

Bezoekadres
Jodenbreestraat 25

Postbus 1900
1000 BX Amsterdam
Telefoon 14 020
Fax 020 251 4266
www.amsterdam.nl



Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

Ontwikkeling & Programma's

Retouradres: Postbus 1900, 1000 BX Amsterdam

De stedelijke Wmo-adviesraad Amsterdam
T.a.v. mevrouw M. Fritschy, voorzitter

Datum 18 september 2014
Ons kenmerk 14/19240
Behandeld door C. Henkens
Doorkiesnummer 06 82623195
E-mail C.Henkens@amsterdam.nl

Onderwerp Reactie op advies stedelijke Wmo-adviesraad over evaluatie startgebieden Wijkzorg

Geachte mevrouw Fritschy

Ik heb uw brief d.d. 5 augustus 2014 gekregen over de evaluatie van de pilots van de wijkzorgteams. U geeft daarin aan dat u zich grote zorgen maakt over de beoogde implementatie van alle wijkzorgteams per 1 januari 2015 en de activiteiten die hieraan voorafgaand nog uitgezet en afgerond moeten worden. U stelt dat als gevolg hiervan:

1. een volledige evaluatie in de vijf startgebieden niet mogelijk is;
2. als gevolg hiervan onvoldoende tijd beschikbaar is om vervolgbeleid te ontwikkelen en instellingen en gemeente hierop voor te bereiden;
3. verantwoorde implementatie van alle wijkzorgteams per 1 januari 2015 op basis van afgewogen beleid daarom niet haalbaar is.

U vraagt welke maatregelen worden ingezet om de benodigde data voor de evaluatie te verkrijgen, verzoekt de planning van de implementatie wijkzorg bij te stellen en ontvangt graag het communicatieplan en de stand van zaken van de daarin opgenomen activiteiten..

Ik heb begrip voor uw zorgen. Het gaat om een grote opgave die veel vraagt van burgers, aanbieders, gemeente en zorgverzekeraar. Wellicht ten overvloede meld ik u dat cliënten in 2015 hun bestaande rechten behouden. En om continuïteit van de zorg te bieden, werken we in 2015 en 2016 met de bestaande aanbieders. Maar, de aanbieders moeten het wel met minder geld doen.

Ten aanzien van de wijkzorg heb ik voor gekozen om de jaren 2015 en 2016 te zien als transitiejaren, gericht op het leren van en aanscherpen van wijkzorg. Vanaf 2017 moet er een stabiele situatie zijn ontstaan.

Hieronder ga ik puntsgewijs in op de door u aangedragen punten:

Ad 1 De evaluatie van de proeftuinen/startgebieden

Omdat de periode van 'proefdraaien' in de startgebieden kort is (9 maanden) is vrijwel parallel aan de start een evaluatietraject ingezet. De uitkomsten hiervan worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van en besluitvorming over de wijkzorg. De ervaringen in de vijf startgebieden wijkzorg leveren momenteel al veel waardevolle input voor de ontwikkeling van de wijkzorg richting 2015/2016. De aanbieders doen ervaring op met de nieuwe werkwijze, de cliënten worden ermee geconfronteerd en geven feedback, procesmodellen en instrumentarium worden getoetst, informele netwerken in wijken worden betrokken etc. Naar mijn mening biedt deze evaluatie voldoende input voor de doorontwikkeling, ook al is nog maar beperkt ervaring opgedaan in de uitvoering. Ook de

voorbereidingen leveren zeer veel waardevolle ervaringen op voor de doorontwikkeling wijkzorg in 2015/2016.

De evaluatie bestaat uit een aantal onderdelen.

- a) Een procesevaluatie,
- b) Onderzoek van de VU en Cliëntenbelang naar de ervaringen van cliënten,
- c) Een evaluatie van het gebruik van het instrumentarium (zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) en ondersteuningsplan) middels een online vragenlijst van de GGD,
- d) De evaluatie van de nieuwe werkwijze (samenwerking in de teams en hanteren nieuwe instrumentarium) door focusgroepgesprekken met hulpverleners van de teams,
- e) Onlinevragenlijst en interviews met huisartsen (met behulp van de Eerste Lijn Amsterdam) naar hun ervaringen met de wijkzorg,
- f) Analyse van de ingevulde ZRM's en ondersteuningsplannen en
- g) Evaluatie van de bijdrage van de bewonersinitiatieven aan de wijkzorgteams.

