

Eindnotitie “ De herijking van de thuisadministratie”

1. Inleiding

Met de komst van de Wmo is de beperking die iemand heeft primair de bepalende factor voor het wel of niet een beroep kunnen doen op een voorziening of product, en niet langer louter de leeftijd van iemand.

In het bestuursakkoord 2006-2010 is daarom afgesproken dat alle producten uit het basispakket voor ouderen worden herijkt zodat ook mensen met een beperking daarvan gebruik kunnen maken. Het product thuisadministratie zal met andere individueel gerichte welzijnsdiensten (zoals bijvoorbeeld alarmering, maaltijden en cliëntondersteuning) deel gaan uitmaken van het Wmo basispakket.

Bij het product thuisadministratie, nu dus nog onderdeel van het basispakket voor ouderen, gaat het primair om het op orde brengen en bijhouden van de administratie. Het product wordt gefinancierd door de stadsdelen. In 2007 maakten circa 1200 mensen (voornamelijk ouderen die immers de huidige doelgroep zijn) gebruik van dit aanbod.

Hulp kunnen krijgen bij het op orde brengen en bijhouden van de administratie is van groot belang. Immers, wanneer de administratie niet op orde is, kunnen betalingsachterstanden ontstaan met als gevolg bijvoorbeeld afsluiting van elementaire voorzieningen, het ontstaan van schulden, de dreiging van deurwaarders en in het ergste geval bijvoorbeeld huisuitzetting.

2. Doelstellingen van de herijking

Het portefeuillehouders overleg Wmo van 18 juni 2008 is akkoord gegaan met de startnotitie herijking thuisadministratie. Belangrijkste doelstellingen van de herijking van de thuisadministratie uit die startnotitie: thuisadministratie wordt toegankelijk op basis van beperking en kent in alle stadsdelen een standaardaanbod. Daarin is onder meer sprake van dezelfde onderdelen, dezelfde toegangscriteria, dezelfde duur, en dezelfde kwaliteit. Hierdoor kunnen mensen met een beperking in de hele stad een beroep doen op hetzelfde standaardaanbod thuisadministratie, ongeacht het stadsdeel waarin zij wonen.

In deze eindnotitie ‘De herijking van de thuisadministratie’ zijn concrete resultaten benoemd van de herijking met betrekking tot onder meer de onderdelen van de thuisadministratie, het aanbod (het hebben van een kortdurend aanbod en een onderscheid tussen kortdurend en langdurend aanbod), de toegang, de duur, het uitvoeringsniveau en de afbakening met andere producten. De resultaten van de herijking worden hieronder behandeld (1). Het herijkte product thuisadministratie wordt vanaf 1 januari 2010 in de stadsdelen aangeboden.

3. Wat valt er onder thuisadministratie?

Uit een quickscan die is gehouden onder de verschillende aanbieders van thuisadministratie in de stadsdelen, blijkt dat er veel zaken onder thuisadministratie worden aangeboden en dat de verschillen onder de stadsdelen groot zijn (2).

Zaken die zijn genoemd in de quickscan als deel uitmakend van het product zijn:

- het ordenen van de administratie
- het opzetten van een administratiesysteem
- het ondersteunen bij de administratie
- het geven van financieel advies/budgetteren
- het aanvragen van voorzieningen en financiële regelingen
- het invullen van formulieren
- schuldhulpverlening
- het zijn van een postadres voor de cliënt
- inkomensbeheer
- de cliënt voorzien van contant geld

Wat thuisadministratie inhoudt verschilt dus nogal sterk per aanbieder van het product en daardoor per stadsdeel. Als één van de resultaten van de herijking is daarom genoemd: vaststelling van de onderdelen die deel uitmaken van het standaardaanbod thuisadministratie in alle stadsdelen (3).

3.1. De onderdelen van het standaardaanbod thuisadministratie

De onderdelen van de thuisadministratie zoals hierboven genoemd, hebben in de huidige situatie een overloop met andere voorzieningen. Zo valt bijvoorbeeld schuldhulpverlening onder DWI, en kan hulp bij het invullen van formulieren en de aanvraag van voorzieningen gekregen worden bij de Formulierenbrigade.

Daarnaast zitten in de huidige thuisadministratie onderdelen die horen bij cliëntondersteuning en die ook worden gedaan door ouderenadviseurs of vallen onder wat nu nog heet de functie ondersteunende begeleiding in de AWBZ. Ook zijn er elementen bijgekomen die niet met het oorspronkelijke product te maken hebben zoals het zijn van een postadres voor de cliënt.

Daarom wordt het standaardaanbod thuisadministratie teruggebracht tot de kernonderdelen namelijk: het ordenen van de administratie, het opzetten van een administratiesysteem en het bijhouden van de administratie. Deze onderdelen zijn ook in alle stadsdelen aanwezig wat niet geldt voor de meeste andere genoemde onderdelen. De onderdelen van het standaardaanbod thuisadministratie worden dan:

- het uitzoeken en ordenen van de administratie
- het opzetten van een administratiesysteem
- het bijhouden van de administratie
- het invullen van simpele korte formulieren (bijvoorbeeld verband houdend met energie levering e.d.)
- een signalerende en verwijzende functie naar andere hulpverleners

Daar komen nog twee onderdelen bij die specifiek omschreven zijn in het aanbod voor OGGZ-cliënten in het kader van maatschappelijke steunsystemen (MSS) maar uiteraard ook voor anderen beschikbaar zijn:

- het afstemmen van inkomsten en uitgaven
- het regelen van betalingen zonodig in de vorm van automatische incasso's

Er is zoals gezegd bij het opnieuw vaststellen van de onderdelen van de thuisadministratie ook rekening gehouden met andere producten die zich richten op het financiële domein. Deze producten voorzien al in bepaalde hulpvragen. Het zou dubbelop zijn die ook weer onder thuisadministratie te laten vallen. Daarbij is de grens niet altijd even scherp te trekken maar globaal kan het volgende schema worden opgesteld. Dit schema doet geen recht aan

de complexe werkelijkheid maar geeft een beeld van hulpvragen en voorbeelden van voorzieningen en instellingen die dit aanbod doen.

