

Gemeente Amsterdam, Afdeling Zorg
Wethouder Zorg, Alexander Scholtes

cc: Tmnit Tuquabo

datum: 18 april 2023

kenmerk: 23-008/DL

onderwerp: reactie Bestuursrapportage Wmo 2022

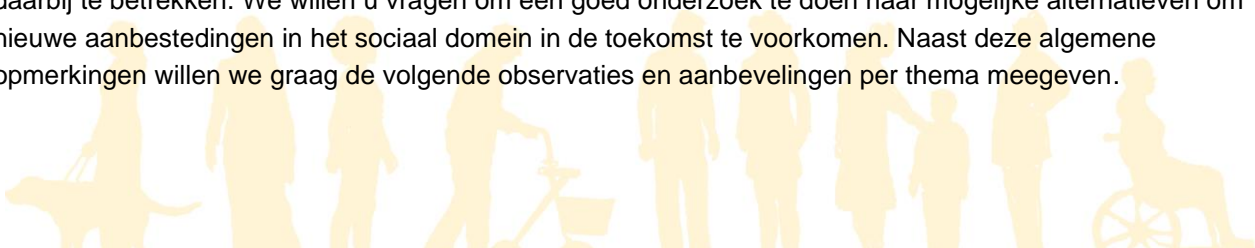
Geachte heer Scholtes,

Graag gaat Cliëntenbelang in op uw verzoek om te reageren op de Bestuursrapportage Wmo 2022. Hieronder treft u onze reactie aan.

In algemene zin geeft de Bestuursrapportage Wmo een goed beeld van het bereik en het gebruik van de verschillende Wmo maatwerkvoorzieningen. Een verdieping op de cijfers en informatie over het effect van het beleid en de uitvoering daarvan voor de Amsterdammers die gebruik maken van deze voorzieningen ontbreekt echter en zou ons inziens van grote waarde zijn.

De lange wachtlijsten en de grote personeelstekorten lopen als een rode draad door de rapportage heen. De overbelasting van mantelzorgers en de druk op de informele zorg neemt toe. De toegankelijkheid van de zorg staat hiermee onder druk. Dat alles herkent Cliëntenbelang zondermeer. Daarbij willen we graag opmerken dat niet enkel externe factoren, zoals de krappe arbeidsmarkt, aan deze feiten ten grondslag liggen, maar ook beleidsmatige en financiële keuzes van de gemeente. We lezen in de bestuursrapportage dat er op sommige terreinen een afname van het aantal cliënten is, terwijl de groep die zorg nodig heeft lijkt toe te nemen. Dit kan er op wijzen dat mensen langer op zorg moeten wachten of de weg niet weten te vinden. We zien graag een duidelijke visie van de gemeente Amsterdam op deze problematiek voor de korte en lange termijn. De rapportage maakt in elk geval duidelijk dat er geen ruimte is voor bezuinigingen op de Wmo.

Daarnaast lezen we in de rapportage veel terug over de grote gevolgen die aanbestedingen Hulp bij het Huishouden, Aanvullende Individuele Ondersteuning, Dagbesteding en Aanvullend Openbaar Vervoer hebben gehad voor cliënten, medewerkers, buurtteams, zorgaanbieders en de gemeente. Grote gevolgen voor cliënten die afhankelijk zijn van zorg en ondersteuning, maar ook logistieke, financiële en organisatorische problemen voor alle betrokken organisaties. We willen dan ook pleiten voor een goede evaluatie van deze aanbestedingsprocedures en de bijbehorende overdrachtsprocessen en Cliëntenbelang daarbij te betrekken. We willen u vragen om een goed onderzoek te doen naar mogelijke alternatieven om nieuwe aanbestedingen in het sociaal domein in de toekomst te voorkomen. Naast deze algemene opmerkingen willen we graag de volgende observaties en aanbevelingen per thema meegeven.





Aanvullende Individuele Ondersteuning

In 2022 is een grote groep cliënten met ambulante ondersteuning overgedragen van een zorgaanbieder naar het buurtteam. In 2023 worden bestaande en nieuwe cliënten met dagbesteding overgedragen naar het buurtteam, de nieuwe regiehouder. In de praktijk zien we dat de sturing en monitoring op deze cliëntstromen van en naar aanbieders/buurtteams nog verder moet worden ontwikkeld. Dit is zorgelijk. Het gaat immers om kwetsbare doelgroepen die zeer makkelijk tussen wal en schip kunnen vallen.