De evaluatie is met name gericht op de startgebieden Wijkzorg V&V (gestart per 1 april j.l.). Sinds de zomer zijn ook proeftuinen wijkzorg VB en GGZ gestart. Voor zover mogelijk worden deze ook meegenomen in de evaluatie. Dat is echter niet voor alle onderdelen mogelijk. Het gebeurt wel bij de volgende onderdelen: c, e, f en g. Tav punt d) zullen aparte sessies worden gehouden in de proeftuinen wijkzorg Verstandelijk Beperkten en GGZ.

De stand van zaken van de verschillende onderdelen:

Ad a

De procesevaluatie wijkzorg heeft in juni plaatsgevonden. Daartoe zijn gesprekken gevoerd met de belangrijkste stakeholders in de startgebieden en de initiatiefnemers van de proeftuinen. De evaluatie is inmiddels afgerond. De procesevaluatie geeft inzicht in de stand van zaken binnen de wijkzorgteams, het gevolgde proces en de belemmerende en bevorderende factoren. Op basis daarvan zijn conclusies getrokken ten aanzien van de doorontwikkeling van de wijkzorg.

Ad b

Dit onderzoek is in volle gang. Vanaf half augustus krijgt de VU via de wijkzorgprofessionals aangeleverd van nieuwe cliënten (indien deze daar toestemming voor geven) in de startgebieden met wie zij vanaf augustus gesprekken zullen voeren over de gehanteerde werkwijze. De eerste tussenrapportage is in oktober gepland.

Ad c

De onlinevragenlijst van de GGD is in de vierde week van augustus opgestuurd naar alle hulpverleners die de ZRM, het ondersteuningsplan en het registratiesysteem gebruiken. De eerste uitkomsten zijn te verwachten in de derde week van september. De online vragenlijst zal dit najaar nog eenmaal worden herhaald.

Ad d

In de eerste twee weken van september vinden focusgroepgesprekken plaats in de vijf startgebieden. In deze interviews wordt gevraagd naar de samenwerking in de teams, het hanteren van de nieuwe werkwijze en het hanteren van het nieuwe instrumentarium (mede op basis van de input uit de onlinevragenlijst). Deze interviews worden in het najaar nog een of tweemaal herhaald.

Ad e

De online vragenlijst en de interviews met de huisartsen vinden plaats in september. Deze interviews zijn gericht op het verkrijgen van informatie over de ervaringen van de huisartsen, hun opinie over de nieuwe werkwijze en adviezen voor verbetering en uitrol naar de rest van de stad.

Ad f.

Een eerste rapportage van de ondersteuningsplannen heeft per 1 augustus plaatsgevonden. Door een verlate start van de proeftuinen en de afgelopen vakantieperiode met veel personele wisselingen onder hulpverleners is de invoer van ondersteuningsplannen minder ver gevorderd dan gewenst. Per 1 september was een aanzienlijk groter aantal ingevuld. Naar verwachting zal op 1 oktober het aantal nog verder zijn gegroeid, waarmee ook een analyse van het gebruik en effecten (en de verschuivingen in deze maanden) daadwerkelijk kan gaan plaatsvinden.

Ad g

Naar aanleiding van de motie Poorter (een budget per startgebied voor initiatieven waarbij mensen zich verantwoordelijk voelen voor elkaar, waarbij eigen kracht/zelfredzaamheid van wijkbewoners wordt gestimuleerd en de samenwerking tussen zorg en welzijn in de betreffende wijk wordt gestimuleerd) zijn inmiddels diverse initiatieven in de startgebieden van de grond gekomen. Deze zijn vooral gericht op een verbetering van formele en informele zorg. WZS monitort deze initiatieven in tweemaandelijks gesprekken en daaraan voorafgaande verslagen.

De projectleider wijkzorg 2014 zal op de vergadering van 2 oktober aanwezig zijn om verslag te doen van de evaluatie van de startgebieden. Zij zal op basis van de dan beschikbare gegevens in grote lijnen een beeld kunnen geven over het functioneren van de wijkzorgteams, het gebruik van het instrumentarium etc. Zodra de volledige evaluatie gereed is, zal ik u die toesturen.

Ad. 2 en 3 Implementatie wijkzorg in 2015.

De voorbereidingen voor de implementatie wijkzorg in 2015 zijn in volle gang. Op 2 oktober is de projectleider, Ben Booij bij uw vergadering aanwezig om het implementatieplan te presenteren.

4. Communicatie Wijkzorg

In uw brief gaf u aan dat u graag op de hoogte gesteld wilt worden over de huidige stand van zaken rond de communicatie. Hieronder leest u de stand van zaken betreft de communicatie over de pilot Wijkzorg 2014 en de laatste stand van zaken over de communicatie naar Amsterdammers over het nieuw Amsterdams zorgstelsel.

