



Retouradres: Postbus 1840, 1000 BV Amsterdam

Stedelijke Wmo-Adviesraad  
De heer G.Kosters  
Jacob Bontiusplaats 9  
1018 LL AMSTERDAM

Datum 16 maart 2017

Ons kenmerk

Uw kenmerk

Behandeld door Marlies Been, Onderwijs, Jeugd en Zorg, [m.been@amsterdam.nl](mailto:m.been@amsterdam.nl)

Onderwerp Antwoord op uw reactie op beleidsaanpassing hulp bij het huishouden

Geachte heer Kosters,

Hartelijk dank voor uw reactie op de aanpassingen van het beleid hulp bij het huishouden, d.d. 27 februari 2017. In uw reactie geeft u aan zich grotendeels te herkennen in het door HHM en KPMG opgeleverde onderzoeksrapport en de maatstaf Hbh. Wel deelt u aan mij een aantal zorgen mee, opmerkingen en voorstellen waar ik met deze brief puntsgewijs op wil reageren.

A. Productbeschrijving

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";

**Antwoord:** De werkwijze van Wijkzorg werd niet ter besluitvorming voorgelegd. Het betreft niet alleen hulp bij het huishouden, maar ook ambulante ondersteuning, dagbesteding en kortdurend verblijf. De voorgestelde werkwijze is juist ingericht omdat deze cliëntvriendelijker en minder bureaucratisch is. De mogelijkheid van een onafhankelijk onderzoek wil de gemeente in alle gevallen houden, juist om te voorkomen dat je als ontevreden Amsterdammer alleen via een juridische procedure je gelijk kunt halen. Dit laat onverlet dat voor iedere burger tegen een genomen besluit in bezwaar of beroep kan gaan.

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 belangenverstrengeling kan leiden, bijvoorbeeld vanuit financiële overwegingen";

**Antwoord:** Elke burger heeft keuzevrijheid met betrekking tot het kiezen van een zorgaanbieder voor hulp bij het huishouden, dit kan hij ieder moment wijzigen. Daarnaast dienen het onderzoek van HHM en de maatstaf ook om in het proces van vraagverheldering een objectieerbare en toetsbare werkwijze te krijgen. De gemeente zal toezien op de kwaliteit van de vraagverhelderingssprekken.

3. "Hbh kan ook ingezet worden als ontlastend van dreigende overbelasting van de mantelzorg. 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";

**Antwoord:** De gemeente hecht een groot belang aan voldoende en goede mantelzorgondersteuning. Wij zijn ons ervan bewust dat mantelzorg geen verplichtend karakter heeft. Daarom wordt in elke situatie maatwerk geboden en is er tijdens het gesprek aandacht voor de individuele situatie van de burger. Bij het bepalen van de noodzakelijke professionele ondersteuning wordt er rekening gehouden met de belasting en belastbaarheid van het sociale netwerk en de mantelzorg. Zoals in de regelgeving opgenomen kan hulp bij het huishouden ook worden ingezet om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen en maakt is mantelzorg deel uit van het onderzoek. Daarnaast is het onderdeel van het afwegingskader/de werkinstructie Hbh, zoals het nu ook al onderdeel is van het afwegingskader Wijkzorg.

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";

**Antwoord:** Wij zullen de informatie vooraf aan u laten toekomen voordat deze verstrekt wordt aan burgers. Voor de volledigheid, communicatie aan cliënten stemt de gemeente regelmatig af met Cliëntenbelang Amsterdam.

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;

**Antwoord:** De Nadere Regels zijn het beleidsmatig kader.

Elke wijkzorgprofessional zal samen met de burger bepalen welke professionele ondersteuning noodzakelijk is om een bepaald resultaat te behalen. Hierbij vertrouwen wij ook op de professionaliteit van de wijkzorgmedewerker. Een werkinstructie of afwegingskader is hooguit een praktische vertaling van de regelgeving naar praktijkvoorbeelden waar wijkzorgprofessionals zelf voor verantwoordelijk zijn. Dit betreft ook de uitvoering van het beleid, en hoort daarmee formeel niet tot de adviestaak van Wmo adviesraad. Natuurlijk is de gemeente bereid deze ter informatie met u te delen en met u te bespreken.