Hulpvraag	Voorbeelden product of voorziening
Algemene vragen over inkomen en regelingen	Loket Zorg en Samenleven
Bij het aanvragen van financiële regelingen/voorzieningen en hulp bij het invullen van de formulieren	Formulierenbrigade en Sociaal Raadslieden
Bij juridische vragen op allerlei gebied zoals arbeidsrecht, huurrecht en inkomensreparatie bij schulden	Sociaal Raadslieden (kortdurend)
Bij het hebben van problematische schulden	Schuldhulpverlening en budgetbegeleiding
Zelf leren van het ordenen en bijhouden van de administratie	Instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Product: kortdurend aanbod thuisadministratie. Wordt ook gedaan (alleen heel kortdurend) door bijvoorbeeld MEE, Steunpunt GGZ /APCP, Humanitas Vrijwilligers Steunpunt Thuisadministratie en soms in homeservice (hulpvrager wordt ondersteund door ervaringsdeskundige) van de Amsterdamse Vriendendiensten.
Ondersteuning bij ordenen en bijhouden van de administratie	-Instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Product: langdurend aanbod thuisadministratie. -Kan onderdeel zijn van wat nu nog heet de functie ondersteunende begeleiding in de AWBZ en in de toekomst de functie begeleiding.
Bij het hebben van moeite met het afstemmen van uitgaven en inkomsten	Instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Aangeboden producten: thuisadministratie en inkomensbeheer.

De onderste drie hulpvragen vallen onder het product thuisadministratie. Uit het schema blijkt dat bepaalde hulpvragen behalve in de thuisadministratie ook nog door andere voorzieningen worden behandeld al naar gelang de situatie van de cliënt. Uiteraard kan in de praktijk één hulpverlener bij de cliënt meerdere producten leveren om meerdere hulpvragen te beantwoorden, zodat de cliënt maar met één persoon te maken heeft.

4. Onderscheid in kortdurend en langdurend aanbod, voor wie het is en de toegangscriteria

Conform de notitie “Basispakket Wmo: algemene uitgangspunten voor de individueel gerichte welzijnsdiensten” die is vastgesteld in het PHO van 19 november j.l. wordt er in het basispakket individueel gerichte welzijnsdiensten, een onderscheid gemaakt in kortdurend en langdurend aanbod. Dit onderscheid is ook gemaakt voor het product thuisadministratie en wel op de hier onderstaande wijze.

4.1. Kortdurend aanbod thuisadministratie

Er komt in het herijkte product thuisadministratie een kortdurend aanbod dat er op is gericht dat mensen leren zelf hun administratie te doen. Dit aanbod bevordert de zelfregie van mensen, een belangrijke doelstelling van de Wmo. Het is kort, preventief en relatief goedkoop. Er is een duidelijk afbakening met het langdurend aanbod doordat:

- de doelstellingen verschillend zijn (zelf leren tegenover ondersteund worden)
- wie er gebruik van kunnen maken verschilt (doelgroep voor kortdurend is ruimer)
- de toegangscriteria verschillen (laagdrempelig bij kortdurend tegenover enige toegangscontrole bij het langdurend aanbod)

Op dit moment hebben de meeste van de 1200 cliënten langdurend dat wil zeggen vaak jarenlang, ondersteuning bij hun thuisadministratie in de vorm van één op één contact dat meestal bij de cliënt thuis plaats vindt. Voor bijna 80% van de huidige cliënten is dit het geval (4). Dit maakt het product relatief duur omdat de ondersteuning intensief en langdurig is.

Voor een deel is dit jarenlang ondersteunen van cliënten te verklaren doordat de huidige doelgroep uit ouderen bestaat die vaak meervoudige problemen hebben. Voor een ander deel is dit te verklaren doordat nog niet in alle stadsdelen een kortdurend aanbod bestaat in de vorm van bijvoorbeeld een cursus waar het mensen geleerd wordt om het zelf te doen (5).

Het kortdurend aanbod kent de onderstaande vormen:

A. De groepsvorm bestaande uit:

- een sorteergroep (in meestal twee bijeenkomsten brengt iemand zelf weer orde in zijn administratie)
- een cursus thuisadministratie (zoals bijvoorbeeld de cursus Papier Hier. Na vier cursusdagen en een terugkomdag zijn cursisten in staat hun eigen administratie te voeren)

B. De individuele vorm (als deelname aan de groepsvorm niet mogelijke is) bestaande uit:

- individuele begeleiding op de locatie van de aanbieder
- individuele begeleiding bij cliënt thuis

Welke vorm gekozen wordt hangt af van de mate van leerbaarheid van de cliënt en/of de specifieke kenmerken van de cliënt.

Onderdeel van het kortdurend aanbod is ook het houden van voorlichtingsbijeenkomsten. Hierbij kan worden gedacht aan voorlichting voor mensen bij wie grote veranderingen plaats vinden zoals bijvoorbeeld als de partner wegvalt of mensen die met pensioen gaan. Voorlichting kan voorkomen dat mensen in problematische situaties terecht komen en een beroep moeten doen op zwaardere voorzieningen zoals bijvoorbeeld schuldhulpverlening. Ook een terugkombijeenkomst is onderdeel van het kortdurend aanbod. Daarin kan op het eind van een traject worden gekeken of het gelukt is en of er nog iets nodig is (6).