Daarnaast maken wij ons grote zorgen om de ondersteuning voor mensen met dementie. Dit is een progressieve ziekte, de zorgvraag van de mensen om wie het gaat neemt steeds verder toe. Deze ondersteunende taak is nu bij het buurtteam belegd, terwijl buurtteammedewerkers aangeven niet de tijd, expertise en ruimte te hebben om deze mensen langdurig en intensief te begeleiden. Het specialistische aanbod voor mensen met dementie is niet langer aanwezig, terwijl dit wel nodig is. Hoe gaat de gemeente Amsterdam deze groep mensen en hun naasten ondersteunen?

Dagbesteding

In 2022 vond de aanbesteding Dagbesteding plaats. Ruim 800 cliënten worden van niet-gegunde aanbieders overgedragen naar gegunde aanbieders. In de meeste gevallen kunnen de cliënten op de huidige dagbesteding blijven en vindt er slechts een overdracht achter de schermen plaats. Maar voor een ander deel – de precieze omvang daarvan is nog niet bekend – betreft het een overdracht naar een nieuwe plek. Goede begeleiding is voor deze kwetsbare mensen essentieel. We adviseren de gemeente om de overdracht van deze cliënten goed te monitoren op individueel niveau, en op collectief niveau te kijken hoe het aanbod aansluit bij de wensen van de doelgroep en waar de gaten vallen. Daarnaast zouden we graag willen weten welk percentage cliënten al is overgegaan naar de buurtteams en hoe dat overdrachtsproces er dit jaar verder uit gaat zien.

Hulp bij het Huishouden

De wachtlijst voor huishoudelijke hulp is in 2022 flink gestegen en, zoals u weet, maken wij ons daar grote zorgen over. In de rapportage lezen we dat de wachtlijsten zijn gegroeid door de aanbesteding en de grote personeelstekorten, maar ook door de instroombeperking en de ingestelde budgetplafonds hebben hier flink aan bijgedragen. We juichen het toe dat de budgetplafonds tot 1 april van 2023 zijn afgeschaft, en we pleiten ervoor om deze beperkende maatregelen definitief te schrappen. In het manifest 'Aanpak wachtlijsten Hulp bij het Huishouden' hebben wij samen met buurtteams en andere organisaties verschillende suggesties gedaan om deze problemen aan te pakken. Graag lichten we deze suggesties nader toe tijdens een persoonlijk gesprek.

De overdracht van cliënten van latende aanbieders is in veel gevallen niet goed gegaan. De gemeente, maar ook onze cliëntondersteuners hebben een groot aantal klachten ontvangen. Nog steeds is een deel van de klachten niet (goed) opgelost en zijn er cliënten die nog steeds niet de huishoudelijke zorg krijgen waar zij recht op hebben. In dit overdrachtsproces is regie vanuit de gemeente hard nodig om latende aanbieders die zich niet aan de afspraken houden te verplichten dit alsnog te doen. We willen u vragen om dit overdrachtsproces goed te evalueren en concrete aanbevelingen te formuleren om deze problemen in de toekomst te voorkomen.

Mantelzorg

Door de vergrijzing en de personeelstekorten in de zorg neemt de druk op de informele zorg en mantelzorgers verder toe. De uitstroom van vrijwilligers komt daar nog eens bij. Goede ondersteuning voor mantelzorgers is essentieel. Wij krijgen signalen dat in diverse stadsdelen de Mantelzorgconsulenten niet meer aanwezig of zichtbaar zijn, waardoor mantelzorgers vaak niet weten dat zij daar terecht kunnen voor hulp en ondersteuning. Wat is de visie van de gemeente op de toenemende druk op mantelzorgers?





Onderscheid tussen groepen mantelzorgers, zoals jonge mantelzorgers, werkende mantelzorgers, mantelouders is nodig om mensen goed te kunnen ondersteunen.

Op de Dag van de Mantelzorg wil de gemeente de mantelzorgers in Amsterdam in het zonnetje zetten. Met deze acties in de stadsdelen worden vaak dezelfde groepen mensen bereikt die bekend zijn bij het buurtteam of buurtwerk. Er worden niet méér mantelzorgers bereikt en sinds het wegbezuinigen van de cadeaubon zijn we het zicht op een groot deel van hen verloren. Afgelopen jaar is gekozen voor een foto als bedankje. Dit kost echter tijd en vormt weer een extra belasting voor mensen naast hun zorgtaken. Heeft de gemeente onderzocht hoe de mantelzorgers dit zelf hebben ervaren?

