijze, op weg helpt. Staat de informatie niet op voornoemde website, dan kunnen professionals terecht bij dit kennisteam. Het team bestaat uit negen professionals van verschillende aanbieders. Zij zijn de vraagbaak voor inhoudelijke vragen die gerelateerd zijn aan het proces en de werkwijze

van Wijkzorg (zoals indicatiestelling en herbeoordeling, privacy, informele zorg en cliëntondersteuning). Ieder kennisteamlid heeft een eigen expertise. Cliëntgebonden vragen, worden binnen de eigen organisatie opgepakt (voor meer informatie zie www.amsterdam.nl/vanawbznaarwmo).

De ZRM en het ondersteuningsplan

U geeft aan uit de evaluatie blijkt dat de ZRM meer wordt gebruikt als beheersinstrument dan als checklist om goed inzicht te krijgen in de situatie van de cliënt, trainingen voor professionals in gespreksvaardigheid over een breder gebied wenselijk zijn, de domeinen van de ZRM goed moeten aansluiten bij de werkvelden van de professionals en u uit uw zorgen over de toenemende bureaucratie en administratieve last.

Vanaf januari 2015 screenen Wijkzorgprofessionals met betrekking tot Wmo-ondersteuningsvragen de zelfredzaamheid van de cliënt met de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM). Deze methodiek is ontwikkeld door de GGD. De ZRM onderscheidt zelfredzaamheid in 12 levensdomeinen. Deze domeinen geven samen een totaalbeeld van iemands zelfredzaamheid. Reeds aanwezige ondersteuning (door mantelzorg en/of professional) wordt hierin meegenomen en besproken. De cliënt kan de gesprekken samen met zijn mantelzorger of cliëntondersteuner voeren. Alle professionals in Amsterdam die met de ZRM werken krijgen een basistraining aangeboden. De scores van de ZRM vormen het vertrekpunt van het ondersteuningsplan. De professional en de cliënt, en een eventuele mantelzorger en/of cliëntondersteuner, bespreken samen of ondersteuning op levensdomeinen nodig is, wat het beoogde doel is en welke mogelijkheden er zijn. Naar aanleiding van de opgedane ervaringen in de startgebieden vindt het verkennen van de hulpvraag van de cliënt via de ZRM systematiek alleen op relevante levensdomeinen plaats. Welke dat zijn wordt aan het oordeel van de professional overgelaten. Het ondersteuningsplan wordt ingevoerd in het registratiesysteem RIS. Op dit moment is dat een extra belasting voor de professionals. Er wordt onderzocht hoe verbinding tot stand kan worden gebracht tussen het registratiesysteem RIS en systemen van de aanbieders, zodat in de toekomst geen of minder dubbele registratie meer hoeft plaats te vinden. Dit maakt onderdeel uit van de ontwikkelagenda Wijkzorg 2015-2016.

De zelfsturing van de cliënt

Het vergroten van de zelfsturing van de cliënt is één van de doelen van de nieuwe manier van werken. U geeft aan dat de cliënt goed geïnformeerd moet worden en hebt hiervoor enkele aanbevelingen gedaan. In bijlage 1 treft u puntsgewijs een uitgebreide reactie aan. Veel van deze informatie is ook te vinden op de website www.amsterdam.nl/vanawbznaarwmo.

Samenwerking

De samenwerking met huisartsen en wijkverpleegkundigen vraagt, zo geeft u aan, extra aandacht, evenals samenwerking tussen mantelzorg, informele zorg en professionele zorg. Ook de lijnen met de paramedische zorg moeten worden versterkt.

In de Wijkzorg staat de driehoek centraal: de huisarts, wijkverpleegkundige, maatschappelijk werker/begeleider. Dat betekent dat we nauw afstemmen met de zorgverzekeraar die de

wijkverpleging en huisartsenzorg financiert. De samenwerking met Achmea (de grootste zorgverzekeraar voor de Amsterdamse burgers) is goed en intensief. Achmea heeft voor alle 22 wijkzorggebieden twee Segment 1 aanbieders ingekocht, die nadrukkelijk ook een rol in de wijkzorgnetwerken spelen. Ik ben het met u eens dat de paramedische zorg een belangrijke rol in het wijkzorgnetwerk moet vervullen. In eerste instantie echter was de focus gericht op de kerndisciplines (huisartsen e.d.). Dit punt wordt meegenomen in de doorontwikkeling Wijkzorg.