Vormen van het kortdurend aanbod thuisadministratie

Voor mensen die in staat zijn om met enige hulp hun administratie daarna zelf te doen. Gebaseerd op leerbaarheid. Doel: zelfredzaamheid
Combinaties van middelen is mogelijk.

A. Groepsvorm

1. Sorteergroep
2. Cursus

<p>B. Individuele vorm</p> <p>3. Individuele begeleiding op de locatie van de aanbieder</p> <p>4. Individuele begeleiding bij de cliënt thuis</p> <p>Onderdeel zijn ook:</p> <ul style="list-style-type: none"> -voorlichtingsbijeenkomsten -terugkombijeenkomsten <p>Na afloop (of tijdens) indien nodig sociaal netwerk/mantelzorger erbij betrekken.</p> <p>Contra-indicatie voor het kortdurend aanbod kan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ernstige psychiatrische problematiek
--

4.2. Wie kunnen gebruik maken van het kortdurend aanbod thuisadministratie?

Het kortdurend aanbod heeft een sterk preventief karakter en is gericht op een belangrijke Wmo doelstelling namelijk zelfregie. In dit geval het zelf kunnen doen van de administratie na korte hulp. De toegang is daarom zo laagdrempelig mogelijk gehouden.

Toegang tot het kortdurend aanbod hebben de volgende groepen:

1. Mensen met beperkingen die problemen hebben met hun thuisadministratie.

Het gaat daarbij om mensen met:

- lichamelijke beperkingen (waaronder zintuiglijke beperkingen)
- licht verstandelijke beperkingen
- OGGZ problematiek (7)
- psychosociale problematiek (waaronder wegvallen partner, verkeren in sociaal isolement)

2. Personen uit het netwerk van mensen met beperkingen. Het gaat daarbij om de gevallen waarbij mensen met beperkingen niet geholpen zijn met het kortdurend aanbod omdat zij niet in staat zijn het zelf te gaan doen. Maar wel iemand in hun netwerk hebben die hen wil ondersteunen maar die daarvoor ter voorbereiding een cursus wil volgen.

3. Iedereen die problemen heeft met het ordenen en bijhouden van zijn administratie en het met enige hulp weer zelf kan maar niet valt onder groep 1 of 2. Deze mensen krijgen toegang tot het kortdurend aanbod, alléén waar het de groepsvorm betreft (dus de sorteergroep en/of de cursus). Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld mensen die een bijstandsuitkering ontvangen en cliënten van de voedselbank.

De redenen hiervoor zijn dat het niet kunnen ordenen en bijhouden van de administratie lang niet altijd een relatie hoeft te hebben met de onder 1 genoemde beperkingen. Daardoor zou uitsluiting ontstaan van mensen die met een relatief goedkoop product (namelijk de korte groepsvorm) geholpen kunnen worden en waardoor mogelijk een beroep op andere voorzieningen (bijvoorbeeld schuldhulpverlening) wordt voorkomen.

Hiermee wordt tevens aangesloten bij de huidige praktijk in stadsdelen waar een kortdurend aanbod in groepsvorm bestaat (8). Nadeel hiervan is dat de instroom naar de thuisadministratie groter kan worden. Wanneer de toestroom te groot dreigt te worden voor de beschikbare capaciteit heeft groep 1 prioriteit daarna groep 2 en daarna groep 3.

4.3. Het vervolgaanbod op het kortdurend aanbod thuisadministratie

Als van tevoren blijkt dat het hierboven beschreven kortdurend aanbod gericht op het zelf leren doen, geen zin heeft (of als dit blijkt tijdens of na het kortdurend aanbod) is een andere oplossing nodig. Dat is het vervolgaanbod. Dat kan bestaan uit:

1. Inzet van het sociaal netwerk van de cliënt (onder de voorwaarde dat er van beide kanten instemming is).
2. Aanvragen van wat nu nog heet de functie ondersteunende begeleiding in de AWBZ en in de toekomst de functie begeleiding. Er zijn aanbieders die toelating tot de AWBZ hebben en die voor 'zwaardere' cliënten ondersteunende begeleiding in de AWBZ inzetten (9).
3. Het langdurend aanbod thuisadministratie.

4.4. Het langdurend aanbod thuisadministratie

Het langdurend aanbod thuisadministratie is gebaseerd op het niet zelf kunnen leren en het niet zelf kunnen doen van de thuisadministratie door de cliënt. En op het ontbreken van iemand in het sociale netwerk die ondersteuning kan bieden.

Het doel van dit langdurend aanbod thuisadministratie is het handhaven van het evenwicht om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Het gaat hierbij vaak om mensen waar thuisadministratie meestal maar één van de producten is die zij nodig hebben om zelfstandig te blijven wonen. In het Stedelijk Dienstenboek maatschappelijke dienstverlening (juli 2007) waarin de producten van de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening worden omschreven, is thuisadministratie niet als een apart product opgenomen. Het maakt daarin onderdeel uit van het product "Langdurende begeleiding". De doelstelling daarvan is: "Het in stand houden van een evenwicht. In deze situaties is er geen sprake meer van procesmatige hulpverlening of het streven naar gedragsverandering". In de eindrapportage "Urennormering Maatschappelijke Dienstverlening Amsterdam" (juni 2008) wordt vanuit de aanbieders van het product thuisadministratie aanbevolen om thuisadministratie wel als apart product op te nemen in het Stedelijk Dienstenboek (10).