Vanaf de start van de pilot is er een werkgroep opgericht met communicatieadviseurs van de stadsdelen en aanbieders die meedoen aan de pilot. De gemeente heeft samen met de aanbieders en stadsdelen bekeken wat er nodig is voor de communicatie om de professionals en cliënten in de vijf startgebieden zo goed mogelijk te informeren. Hieruit is een toolkit gekomen. De toolkit bestaat uit: een publiekstekst, informatieflyer, kernboodschap en een Q&A. De toolkit helpt de professionals om de communicatie naar hun cliënten en interne medewerkers vorm te geven. Het uitgangspunt is altijd geweest dat de communicatie naar de cliënten in de startgebieden en de eigen medewerkers de verantwoordelijkheid is van de aanbieders. De gemeente zorgt voor de stadsbrede communicatie naar alle Amsterdammers.

Alle professionals maken gebruik van de middelen in de toolkit. Vooral de flyer wordt veelvuldig gebruikt en het startgebied Noord West heeft er ook een eigen versie van gemaakt. De organisaties hebben informatie en nieuwsberichten over Wijkzorg op hun website staan en ze gebruiken daar ook hun nieuwsbrieven voor. De lokale bladen worden ook ingezet als informatiebron. Zo zijn bijvoorbeeld de trekkers van het startgebied in Oost geïnterviewd door de Brugkrant. In meerdere startgebieden zijn ook informatiebijeenkomsten georganiseerd voor professionals en bewoners.

Voor de pilot Wijkzorg voor mensen met een verstandelijke beperking is een aparte flyer ontwikkeld. Deze doelgroep kan je het beste bereiken door de informatie visueel aan te bieden. Voor de privacybrief is voor deze groep ook een aparte oplegger gemaakt. De oplegger is een simpele samenvatting van de inhoud van de brief.

Voor Wijkzorg zijn/worden vanuit de gemeente Amsterdam de volgende communicatiemiddelen ingezet:

Voor de professionals

- Toolkit
- Bijeenkomsten
- Digitale nieuwsbrief

Voor de Amsterdammers

- nieuwsbericht website Amsterdam, stadsdelen, Achmea en aanbieders
- persbericht
- artikel Amsterdam.nl krant (inclusief stadsdelen)
- interviews met cliënten (wordt gebruikt voor de nieuwsberichten)
- Q&A
- Amsterdam.nl/tv
- Reeks filmpjes op AT5 over de nieuwe Wmo (start vanaf nov.)

Ik verwijs u naar het communicatieplan Wijkzorg 2014 voor de communicatiestrategie en de volledige planning en middelenmatrix. Voor Wijkzorg 2015 is het communicatieplan nog in voorbereiding.

Communicatie nieuw Amsterdams zorgstelsel

De gemeente heeft verschillende bijeenkomsten georganiseerd voor professionals. Dit waren zowel informatieve bijeenkomsten als bijeenkomsten om kennis uit te wisselen. We hebben een tweewekelijkse nieuwsbrief voor professionals en een website waar ze alle informatie kunnen vinden: www.amsterdam.nl/vanawbznarwmo.

De communicatie naar de cliënten is tot nu toe vooral gegaan over de veranderingen van het zorgstelsel en niet over wat er voor cliënten in hun persoonlijke situatie gaat veranderen. Daarover kunnen we nog niet communiceren, omdat we dat nog niet in alle gevallen weten. Langzamerhand wordt er steeds meer duidelijk en gaan we de communicatie naar de Amsterdammers intensiveren. Alle informatie voor de Amsterdammer staat op www.amsterdam.nl/naz. Ook hebben we vanaf maart 2014 iedere maand een pagina in de gemeentelijke krant (Amsterdam magazine), waarmee we Amsterdammers informeren over het nieuw zorgstelsel. Binnenkort starten we met een reeks informatieve filmpjes op AT5 over de veranderingen en ook staat er een nieuwsbrief in de planning. Amsterdammers worden de komende maanden via een persoonlijke brief op de hoogte gesteld over hun persoonlijke situatie en wat daarin verandert. Alle Amsterdammers die een indicatie hebben (vanuit de AWBZ) worden geïnformeerd over

de overheveling naar de gemeente en wat dat voor hun betekent. De brieven gaan onder andere over indicaties voor persoonsgebonden budget, Eigen bijdrage, Hulp bij het huishouden, dagbesteding en ambulante zorg.

Ik hoop u hiermee op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



De heer E. van der Burg
Wethouder zorg Amsterdam