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";

**Antwoord:** Boodschappenservices van de supermarkten zijn voorliggend op een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo. Het is de taak van de wijkzorgprofessional om samen met de burger te onderzoeken of een voorliggende voorziening beschikbaar is om te voorzien in de dagelijkse boodschappen. Als iemand daar geen gebruik van kan maken, is ondersteuning vanuit de gemeente mogelijk.

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 cliëntonvriendelijk 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";

**Antwoord:** In de werkwijze Wijkzorg vinden jaarlijks evaluaties plaats om te kijken of de ondersteuning die geboden wordt nog voldoende is. In dat licht kunnen deze heronderzoeken gezien worden. In plaats van een evaluatie met de aanbieder, krijgt men een gesprek met het indicatiebureau over de actuele situatie en hoe het nu gaat.

#### B. Maatstaf Hulp bij het huishouden

U vindt dat het onderzoek geleid heeft tot een heldere maatstaf per resultaat gebied en welke factoren van invloed zijn op de frequentie en tijdbesteding. Daarnaast onderschrijft u het uitgangspunt: maatwerk vanuit een individuele benadering staat voorop.

In het gesprek met de ambtenaren heeft u ook begrepen dat de zogenaamde verzwarende factoren kunnen leiden tot een hogere frequentie en tijdsbesteding. Met betrekking tot de maatstaf komt u 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";

**Antwoord:** Dit staat nu in de maatstaf bij Algemeen onder zowel verzwarend als verminderend effect. Volgens de onderzoekers van Bureau HHM klopt dit. Immers niet alle huisgenoten zijn (dreigend) overbelast. Er zijn situaties dat huisgenoten wel taken kunnen overnemen. De belasting en belastbaarheid van mantelzorgers en huisgenoten maakt deel uit van het onderzoek door de wijkzorgprofessional.

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";

**Antwoord:** Het laatste staat er al in en behoeft geen aanpassing. Het eerste bleek een omissie te zijn van het Bureau HHM. Dit is inmiddels aangepast. Zij hebben een aangepast onderzoek en maatstaf gestuurd. Deze hebben we als bijlage toegevoegd.

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";

**Antwoord:** De maatstaf zal natuurlijk publiek worden gemaakt en voor een ieder in te zien. Op de website en andere communicatiemiddelen worden Amsterdammers geïnformeerd over de regelgeving met betrekking tot hulp bij het huishouden.

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";

**Antwoord:** De onderzoekers concluderen dat zowel het sociaal contact als signaleringsonderdeel zijn van het werk van de huishoudelijke hulp en zijn geen aparte activiteiten. Signalering staat als eis benoemd in het Inkoopdocument. Het is belangrijker dat de gemeente erop toe ziet dat dit gebeurt.

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";

**Antwoord:** Al onze burgers hebben een keuzevrijheid met betrekking tot het kiezen van een zorgaanbieder die daadwerkelijk de hulp komt bieden. Elke cliënt heeft de mogelijkheid om over te stappen naar een andere aanbieder. De gemeente legt geen beperkingen op aan aanbieders om alleen in bepaalde wijken ondersteuning te beïden. Het is dus óók mogelijk ondersteuning te ontvangen van een aanbieder die niet in de eigen wijk actief is. Als een aanbieder gewenst is en niet gecontracteerd is door de gemeente bestaat er nog de mogelijkheid om de hulp in te kopen via een Pgb.

Ook hechten wij als gemeente veel waarde aan de tevredenheid van onze burgers. Op grond hiervan wordt er jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Cliënten worden hierbij ook gevraagd naar hun ervaringen in het toegangsproces.

Ik dank u nogmaals hartelijk voor het meedenken en adviseren in dit proces.

Met vriendelijke groet,



Eric van der Burg  
Wethouder