Op dit moment is bij de meeste gebruikers van thuisadministratie sprake van zeer langdurige ondersteuning die vaak pas eindigt bij opname in een verpleeghuis of overlijden. Er zou meer gebruik gemaakt kunnen worden van het persoonlijke netwerk van de cliënt en de mogelijkheden die de AWBZ, ook na de wijzigingen per 1 januari 2009, biedt (11).

4.5. Wie kunnen gebruik maken van het langdurend aanbod thuisadministratie?

Bij het kortdurend aanbod thuisadministratie is de toegang zo laagdrempelig mogelijk gehouden om het preventieve karakter ervan zoveel mogelijk te versterken. Bij het langdurend aanbod is er een scherpere toegangscontrole. Deze is voor de uitvoering zo eenvoudig mogelijk gehouden om te toetsen, door aan te sluiten bij leeftijd en eerder afgegeven indicaties. Deze toegangscontrole is in overeenstemming met de notitie "Basispakket Wmo: algemene uitgangspunten voor de individueel gerichte welzijnsdiensten" die is vastgesteld in het PHO van 19 november j.l.

Toegang tot het langdurend aanbod (en de voorwaarden waaronder) hebben de volgende groepen:

Groep 1. Mensen met beperkingen die problemen hebben met hun thuisadministratie en het niet zelf kunnen leren of doen. Het gaat daarbij om mensen met:

- lichamelijke beperkingen (waaronder zintuiglijke beperkingen)
- licht verstandelijke beperkingen
- OGGZ problematiek
- psychosociale problematiek (waaronder wegvallen partner, verkeren in sociaal isolement)

Zij moeten verder:

- a.** Aanspraak kunnen maken op één van de voorzieningen uit de Verordening maatschappelijke ondersteuning (12) of;
- b.** Aanspraak kunnen maken op één van de AWBZ voorzieningen (met uitzondering van wat nu nog heet de AWBZ functie ondersteunende begeleiding en in de toekomst de functie begeleiding).

Groep 2. Iedereen vanaf 75 jaar of ouder die problemen heeft met zijn thuisadministratie en het niet zelf kan leren of doen.

Voor zowel groep 1 als groep 2 geldt:

- a.** Er is niemand uit het persoonlijk netwerk die hen daarbij kan ondersteunen (en is dit wel het geval dan overigens op vrijwillige basis en met wederzijdse instemming).
- b.** Er kan geen aanspraak worden gemaakt op zoals dat nu nog heet de functie ondersteunende begeleiding in de AWBZ of op de nieuwe functie begeleiding.

4.5. Bij niet voldoen aan de toegangseisen voor het langdurend aanbod

Bij mensen die niet voldoen aan de toegangseisen tot het langdurend aanbod maar bij wie wel duidelijk is dat ook voor hen het kortdurend aanbod niet zal helpen (of heeft geholpen) vindt vraagverheldering plaats. Waarom helpt het niet, en hoe kan dan wel in de benodigde ondersteuning worden voorzien?

Als blijkt dat er niemand is uit hun netwerk die hen daarbij kan ondersteunen en er geen AWBZ functie is die kan worden aangevraagd, wordt op basis van stedelijke protocollen beoordeeld of iemand alsnog gebruik kan maken van het langdurend aanbod thuisadministratie. De toepassing daarvan wordt steekproefsgewijs gecontroleerd. Mogelijke plekken voor deze vraagverheldering zijn bijvoorbeeld de loketten Zorg en Samenleven en de aanbieders (13).

5. De mogelijke instroom door uitbreiding van de doelgroep

O&S is gevraagd de toekomstige vraag naar thuisadministratie in te schatten bij de huidige uitbreiding van de doelgroep doordat niet meer primair leeftijd het criterium is maar de mate van beperking.

De mogelijke instroom door iedereen die problemen heeft met zijn thuisadministratie maar in staat is dit met korte ondersteuning via de groepsvorm zelf te leren (paragraaf 4.2. groep 3) is buiten beschouwing gebleven. De vraag uit deze groep is moeilijk in te schatten maar mocht de instroom te groot worden dan heeft deze groep de laagste prioriteit of kan aanvullende financiering worden gezocht. Hieronder worden de uitkomsten van O&S weergegeven voor vier doelgroepen: de huidige doelgroep ouderen, mensen met een beperking, verstandelijk gehandicapten en mensen met OGGZ problematiek.

5.1. De huidige doelgroep

Op dit moment maken circa 1200 mensen gebruik van thuisadministratie. Op een potentieel van 83.610 65-plussers betekent dat circa 1,5% van de doelgroep.

De komende jaren zal de groep 65-plussers in omvang afnemen (in 2015 zal de groep 75+ weer gaan groeien) en O&S heeft op grond daarvan berekend dat het aantal cliënten uit de huidige doelgroep dat gebruik maakt van thuisadministratie zo rond de 1200 zal blijven liggen.

5.2. Mensen met een beperking

In Amsterdam wonen op basis van landelijke gegevens omgerekend 90.000 mensen met een lichamelijke beperking die jonger zijn dan 65 jaar. Als het gebruik onder 65-plussers van 1,5% naar deze groep wordt doorgetrokken zouden in het meest extreme scenario 1350 mensen extra van de thuisadministratie gebruik kunnen gaan maken.

Daarbij moet wel worden opgemerkt worden dat het bij het aantal van 90.000 veelal gaat om mensen met een lichte beperking (circa 56%). Het hebben van een lichte of matige beperking (zeker voor mensen onder de 65 jaar) wil niet zeggen dat ook 1,5% van deze groep gebruik zal gaan maken van de thuisadministratie.

