

Gemeente Amsterdam  
T.a.v. mevrouw Kukenheim  
wethouder Zorg, Jeugd(zorg), Beroepsonderwijs en Sport  
Postbus 202  
1000AE AMSTERDAM

datum: 19 december 2019

kenmerk: 19-039

onderwerp: Inkoop aanvullende dienstverlening en voorzieningen Wmo

Geachte mevrouw Kukenheim,

Hartelijk dank voor de mogelijkheid om te reageren op het uitvoeringsbesluit inkoop aanvullende Wmo. Wij maken graag gebruik van deze gelegenheid. Clëntenbelang Amsterdam ziet deze transitie als een kans om de toegang tot de aanvullende Wmo voorzieningen te verbeteren. Hulp bij het huishouden, Dagbesteding, Logeeropvang, Maatschappelijke opvang/Beschermd wonen, Opvang en ondersteuning na huiselijk geweld en Ambulante ondersteuning, worden alle opnieuw ingekocht. Indien goed georganiseerd is de toeleiding van deze voorzieningen via de buurtteams een kans om meer maatwerk te kunnen leveren. Wel ziet Clëntenbelang enkele risico's, die we graag adresseren.

#### 1. Toegang tot aanvullende dienstverlening en voorzieningen

De buurtteams gaan ook een belangrijke rol spelen in de toeleiding naar en toegang tot de aanvullende ondersteuning Wmo. Dat vereist van de buurtteams-medewerkers een gedegen kennis van de zorgvraag enerzijds en kennis van de infrastructuur van het zorg- en welzijnsaanbod anderzijds. Indien deze kennis niet goed wordt gewaarborgd, brengt deze verandering in het stelsel risico's in de continuïteit van zorg met zich mee.

#### 2. Ambulante ondersteuning

De gemeente gaat 80% van de huidige ambulante ondersteuning onderbrengen in de buurtteams. Waar de grens precies ligt, stelt de gemeente niet van tevoren vast en is een ontwikkelopdracht. De zwaardere, intensieve complexe ondersteuning zou zo gezegd beter passen bij zorgaanbieders. Wij vernemen graag de motivering voor de keuze om hiervoor geen vaste criteria op te stellen. We willen hiermee waarschuwen voor de consequenties van arbitraire keuzes in de toewijzing van zorg en het ontbreken van houvast voor de cliënt. De regie- en doorverwijsfunctie van de Buurtteams vraagt onzes inziens om een goed doordachte uitwerking en heldere criteria, zodat mensen adequaat worden geholpen. Wij benadrukken hier ook het belang van goede monitoring en kwaliteitssturing gedurende dit proces.



### 3. Warme en zorgvuldige overdracht

Met de instelling van de buurtteams, vermindert ook het aantal zorgaanbieders. Een consequentie van het beperken van het aantal zorgaanbieders is dat een deel van de cliënten geen zorg blijft krijgen van de huidige zorgverlener. Een verandering van zorgverlener kan voor cliënten ingrijpend zijn. In recente jaren is de overdracht van cliënten naar een andere organisatie niet altijd zorgvuldig begeleid. Voor kwetsbare cliënten veroorzaakte de overgang soms grote ontregeling. Wij vernemen graag hoe de gemeente de zorgvuldige en warme overdracht van cliënten naar een andere zorgverlener gaat begeleiden c.q. garanderen. We vinden het van groot belang dat de gemeente zorgdraagt voor een goede communicatie aan alle cliënten over dit proces, met een duidelijk, persoonlijk aanspreekpunt voor cliënten die vragen hebben over hun zorg.

### 4. Hbh (artikel C 1 en V 4a)

De gemeente kiest ervoor een vast bedrag per cliënt aan de aanbieder te betalen. Hierbij is de gemiddelde zorgvraag leidend voor de hoogte van dit bedrag. Hoeveel zorg een individuele cliënt daadwerkelijk nodig heeft, wordt daar niet in mee genomen. Cliëntenbelang vreest dat door deze werkwijze cliënten niet de juiste mate van zorg ontvangen. Met name cliënten met een grotere zorgvraag kunnen gedupeerd worden door deze maatregel. Wanneer een aanbieder alleen voor de gemiddelde hulpvraag uitbetaald wordt, bestaat het gevaar dat er geen motivatie meer is voor de aanbieder om meer dan het gemiddeld aantal uren aan hulp te verlenen. Wij spreken met nadruk de wens uit dat de zorgbehoefte uitgedrukt wordt in uren en als zodanig opgevolgd wordt. Voorts vinden het meten van de klanttevredenheid uitsluitend op basis van het aantal klachten niet afdoende: cliënten zijn om verschillende redenen vaak afhoudend in het indienen van klachten.

### 5. PGB (artikel C 2 en I C2)

Wij vinden het een goede toevoeging om tijdelijke extra dienstverlening van huishoudelijke hulp aan te bieden. Dit is ook een interessante mogelijkheid voor cliënten die hun huishoudelijke hulp nu inkopen met een PGB. Deze mogelijkheid vinden we nu niet terug in het uitvoeringsbesluit. Graag zien we deze mogelijkheid wel terugkomen in het uitvoeringsbesluit.

### 6. Gefaseerde overdracht van cliënten Individuele ondersteuning (artikel I A4)

Cliëntenbelang is blij met het voornemen van een zorgvuldige overdracht van cliënten. We begrijpen de keuze van een fasering waarmee deze overdracht in goede banen wordt geleid. We hebben vertrouwen dat dit besluit bijdraagt aan een goed verloop van dit proces, maar vragen de gemeente om extra alertheid en te monitoren of deze overdracht zorgvuldig verloopt.

### 7. Nederlandse nationaliteit (artikel E1 en F1)

In de artikelen E1 en F1 wordt er gesproken over Amsterdammers met een Nederlandse nationaliteit. In Amsterdam leven ook mensen zonder Nederlandse nationaliteit. Betekent dit dat mensen die de Nederlandse nationaliteit niet bezitten geen beroep kunnen doen deze voorzieningen? Zo ja, welke hulp biedt de gemeente Amsterdam dan aan niet-Nederlandse burgers?





## 8. Bekostiging (artikel V, A1)

In dit artikel wordt gesproken over een minimaal te realiseren uitstroom van cliënten. Wij begrijpen dat dit noodzakelijk is om te zorgen dat aanbieders niet nodeloos cliënten vast blijven houden. We zien echter ook een keerzijde van deze definitie. Indien een aanbieder verplicht wordt om zich aan een quotum te houden, lopen cliënten kans vroegtijdig zorg te verliezen. Graag vernemen wij hoe dit risico vermeden kan worden.

Onze reactie hebben wij in afstemming met onze achterban opgesteld. We vertrouwen erop u hiermee onze standpunten voldoende te hebben toegelicht. Uiteraard zijn we graag bereid nadere uitleg te verstrekken indien gewenst. Uw reactie zien we graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Deborah Lauria  
Directeur Cliëntenbelang Amsterdam