Logeeropvang

Logeeropvang is van groot belang voor mantelzorgers. Wij vinden het zorgelijk dat het gebruik van deze voorziening nog steeds achterblijft terwijl de vraag er wel is. Wat is de strategie van de gemeente om logeeropvang weer bekend te maken? Naast goede logeeropvang voor alle soorten cliënten van jong tot oud met goede professionele ondersteuning is er ook goede dagbesteding, professionele begeleiding, respijtzorg en passende oppas nodig, zodat mantelzorgers bijvoorbeeld naar hun werk kunnen gaan en kunnen uitrusten.

Vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen

De uitkomsten van de klanttevredenheidonderzoeken zien er prima uit. We willen daarbij wel wijzen op het belang van continue metingen; in de praktijk gebeurt dit niet altijd. Daarnaast vinden we het belangrijk dat er meer aandacht komt voor de complexe hulpmiddelenaanvragen en dat deze cliëntervaringen apart worden onderzocht.

Als we kijken naar de uitvoering van het hulpmiddelenbeleid willen wij aandacht vragen voor een aantal zaken. We vinden het een goede zaak dat de gemeente het verhuisconvenant heeft getekend. In de praktijk zien we nog grote problemen in de uitvoering hiervan die aandacht vragen. We krijgen steeds vaker signalen dat aanvragen voor vervoersvoorzieningen worden afgewezen, dat er sprake is van lange wachttijden voor vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen. De wachttijden voor rolstoelwoningen zijn erg lang. Cliënten die in de tussentijd woonvoorzieningen of aanpassingen nodig hebben in hun woning worden vaak niet geholpen. Dit is ook terug te zien in het aantal bezwaren. Op welke manier gaat de gemeente deze mensen ondersteunen?

Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)

Het afgelopen jaar is er door de aanbesteding veel veranderd voor cliënten met een AOV indicatie. We zien in de rapportage een toename van het aantal klachten in 2022. Wij zien ook een afname van de klanttevredenheid voor vervoer van deur tot deur. Komt dit alleen door de personeelskrapte of liggen hier ook andere redenen aan ten grondslag? Wat is de populatiegrootte (aantal ingevulde antwoorden) bij het onderzoek AOV?

In 2022 is er veel onduidelijkheid geweest bij cliënten en (zorg)organisaties over het gebruik van het AOV voor medische doeleinden. Cliënten werden van het kastje naar de muur gestuurd en hebben regelmatig medische afspraken moeten missen. Wij begrijpen dat er nieuwe afspraken zijn gemaakt en dat RMC geen ziekenhuisritten mag weigeren. Het is belangrijk om dit goed te blijven monitoren. Tot slot lijkt het ons goed om weer een structureel overleg in te voeren met de gemeente, RMC en Cliëntenbelang om de uitvoering van het AOV en mogelijk knelpunten te bespreken.





Buurtteams

In de rapportage lezen wij dat het personeelsbestand inmiddels op orde is. Dat is goed nieuws. De medewerkers werken erg hard en de buurtteams krijgen er alsmaar nieuwe taken bij: regie bij dagbesteding, pgb, begeleid thuis. Helaas krijgen wij nog altijd signalen dat de buurtteams hier verschillend mee omgaan. Goede uniforme werkprocessen zijn essentieel voor de kwaliteit van de dienstverlening en voor de rechtspositie van de Amsterdammer.

Men spreekt vaak over de buurtteams alsof het één organisatie is, terwijl het gaat om een samenwerkingsverband tussen verschillende buurtteamorganisaties met min of meer eigen autonomie. Dit betekent dat, hoewel er een stedelijk overleg is, zorgaanbieders die stedelijk opereren, maar ook Cliëntenbelang zelf, met alle afzonderlijk buurtteams moeten communiceren bijvoorbeeld voor intercollegiaal overleg of als er iets wijzigt in het aanbod. Voor kleinere organisaties is dit zeer inefficiënt.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Cliëntenbelang, Stichting MEE en de Straatalliantie vormen samen de ondersteuners van Amsterdam. We merken in de praktijk dat de buurtteams en het IAB veel vaker doorverwijzen naar MEE voor onafhankelijke cliëntondersteuning. We vinden het belangrijk om de bekendheid van de andere twee organisaties te vergroten en dat gemeente en buurtteams actief wijzen op alle organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning bieden. Uiteraard pakken we hierin ook onze eigen verantwoordelijkheid.