Er is geen of nauwelijks direct verband tussen het hebben van een lichamelijke handicap en het niet zelf de administratie kunnen doen. Het gaat bij het wel of niet kunnen doen van de thuisadministratie veel eerder om het al dan niet hebben van een vaardigheid om de administratie te doen. Bij het inschatten van de potentiële toestroom naar de thuisadministratie kan daarom beter alleen de groep mensen met een ernstige beperking in aanmerking genomen worden omdat daar eerder de handicap het zelf doen van de thuisadministratie belemmert.

Het betreft dan volgens O&S een potentiële doelgroep van circa 15.100 mensen. Bij een geschat gebruik van 1,5% onder deze nieuwe doelgroep komt dat neer op circa 225 nieuwe cliënten.

5.3. Verstandelijk gehandicapten

Volgens een schatting van het RIGO wonen in Amsterdam circa 5.260 mensen met een verstandelijke handicap waarvan bijna de helft licht/matig. In de leeftijdsgroep van 20 tot en met 64 jaar zijn het er 3750. Wanneer wordt uitgegaan van hetzelfde gebruik als onder de huidige doelgroep 65-plussers (namelijk 1,5%) dan zou dit kunnen leiden tot circa 55 extra cliënten.

5.4. Mensen met OGGZ problematiek

Voor zover bekend is van de huidige groep cliënten die gebruik maakt van thuisadministratie, 22% een GGZ-cliënt. Er zouden volgens een schatting van het RIGO op basis van landelijke cijfers in Amsterdam 29.000 mensen tussen de 21 en 65 jaar zijn met psychiatrische klachten.

Het aantal mensen met OGGZ problematiek wordt in Amsterdam geschat op 8.000. Dat zou uitgaande van 1,5% neerkomen op 120 nieuwe cliënten in deze doelgroep. Onderzoek van het APCP gaf aan dat van de ondervraagden 107 (O)GGZ cliënten ruim 36% behoefte heeft aan ondersteuning bij hun thuisadministratie. Er zou dan sprake kunnen zijn van 2900 nieuwe cliënten als zij er ook daadwerkelijk gebruik van zouden gaan maken.

Kanttekeningen die daarbij gemaakt kunnen worden:

- een deel van diegenen die in dit onderzoek deze behoefte kenbaar maakten, hadden al ondersteuning van bijvoorbeeld familie, het maatschappelijk werk of HVO
- een deel gaf aan uiteindelijk geen hulp te vragen
- een deel heeft een dussdanige meervoudige zorgvraag dat ze in aanmerking kunnen komen voor een AWBZ functie/voorziening
- een deel kan (kortdurend) terecht bij het steunpunt GGZ of via maatjesprojecten zoals bij Amsterdamse Vriendendiensten

O&S concludeert dat de in het onderzoek van de APCP aangegeven behoefte, ver boven het eigenlijke gebruik van het product thuisadministratie zal liggen. Op grond hiervan schat O&S in dat mogelijk 5% van deze doelgroep gebruik zou kunnen gaan maken van het product thuisadministratie. Dat komt neer op mogelijk 400 nieuwe cliënten.

5.5. De mogelijke instroom: een totaalbeeld

In totaal verwacht O&S dat door de verruiming van de doelgroep die gebruik kan maken van het product thuisadministratie, er tussen de 420 en 700 cliënten bij zouden kunnen komen. Met de inschatting van O&S dat het aantal huidige gebruikers van circa 1200 ouderen ongeveer gelijk blijft, komt dat neer op mogelijk in totaal 1620 tot 1900 gebruikers van het product thuisadministratie.

Tegenover deze mogelijke toename geldt:

1. De onderdelen van het aanbod thuisadministratie zijn teruggebracht tot de kernonderdelen. Voor zaken die er geen onderdeel meer van maken kunnen cliënten terecht bij andere producten/voorzieningen.
2. De nadruk ligt op het kortdurend aanbod en daarvan weer de groepsgewijze vorm. Dus minder relatief intensieve en dure één op één contacten. De behoefte aan (en daarmee de instroom van) het langdurend aanbod zal daardoor beperkt worden.
3. Een deel van de huidige en toekomstige doelgroep ouderen (1200 gebruikers) zal met het kortdurend aanbod kunnen worden geholpen of in plaats van het langdurend aanbod een AWBZ indicatie begeleiding bij meervoudige zorgvraag, kunnen krijgen.
4. Vanaf 2007 ontvangen stadsdelen extra middelen om maatschappelijke steunsystemen te ontwikkelen en te implementeren. Het geld is zowel bedoeld voor de benodigde uitbreiding van capaciteit bij bijvoorbeeld de meldpunten, als voor de organisatie van nieuw aanbod van diensten zoals thuisadministratie. Stadsbreed gaat het om een bedrag van 2 miljoen euro. Per stadsdeel varieert dit extra budget van € 100.000 tot ruim € 200.000.
5. In de notitie "Basispakket Wmo: algemene uitgangspunten voor de individueel gerichte welzijnsdiensten", die is vastgesteld in het PHO van 19 november j.l. is voorgesteld aan de stadsdelen om eventuele vrijval van het budget bij een welzijnsdienst ter beschikking te houden van de individueel gerichte welzijnsdiensten. Dit voorstel moet nog worden goed gekeurd door de DB's van de stadsdelen.

Hoe een en ander precies uitwerkt valt moeilijk te voorspellen. Daarom is het van belang met ingang van 1 januari 2010 het aantal cliënten plus hun kenmerken, dat een beroep doet op de thuisadministratie maandelijks te monitoren. Dan kan indien nodig, tijdig worden bijgestuurd en actie worden ondernomen.

Bij inperking van de AWBZ zal DZS het college adviseren om (een deel van) overkomende middelen van de AWBZ naar de gemeente, te bestemmen voor individueel gerichte welzijnsdiensten zoals thuisadministratie en cliëntondersteuning. Dit om een mogelijk hoger beroep daarop te kunnen financieren.