Uit de evaluatie vanuit cliëntperspectief komt duidelijk naar voren dat de onderzoekers wel mogelijkheden zagen voor de inzet van informele zorg, terwijl professionals daarbij hun twijfels hadden. In enkele startgebieden zijn de eerste verbindingen tussen formele en informele zorg zichtbaar. Om een echte verandering te bewerkstelligen is echter een cultuuromslag voor zowel de professionals, de cliënten en de gemeente vereist. Deze omslag vraagt in 2015 zeker aandacht en is daarom opgenomen in de ontwikkelagenda Wijkzorg. Een cruciale factor hierbij is dat informele partijen gelijk worden meegenomen in de wijkzorgontwikkeling, dat er een basis van vertrouwen ontstaat tussen genoemde partijen en dat het overzicht van de mogelijkheden in de wijken bij hulpverleners toeneemt. Hier wordt in de gebieden hard aan gewerkt door de kwartiermakers Wijkzorg.

Ter informatie heb ik voor u een van de deelevaluaties Wijkzorg 2014 bijgevoegd, gericht op bewonersinitiatieven Wijkzorg in de startgebieden (bijlage 2).

Thuis blijven wonen

U geeft aan dat er voldoende mogelijkheden moeten worden geschapen dat mensen ook daadwerkelijk langer thuis kunnen blijven wonen en vraagt aandacht voor onder meer veiligheid van cliënten en overbelasting van mantelzorg.

In de Nota Met Zorg Wonen (MZW), vastgesteld in het voorjaar 2014, is met name voor ouderen voor een belangrijk deel de verbinding gelegd tussen wonen en de veranderingen in de zorg. Dit voorjaar verschijnt zowel het aanvalsplan wonen voor ouderen, waarin de nota MZW weer verder is uitgewerkt, als het actieplan huisvesten kwetsbare groepen. In dit laatste plan worden de gevolgen van de veranderingen in de zorg voor kwetsbare groepen verbonden met het wonen verder uitgewerkt. Daarin krijgen de ideeën uit de samenleving nadrukkelijk een plek in de verdere uitwerking.

Het streven is dat het percentage overbelaste mantelzorgers in 2018 is afgenomen van 20% (momenteel zijn 11.000 van de 55.000 mantelzorgers overbelast) naar 18%. Om dit te realiseren maken medewerkers van de wijkzorgnetwerken en de stadsdelen afspraken met lokale partners en professionals over de aandacht voor signalen van overbelasting bij de mantelzorger en het gericht verwijzen naar ondersteuningsmogelijkheden. Het aanbod van mantelzorgondersteuning wordt de komende vier jaar uitgebreid. Vanuit het Rijk en het college is voor de periode 2015-2018 jaarlijks € 8 miljoen beschikbaar gesteld voor mantelzorg.

Het is belangrijk te bekijken hoe ervoor gezorgd kan worden dat de kwaliteit en de veiligheid voldoende is gewaarborgd (goede selectie, matching, begeleiding en coaching van vrijwilligers). Gelukkig gaat het meestal gewoon goed in de relatie tussen cliënt, mantelzorgers en/of

vrijwilligers. Vrijwilligers die dit vrijwilligerswerk doen zijn vaak zeer gemotiveerd, maken deel uit van vrijwilligersorganisaties, worden goed getraind en krijgen meestal intervisie.

De gemeente doet het volgende om professionals toe te rusten in het herkennen van en handelen bij signalen van overbelasting:

- 1) Het Expertisecentrum Mantelzorg Amsterdam (uitgevoerd door Markant) biedt gratis trainingen voor professionals die in hun werk mantelzorgers spreken
- 2) In opdracht van de gemeente is een eCursus mantelzorgondersteuning ontwikkeld. Deze training is gratis voor professionals in regio Amsterdam
- 3) De gemeente heeft een toolkit ontspoorde mantelzorg ontwikkeld voor professionals om hen op te leiden hoe zij kunnen handelen als zij in hun werk signalen van overbelasting dan wel ontspoorde mantelzorg tegenkomen.

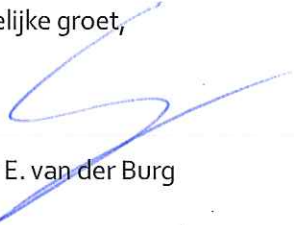
Wijkzorgnetwerken moeten een signalerende rol spelen als het gaat om aspecten als veiligheid en overbelasting.