Klachten, bezwaar en beroep

Het beeld dat wordt geschetst in de rapportage over klachten, bezwaar en beroep herkennen wij niet. In de rapportage staat dat er maar weinig beroepen gegrond zijn verklaard en enkele zijn terugverwezen naar de gemeente of het IAB. Hoe verhoudt zich dit met het aantal geschikte zaken? Die zijn inderdaad niet inhoudelijk gegrond verklaard, maar wel feitelijk. De cliënt is immers volledig in het gelijk gesteld. De rapportage geeft op deze manier een vertekend beeld van de praktijk. Het beeld dat de gemeente veel zaken in beroep wint, herkennen wij niet. Wij hebben naar aanleiding van de rapportage een aantal vragen:

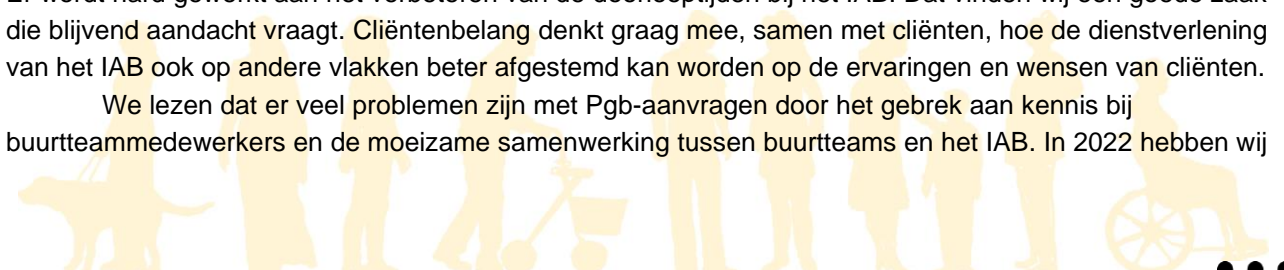
- Klachten, bezwaar en beroep: zijn de cijfers inclusief zaken die geschikt zijn?
- Zijn bij beroep ook de beroepen wegens het niet nemen van een besluit meegenomen? Daarvan hadden wij er vorig jaar vijf en dit jaar loopt het aantal behoorlijk op.
- Hoeveel ingebrekestellingen heeft de gemeente ontvangen?
- Anders dan bij de bestuursrapportage, zien wij in bezwaar / beroep juist een forse toename bij bezwaar / beroep tegen beschikking ambulante ondersteuning / IAO.
- Zijn er ook cijfers van Hoger Beroep bij de Centrale Raad van Beroep?

Tot slot missen we informatie over de doorlooptijden bij de buurtteams en de bijbehorende juridische afdeling. Deze zijn fors en lopen behoorlijk op. Wij hebben meerdere malen een ingebrekestelling en een beroep 'niet nemen besluit' moeten versturen. In de eerste 15 weken van dit jaar is er al zeven keer een ingebrekestelling verstuurd en vijf keer een beroep wegens het niet nemen van een besluit bij de rechtbank ingediend. Ongeveer net zoveel als geheel vorig jaar. Om die reden ontvangen wij graag de cijfers van de doorlooptijden bij melding en aanvraag en bij afhandeling in bezwaar.

Indicatie adviesbureau Amsterdam (IAB)

Er wordt hard gewerkt aan het verbeteren van de doorlooptijden bij het IAB. Dat vinden wij een goede zaak die blijvend aandacht vraagt. Cliëntenbelang denkt graag mee, samen met cliënten, hoe de dienstverlening van het IAB ook op andere vlakken beter afgestemd kan worden op de ervaringen en wensen van cliënten.

We lezen dat er veel problemen zijn met Pgb-aanvragen door het gebrek aan kennis bij buurtteammedewerkers en de moeizame samenwerking tussen buurtteams en het IAB. In 2022 hebben wij





samen met de gemeente twee bijeenkomsten georganiseerd met cliënten om ervaringen op te halen en verbeteringen aan te dragen voor het Pgb (her)aanvraagproces. We zijn verheugd dat de gemeente hier actief mee aan de slag gaat. Tot slot vinden we het belangrijk dat cliënten actief worden gewezen op het recht op cliëntondersteuning, juist als het Pgb-aanvraagproces moeizaam verloopt.

Mocht u naar aanleiding van onze reactie vragen hebben en/of behoefte aan nadere uitleg, gaan we uiteraard graag met u daarover in gesprek.

Hoogachtend,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Deborah Lauria'.

drs. Deborah Lauria
Directeur-bestuurder Cliëntenbelang Amsterdam