6. Een productomschrijving van de thuisadministratie

Naast de elementen die nu al aan de orde zijn geweest betrof de herijking van de thuisadministratie ook zaken als de duur van de onderdelen van het kortdurend aanbod en van het langdurend aanbod, de kwaliteit van de uitvoering, de algemeen gebruikelijke kosten, en wat geregistreerd moet worden. Deze elementen hebben geleid tot een productomschrijving. Er worden hier en daar bandbreedtes gehanteerd. In een later stadium zal dit (indien nodig) exacter worden ingevuld. Er zullen naar verwachting geen fundamentele veranderingen plaats vinden.

6.1. Productomschrijving standaardaanbod thuisadministratie

A. Onderdeel kortdurende thuisadministratie

Doelstelling

Cliënt leren zelf zijn administratie te ordenen en verder bij te houden. Gericht op zelfredzaamheid.

Doelgroep

Mensen die problemen hebben met het ordenen en/of bijhouden van hun administratie maar kunnen leren dit zelf te doen.

Toegangseisen

- a. Er moet daarnaast sprake zijn van een van de volgende zaken: lichamelijke handicap, licht verstandelijke handicap, psychosociale problematiek of OGGZ problematiek of;
- b. Er is sprake van iemand die een onder a, vallende cliënt gaat ondersteunen bij zijn thuisadministratie of;
- c. Er is sprake van iemand die niet onder a of b valt maar wel onder de doelgroep. Deze persoon krijgt toegang tot uitsluitend de groepsvorm (sorteergroep en/of cursus) van het kortdurend aanbod.

Beschrijving van de onderdelen

Leren:

- uitzoeken en ordenen van de administratie
- opzetten van een administratiesysteem
- bijhouden van de administratie
- invullen van simpele korte formulieren (bijvoorbeeld verband houdend met energie levering e.d.)
- afstemmen op elkaar van inkomsten en uitgaven
- tijdig betalingen te doen en automatische incasso's te regelen

De vormen van het aanbod

- Sorteercursus: er is een wekelijkse of tweewekelijkse sorteercursus van twee uur. Cliënt kan daaraan twee maal meedoen.
- Cursus thuisadministratie: er wordt 2-4 maal per jaar een cursus gegeven van maximaal 4-6 deelnemers. De cursus bestaat uit 5 bijeenkomsten van 4-6 uur.
- Individuele begeleiding op de locatie van de dienstverlener of bij bij de cliënt thuis. Vijf sessies van 1,5 uur ieder.

- Het houden van voorlichtingsbijeenkomsten hoort ook tot het kortdurend aanbod. Er wordt 1-2 maal per jaar een voorlichtingsbijeenkomst gehouden gericht op 'risico' groepen.
- Terugkomstbijeenkomsten. Er vindt 2-4 maal per jaar een terugkombijeenkomst plaats.

B. Onderdeel langdurende thuisadministratie

Doelstelling van het product

Het ondersteunen van de cliënt in het ordenen en bijhouden van de administratie.

Doelgroep

Mensen van 75 jaar of ouder en mensen met een beperking die niet in staat zijn te leren hun administratie zelf te doen, en daarbij langdurende ondersteuning nodig hebben.

Toegangseisen

1. Mensen met een beperking moeten daarnaast voldoen aan één van de volgende 2 criteria:

- a. Er kan aanspraak gemaakt worden op één van de voorzieningen uit de Verordening maatschappelijke ondersteuning
- b. Er kan aanspraak gemaakt worden op één van de AWBZ voorzieningen (met uitzondering van wat nu nog heet de AWBZ functie Ondersteunende begeleiding)

En er geldt dat:

- c. Er niemand is uit het persoonlijk netwerk die hen kan ondersteunen bij de thuisadministratie;
- d. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op zoals dat nu nog heet de functie ondersteunende begeleiding in de AWBZ. Dit hoeft overigens alleen te worden gecheckt als de cliënt een beroep doet op thuisadministratie en daarnaast al van één of meer andere individueel gerichte welzijnsdiensten gebruik maakt of wil maken.

2. Voor mensen van 75 jaar of ouder geldt dat zij moeten voldoen aan:

- a. Er niemand is uit het persoonlijk netwerk die hen kan ondersteunen bij de thuisadministratie.
- b. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op zoals dat nu nog heet de functie ondersteunende begeleiding in de AWBZ.

Beschrijving van de onderdelen

- uitzoeken en ordenen van de administratie
- opzetten van een administratiesysteem
- bijhouden van de administratie
- invullen van simpele korte formulieren (bijvoorbeeld verband houdend met energie levering e.d.)
- afstemmen van inkomsten en uitgaven
- regelen van betalingen zo nodig in de vorm van automatische incasso's
- een signalerende en verwijzende functie naar andere hulpverleners

De vorm van het aanbod

De cliënt wordt thuis ondersteund voor 12-17 uur per jaar (zie noot 10)

C. Voor zowel het kortdurend en langdurend aanbod geldt:

Uitvoeringsniveau

De intake vindt plaats op HBO niveau. De uitvoering op MBO niveau. Waar kenmerken van de cliënt dit nodig maakt (bijvoorbeeld de bejegening) wordt ook de uitvoering op HBO niveau gedaan. Het inzetten van vrijwilligers is maatwerk en daarvoor kunnen geen algemene richtlijnen worden opgesteld. Alleen dat vrijwilligers niet de intake of de eerste

gesprekken mogen voeren. En dat bij een cursus of sorteergroep in ieder geval een professionele kracht aanwezig hoort te zijn.

