

datum: 16 maart 2009

## **Paraplu Basispakket nog niet waterdicht**

knelpunten bij de notitie

"Naar een Amsterdams basispakket Wmo:  
algemene uitgangspunten voor de  
individueel gerichte welzijnsdiensten"

**Betreft:** Raadscommissie Zorg 18 maart 2009, tkn.-stuk 8.

Geachte raadsleden,

Op de agenda van raadscommissie van 18 maart zorg staat de zg. "Paraplu-notitie" voor het basispakket Wmo als een *ter kennisname punt* op de agenda.

**Als Wmo klankbordgroep vinden wij dat er bij de ontwikkeling van het basispakket Wmo (en de daaronder vallende onderdelen) nog zoveel belangrijke knelpunten zijn, dat wij u het voorstel doen dit niet als ter kennisname stuk te aanvaarden, maar als agendapunt in de eerstvolgende raadscommissie Zorg te bespreken.**

De Wmo klankbordgroep is in de ambtelijke voorbereiding en in diverse expertmeetings betrokken geweest bij dit stuk. Van onze kant is ook een notitie over het Basispakket vanuit cliëntenperspectief gezonden.

Al met al vinden wij dat er bij de ontwikkeling van het basispakket Wmo nog onvoldoende oplossingen zijn voor de volgende knelpunten:

1. **Voldoende budget voor gegarandeerde, kwalitatief goede voorzieningen.**
2. **Extra inzet voor moeilijk bereikbare groepen.**
3. **Goede mondelinge en schriftelijke voorlichting.**
4. **De toegangscriteria.**
5. **De inhoud van het pakket: aanbod versus vraag.**
6. **Kwaliteitstoetsing.**

De toelichting hierop kunt u vinden op de volgende pagina's.

In het vertrouwen dat de notitie over het Basispakket-Wmo in uw commissie uitgebreid aan de orde zal komen,

Hoogachtend,  
namens de Wmo-Klankbordgroep,

Jan Groen,  
vice-voorzitter

## **Toelichting**

### **1. Voldoende budget voor gegarandeerde voorzieningen op kwalitatief goed niveau.**

In deze notitie zegt de gemeente algemene uitgangspunten te willen geven voor individueel gerichte welzijnsdiensten.

In werkelijkheid staat het gemeentelijke uitgangspunt "budgettair neutraal" in dit stuk centraal. Dit staat op gespannen voet met de maatschappelijke behoeften van verschillende Amsterdammers, waarin vereenzaming, verlies van regie en extramuralisering belangrijke factoren zijn.

### **Verbreiding van de voorzieningen naar andere doelgroepen dan alleen ouderen is belangrijk, maar kan onmogelijk zonder uitbreiding van financiële middelen.**

Natuurlijk zijn wij ervoor, een efficiëncyslag te maken. Dat dit voldoende zou zijn om de verbreiding naar andere doelgroepen te bekostigen wordt in dit stuk echter volstrekt niet aangetoond.

- Wij vinden het niet juist om te sturen op volume en prijs. Dit betekent dat de gebruiker dan minder krijgt dan noodzakelijk als er "te veel gebruikers" zouden komen.
- De behoeften van Amsterdammers en de kwaliteit van de welzijnsdiensten moeten leidend zijn: wij vinden dat het budget voldoende moet zijn om de welzijnsdiensten op kwalitatief goed niveau en voor verschillende doelgroepen te realiseren.

Daarom roepen wij de gemeente en stadsdelen op om op zoek te gaan naar aanvullende financiële middelen om het basispakket ook voor de nieuwe doelgroepen gestalte te kunnen geven en u te informeren over mogelijke financieringsbronnen en de beslissingen die daarbij genomen dienen te worden.

### **2. Extra inzet nodig om moeilijk bereikbare groepen van het Basispakket gebruik te laten maken.**

Doel van de Wmo is mensen in staat te stellen om zich beter te kunnen redden en sociaal en maatschappelijk in de samenleving te kunnen participeren.

Dit basispakket Wmo zou hieraan kunnen bijdragen; alleen, dan is er extra inzet nodig van gemeente en stadsdelen om moeilijk bereikbare groepen met dit aanbod te bereiken.

- Wij denken met name aan de volgende groepen: zoals (oudere) migranten, mensen met een GGZ achtergrond en mensen in een sociaal isolement.

Van de aanbieders mag een concreet plan van aanpak worden gevraagd om de doelgroepen te bereiken die nu nog onvoldoende worden bereikt.