Preventie

Preventie is inderdaad een heel belangrijk thema en een van de onderwerpen op de ontwikkelagenda Wijkzorg. Er zal per gebied gekeken moeten worden welke gezondheids-, of sociale problematiek veel voorkomt. Op basis daarvan kunnen plannen worden opgesteld waar zowel preventieve als curatieve activiteiten onderdeel van uit maken.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,



Wethouder E. van der Burg

Bijlage 1: Reactie op aanbevelingen om zelfsturing cliënt te vergroten

Onderstaand treft u een puntsgewijze reactie aan op uw aanbevelingen om zelfsturing van cliënten te vergroten:

Heldere, schriftelijke informatie voor iedere doelgroep apart of voor hun vertegenwoordigers

Voor de pilots Wijkzorg is een toolkit ontwikkeld voor professionals. Deze toolkit bestond uit de volgende middelen: publiekstekst voor Amsterdammers, vragen en antwoorden en een informatieflyer. Professionals konden deze middelen gebruiken voor de communicatie naar de Amsterdammers in het startgebied en dat hebben ze ook veelvuldig gedaan. Ze hebben de informatie overgenomen op hun website en enkele aanbieders hebben ook op eigen initiatief interviews gegeven en nieuwsberichten gemaakt. Vanuit de gemeente hebben wij alle beschikbare informatie op de website www.amsterdam.nl/wijkzorg gepubliceerd. Ook hebben we meerdere malen aandacht besteed aan de pilot in de gemeentelijke krant, Amsterdam Magazine. Voor mensen met een verstandelijke beperking hebben we een aparte flyer gemaakt die meer visueel is en beter aansluit bij de doelgroep.

Nu de pilot is afgelopen richten we ons met de communicatie op alle 22 gebieden. Er is één website waar alle informatie over Wijkzorg is te vinden: www.amsterdam.nl/wijkzorg. Hier staat ook een link op naar de digitale kaart Wijkzorg met de contactgegevens van de eerste aanspreekpunten per gebied. De gemeente blijft Amsterdam Magazine inzetten om de Amsterdammers te informeren over Wijkzorg. Dat doen we onder de noemer 'zorg en ondersteuning in de wijk'. In de editie van maart komt een stuk te staan over Wijkzorg. Er is een flyer ontwikkeld met de belangrijkste informatie voor cliënten als ze zorg en/of ondersteuning ontvangen. Deze flyer is voor cliënten en professionals gemaakt (zie bijlage 3). We zijn nog bezig met een brochure over Wijkzorg, waarin meer informatie staat. We verwachten dat de brochure in maart klaar is.

Verder wordt er een communicatiewerkgroep opgericht met verschillende aanbieders uit verschillende sectoren. Daar zullen we het ook over de middelen hebben die we nodig hebben en of er aanvullende middelen nodig zijn voor bepaalde doelgroepen.

Beeld- en auditief materiaal voor mensen met een zintuiglijke beperking

Voor de serie Amsterdam voor elkaar op AT5 is een filmpje gemaakt over Wijkzorg. Deze is op 3 februari 2015 uitgezonden en staat ook op onze website www.amsterdam.nl/wijkzorg. Een algemeen informatiefilmpje over Wijkzorg staat ook op de planning. Deze zal waarschijnlijk na de zomer 2015 geproduceerd worden, omdat de focus van de communicatie het eerste half jaar van 2015 op de professionals ligt. Voor deze doelgroep zetten we ook in op het verspreiden van informatie via persoonlijk contact met de hulpverleners (begeleiders en ondersteuners).

Beeldmateriaal voor mensen, die of taal niet machtig zijn of niet leesvaardig genoeg zijn

Voor de doelgroep verstandelijke beperkten hebben we tijdens de pilot een aparte flyer gemaakt, waarin meer gebruik is gemaakt van beeld. We gaan met de werkgroep communicatie bekijken of we deze flyer opnieuw kunnen gebruiken en of er aanvullende middelen nodig zijn voor mensen die niet leesvaardig genoeg zijn. Ook voor deze doelgroep geldt dat we inzetten op persoonlijk contact met de hulpverleners die de cliënten persoonlijk informeren.

Duidelijk waar en hoe wijkzorgteam kan worden bereikt

Tijdens de pilot was de bereikbaarheid van de wijkzorgnetwerken duidelijk. De gegevens van alle startgebieden stonden op de website. Inmiddels zijn de contactgegevens voor alle 22 gebieden ook bekend. Er is een digitale kaart waarop de contactgegevens staan van de eerste aanspreekpunten per gebied van het wijkzorgnetwerk, <http://maps.amsterdam.nl/wijkzorg/>. Cliënten die al zorg en/of ondersteuning ontvangen kunnen terecht bij hun huidige hulpverlener. Nieuwe cliënten die nog geen hulpverlener hebben kunnen zelf contact opnemen met een hulpverlener in de wijk. Als zij niet weten bij wie ze terecht kunnen, dan kunnen ze de contactgegevens opzoeken op de digitale kaart. Als ze er niet uitkomen, kunnen ze ook altijd contact opnemen met de Wmo Helpdesk van de gemeente Amsterdam.