Registratie

-aantal mensen dat er gebruik van maakt uitgesplitst naar kortdurend en langdurend aanbod thuisadministratie en naar welke vorm van het kortdurend aanbod (dus bv. sorteergroep of individuele begeleiding op locatie e.d.).

-van het langdurend aanbod: per cliënt registreren: de duur, bij beëindiging de reden, en per jaar voor het totaal aantal cliënten het uitstroompercentage.

-aantal cliënten voor het langdurend aanbod dat echter gebruik heeft kunnen maken van functie AWBZ of ondersteuning in eigen netwerk.

-cliëntgegevens zoals geslacht, nationaliteit, en leeftijd.

-de reden van toelating tot zowel het kortdurend aanbod als het langdurend aanbod (bv is 77 jaar).

-percentage van de cliënten waarbij de doelstelling van het kortdurend aanbod namelijk zelf leren doen, is behaald.

-per jaar: aantal voorlichtingsbijeenkomsten en aantal deelnemers daarvan terugkombijeenkomsten en aantal deelnemers daarvan.

-bij invoering op 1 januari 2010 maandelijkse monitoring van instroom cliënten.

-bij invoering op 1 januari 2010 een jaar lang op het langdurend aanbod thuisadministratie tijdschrijven om te zien om hoeveel uur dit gemiddeld gaat in de bandbreedte van 12-17uur.

De gebruikelijke kosten

Het betreft hier eventueel het aanschaffen van een map(pen) en een perforator.

Als het materiaal door de aanbieder wordt verstrekt mogen de kosten voor de cliënt maximaal €5 bedragen.

7. Wat er gebeurt in 2009

Het herijkte product thuisadministratie zal op 1 januari 2010 worden ingevoerd in de stadsdelen. In 2009 wordt daarom begonnen met de implementatiefase. Daarvoor is op 1 december een startbijeenkomst gehouden met vertegenwoordigers van de stadsdelen. Op basis van de wensen en behoeften van de stadsdelen wordt een planning gemaakt van de implementatiefase thuisadministratie inclusief de te leveren producten/resultaten. Dit zodat alle stadsdelen op 1 januari 2010 in staat zijn het herijkte product thuisadministratie op een goede wijze aan te bieden.

Daarnaast zal begin 2009:

a. In samenwerking met DWI worden gekeken naar de groep mensen die schuldhulpverlening heeft en gebruik zouden kunnen c.q. willen maken van het product thuisadministratie.

b. Gekeken worden naar wat de gevolgen zijn van de veranderingen in de AWBZ op het aantal cliënten dat gebruik wil gaan c.q. moet gaan maken van het product thuisadministratie.

c. De integrale kostprijs per aanbieder van het product thuisadministratie in kaart worden gebracht. Dit zal gebeuren in het kader van het verbetertraject welzijn.

DZS hoopt op basis van deze gegevens meer inzicht te krijgen in het te verwachten volume gebruikers van de thuisadministratie per 1 januari 2010 als het herijkte product thuisadministratie wordt ingevoerd. Gecombineerd met een beeld van de integrale kostprijs zal dit mogelijk tot meer duidelijkheid kunnen leiden over de groep gebruikers van de thuisadministratie en de budgettaire gevolgen (14).

Noten

1. Er zijn voor deze eindnotitie “De herijking van de thuisadministratie”, gesprekken gevoerd met diverse aanbieders van thuisadministratie, een Sociaal Raadslid, een coördinator van de formulierenbrigade, een coördinator van de schuldhulpverlening, met Humanitas, met de ABCZ, en met Mee. Daarnaast is een quickscan gehouden onder alle aanbieders van thuisadministratie door O&S. Eind september is een expertmeting gehouden waarbij aanwezig waren: ABCZ, Steunpunt GGZ, MEE, Doras, SEZO, CABO, de Vrijwilligerscentrale, Amsterdamse Vriendendiensten. Markant, stadsdeel Oud West en Slotervaart en Humanitas vrijwilligers steunpunt thuisadministratie. De gevoerde gesprekken met spelers in het veld, de uitkomsten van de quickscan en de uitkomsten van de expertmeeting hebben geleid tot de conclusies in deze eindnotitie van de projectgroep herijking thuisadministratie. De projectgroep bestond uit twee stadsdeelvertegenwoordigers (van Centrum en van Westerpark) en twee mensen van DZS.
2. Deze quickscan is in opdracht van DZS uitgevoerd door de dienst O&S. De quickscan is gehouden onder de aanbieders van thuisadministratie in de stadsdelen op basis van een naar hen verstuurd vragenlijst. De quickscan geeft een beeld van wat thuisadministratie op dit moment is per stadsdeel. Dit onder andere wat betreft productomschrijving, doelstellingen, aantal gebruikers, kortdurend en langdurend aanbod en profiel van de gebruikers. Daarnaast is O&S gevraagd om een inschatting te maken van de stijging van het aantal gebruikers door de verruiming van de groep die in aanmerking kan komen voor thuisadministratie na de herijking.
3. In het Stedelijk Dienstenboek Maatschappelijke Dienstverlening (juli 2007) waarin allerlei welzijnsproducten worden beschreven door de aanbieders wordt thuisadministratie kort omschreven als het op orde brengen en houden van de persoonlijke financiële administratie. Daarin wordt dus niet gesproken over alle andere onderdelen die nu inmiddels voorkomen. Ook op de expertmeeting van 30 september over de herijking van de thuisadministratie bleek een voorkeur onder de deelnemers voor een beperking van het product tot kernonderdelen.
4. Gegeven uit de quickscan.
5. In Osdorp bijvoorbeeld volgt circa 9% van de ouderen een cursus van 2 maal 2 uur, en van de doelgroep mensen met een beperking volgt 23% een cursus. Hieruit blijkt dat delen van de doelgroep het wel degelijk zelf kunnen leren als er maar een aanbod is dat daarop gericht is.
6. Het is ook mogelijk dat voorlichting deel gaat uitmaken van het collectieve pakket met een preventief karakter (waaronder bv. buurthuizen vallen). Waaronder het ook formeel gaat vallen, hier wordt aangegeven dat voorlichtingsbijeenkomsten hoe dan ook aangeboden moeten worden. Een terugkombijeenkomst kan bijvoorbeeld worden georganiseerd een half jaar na een cursus. In het geval van individuele ondersteuning is sprake van een terugkomcontact. Doel van beiden is kijken of het allemaal gelukt is en of er nog iets nodig is.
7. OGGZ cliënten zijn sociaal kwetsbare mensen die:
 - niet of niet voldoende in staat zijn om in de eigen bestaansvoorwaarden te voorzien (dak boven het hoofd, voedsel, inkomen, sociale contacten, zelfverzorging);
 - meerdere problemen tegelijkertijd hebben, waaronder bijvoorbeeld sociaal isolement, verwaarlozing van eigen lichamelijk functioneren en dat van eventuele kinderen, problemen met (huiselijk) geweld, vervuiling van woonruimte of van woonomgeving, overlastgevend gedrag, gebrek aan vaste of stabiele woonruimte, schulden, psychische problemen en verslavingsproblemen;
 - vanuit het perspectief van professionele hulpverleners niet de zorg krijgen die zij nodig hebben om zich in de samenleving te handhaven, en:
 - geen hulpvraag stellen waar de reguliere hulpverlening een antwoord op heeft. Familie, burens en omstanders vragen meestal om hulp, waardoor vaak sprake is van ongevroegde bemoeienis of hulpverlening.
8. Zo is de sorteergroep van Raster in de stadsdelen Bos en Lommer en De Baarsjes toegankelijk voor iedereen. Dit is eveneens het geval bij DORAS in Noord.

9. Zo heeft DORAS 106 cliënten in de thuisadministratie waarvan 40 een AWBZ indicatie ondersteunende begeleiding hebben waarbij onder andere ondersteuning wordt geboden bij de thuisadministratie. DORAS is een welzijnsinstelling met een AWBZ erkenning.

10. In de eindrapportage “Urennormering Maatschappelijke Dienstverlening Amsterdam” (van juni 2008 en gedaan in opdracht van het Directeurenoverleg Maatschappelijke Dienstverlening) zijn na onderzoek, normtijden voorgesteld voor de producten die genoemd zijn in het Stedelijk Dienstenboek. Doelstelling was om te komen tot een realistische tijdsbesteding die per product de kwaliteit waarborgt. Voor thuisadministratie wordt een normtijd voorgesteld van 17 uur per jaar bovenop de uren voor langdurende begeleiding waarvan het deel uitmaakt. Deze norm of adviestijd is gebaseerd op het tijdschrijven bij een groot aantal trajecten thuisadministratie. De bestede tijd aan langdurende begeleiding komt daardoor bijna 70% hoger te liggen. Daarom wordt in de genoemde eindrapportage aanbevolen om thuisadministratie als apart product op te nemen in het Stedelijk Dienstenboek.

11. De AWBZ is volop in beweging en er valt weinig te zeggen over hoe het er precies komt uit te zien (zeker in de praktijk). Het lijkt er nu op dat alleen mensen met matige en zware beperkingen in aanmerking kunnen komen voor de functie begeleiding. Voor sociale participatie wordt minder of niet geïndiceerd maar wel voor ondersteuning bij zelfredzaamheid. Onder dat laatste lijkt ook thuisadministratie te vallen. Bij inperking van de AWBZ zal DZS het college adviseren om (een deel van) overkomende middelen van de AWBZ naar de gemeente, te bestemmen voor individueel gerichte welzijnsdiensten zoals thuisadministratie en cliëntondersteuning. Dit om een mogelijk hoger beroep daarop te kunnen financieren.

12. Zoals kleine woningaanpassingen, aanvullend openbaar vervoer, hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen (waaronder verhuiskostenvergoeding, woonruimteaanpassingen, trapliften) en vervoersvoorzieningen (waaronder rolstoelen, scootmobiel en vervoerskostenvergoedingen).

13. Voor elke Mss cliënt geldt dat behoeftes en mogelijkheden worden geïnventariseerd. Als uit deze inventarisatie de behoefte aan een vorm van thuisadministratie naar voren komt, dan krijgt die persoon toegang tot die vorm. Dit kan ook het langdurend aanbod betreffen. De inventarisatie die in het kader van Mss wordt gedaan is voor die groep dan ook de vraagverheldering waarover in deze paragraaf wordt gesproken.

14. Over de kostprijs van een uur thuisadministratie kan hier geen uitsluitel worden gegeven. De kosten die de verschillende aanbieders per uur thuisadministratie vragen op HBO of MBO niveau (en die in feite hetzelfde zou zijn voor bijvoorbeeld een uur cliëntondersteuning) zijn met de gehouden quickscan niet boven water gekomen. De aanbieders hanteren verschillende definities van de kostprijs of een trajectprijs waarbij het aantal uren van aanbieder tot aanbieder verschilt. Het komen tot een vergelijkbare kostprijs voor meerdere producten dan alleen thuisadministratie, is onderdeel van het “Verbeterprogramma Welzijn” en de verwachting is dat eind van dit jaar, de kostprijzen die de verschillende aanbieders berekenen, bekend zullen zijn. Hierdoor zou ook een benchmark tussen de verschillende aanbieders mogelijk worden.