Gesprek wordt gevoerd door gekwalificeerd lid van het zorgteam, die vraaggestuurd werkt en onafhankelijk adviseert.

We gaan er vanuit dat alle partijen waarmee we een contract/overeenkomst hebben op deze wijze werken.

Al bij het maken van de afspraak wordt advies gegeven om een derde bij het gesprek aanwezig te laten zijn in de rol van cliëntondersteuner (of iemand uit het eigen netwerk of een onafhankelijk cliëntondersteuner).

Tijdens het eerste gesprek moet de professional de cliënt wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Dit is opgenomen in de flyer voor Wijkzorg (zie de bijlage). Deze flyers worden ook aan bijv. loketten verspreid.

Als het om een professional als cliëntondersteuner gaat, de cliënt weet op welke organisatie/professional er een beroep gedaan kan worden

We onderscheiden twee vormen van (onafhankelijke) cliëntondersteuning:

1. De gemeente organiseert cliëntondersteuning in het kader van Wijkzorg. Deze cliëntondersteuning wordt in Amsterdam geleverd door de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening (Madi's) en door MEE Amstel en Zaan. Cliëntondersteuning is beschikbaar in alle 22 wijkzorg gebieden in Amsterdam
2. Cliënten die in aanmerking komen voor stedelijke voorzieningen (bijvoorbeeld Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang) of die graag een beroep willen doen op een cliëntondersteuner van een belangenorganisatie kunnen hiervoor ook terecht bij organisaties die niet aangesloten zijn bij Wijkzorg. De cliënt kan deze cliëntondersteuner zelf betrekken, via bijvoorbeeld Cliëntenbelang Amsterdam. Vanzelfsprekend kunnen cliënten zich ook melden bij een andere organisatie die hun belangen behartigt (bijvoorbeeld de MDHG of het BADT). De gemeente informeert de cliënt hierover. De cliënt kan uiteraard ook zelf zijn ondersteuning regelen met bijvoorbeeld mensen uit de directe omgeving, mantelzorgers, vertegenwoordigers of vrijwilligers (de zgn. informele cliëntondersteuning). Het staat cliënt vrij om zelf een cliëntondersteuner te kiezen.

Bij de schriftelijke afspraakbevestiging de domeinen reeds te benoemen, zodat cliënten zich kunnen voorbereiden

Er is een flyer Wijkzorg gemaakt. In deze flyer staan de belangrijkste thema's toegelicht. Wijkzorgprofessionals gaan hierover in gesprek met de cliënt.

De ZRM samen met de cliënt wordt ingevuld, evt. samen met de cliëntondersteuner

De professional gaat in gesprek met de cliënt over de verschillende levensdomeinen. Aan de hand daarvan wordt de ZRM (met cliënt) ingevuld (zie ook brief, onder kopje ZRM).

Het ondersteuningsplan samen met de cliënt wordt opgesteld en deze op de hoogte is van de consequenties

Het ondersteuningsplan wordt ingevuld en bijgehouden door één professional (de klanthouder) in samenspraak met cliënt en eventuele mantelzorger of cliëntondersteuner. Zowel de klanthouder als de cliënt ondertekenen het ondersteuningsplan.

De cliënt weet dat hij ondanks een negatief advies zijn eigen plan kan opstellen

De cliënt kan voorafgaand aan het gesprek met de wijkzorgprofessional een persoonlijk plan indienen, bestaande uit ideeën over de zorg en ondersteuning die hij/zij nodig denkt te hebben en dit tijdens het gesprek samen bespreken. Een ondersteuningsplan is echter verplicht om vormen van Wmo-ondersteuning te verstrekken (zie ook de flyer Wijkzorg)..

Client een tweede opinie (mèt cliëntondersteuning) kan aanvragen en weet waar hij een klacht kan indienen.

Een second opinion kan ingezet worden als een cliënt en zijn of haar klanthouder geen overeenstemming bereiken over het ondersteuningsplan. De klanthouder biedt de cliënt in deze situatie de mogelijkheid tot een second opinion aan. Als de cliënt aangeeft hier gebruik van te willen maken, schakelt de klanthouder een wijkzorgprofessional in uit dezelfde buurt. Bij een klacht verwijst de klanthouder de cliënt door naar de klachtenregeling van de eigen organisatie.

De cliënt ervan op de hoogte is waarvoor de persoonlijke gegevens worden gebruikt en ervan overtuigd kan zijn dat de privacy gewaarborgd is.

Gegevens worden alleen gedeeld met professionals die werken met de cliënt, en eventueel met de MO-zaak als het gaat om een maatwerkvoorziening. Het dossier mag niet gedeeld worden met andere (niet betrokken) professionals.