Mensen met psychische en psychiatrische klachten worden nog te weinig bereikt. Voor hen is er tot nu toe geen dekkend aanbod in Amsterdam. Jaren geleden hebben cliënten (in samenwerking met het Zorgkantoor) initiatieven genomen, die o.a. hebben geresulteerd in het steunpunt GGZ bij het APCP. Het APCP heeft in verschillende onderzoeken in beeld gebracht wat mensen met psychische en psychiatrische klachten nodig hebben.<sup>1 2 3</sup>

Wij rekenen erop dat de gemeente bij de verbreiding van het Wmo basispakket de uitkomsten van deze onderzoeken betreft.

### **3. Goede mondelinge en schriftelijke voorlichting over het aanbod.**

Van wezenlijk belang is goede mondelinge, schriftelijke en digitale voorlichting over het aanbod. In alle stadsdelen moet een concreet communicatieplan worden uitgevoerd om de mensen van de verschillende doelgroepen te bereiken. Hierbij moet rekening gehouden worden met communicatievereisten die uit Agenda 22 voortvloeien.

Dit hoort opgenomen te zijn in het uitgangspuntenstuk.

Resultaat moet zijn dat Amsterdammers weten van welke dienstverlening uit het basispakket gebruik kan maken en waar men daarvoor terecht kan.

### **4. Toegangscriteria**

De individuele vraag en behoefte van de Amsterdamse burger moet uitgangspunt zijn bij de toegang tot het gebruik van het Wmo-basispakketdiensten. Bij mensen in een zeer

---

<sup>1</sup> Consulentes voor GGZ cliënten. Een onderzoek naar vraag, aanbod en organisatie van consulentes in de Amsterdamse GGZ. APCP, oktober 2003.

<sup>2</sup> De Papierwinkel. Een onderzoek naar de behoefte aan ondersteuning bij administratie en financiën bij cliënten uit de GGZ en de maatschappelijke opvang in Amsterdam. APCP, december 2004.

<sup>3</sup> Basispakket GGZ /MO vanuit cliëntperspectief, APCP, juni 2008.

kwetsbare positie is soms permanente begeleiding noodzakelijk. Het is belangrijk dat gemeente en stadsdelen hier rekening mee houden.

De klankbordgroep is het niet eens met het zonder meer hanteren van de leeftijdsgrens van mensen boven of beneden de 75 jaar als toelatingseis. Ook stemt de Wmo-klankbordgroep niet in met het gebruik van AWBZ of Wmo indicaties als toelatingseis. Dit werkt bureaucratie in de hand. Ook veronderstelt dit dat mensen ten onrechte gebruik zouden maken van het Wmo-basispakket.

- Centraal moet staan de werkelijke vraag van de burger; deze komt door vraagverheldering in beeld.

Deze vraagverheldering werkt in de praktijk als lichte toets.

Duidelijk moet zijn wie beslist over toelating tot het (langdurig) aanbod en op basis van welke objectieve criteria.

De cliënt moet mogelijkheden krijgen om tegen een afwijzing bezwaar te maken en tegen beslissingen in beroep te gaan; en de cliënt moet van deze mogelijkheden op de hoogte worden gebracht.

Ook deze punten mogen niet ontbreken bij de uitgangspunten.

### **5. Inhoud van het pakket: de concrete vraag van burgers moet centraal staan.**

De notitie van de gemeente stelt dat het basispakket van de individueel gerichte welzijnsdiensten zal bestaan uit cliëntondersteuning, thuisadministratie, thuismaaltijden, boodschappenservice, klussenhulp, sociale alarmering en telefooncirkels.

Hoewel dit op zichzelf voor veel mensen uiterst belangrijke voorzieningen zijn lijkt de gemeente in deze notitie met een erg 'aanbodgericht' verhaal zich te willen beperken tot een minimum aan diensten en een beperkt aantal gebruikers.

De Wmo klankbordgroep vindt dat de reële behoefte en vraag van de Amsterdamse burger en de kwalitatieve criteria van het aanbod de belangrijke uitgangspunten zouden moeten zijn.

- Uitgangspunt van het basispakket moet zijn: flexibel inspelen op vragen en behoeften van burgers: jonge en oude Amsterdammers met of zonder ziekte of handicap kunnen ook andere behoeften hebben dan het basispakket biedt. Wij pleiten voor maatwerk waar mogelijk.
- Een voorbeeld hiervan is: hulp bij het gebruik van de computer en bij andere digitale media. Voor deelname aan de samenleving is het gebruik kunnen maken van de computer en andere digitale middelen steeds noodzakelijker. Internet is een heel belangrijke informatiebron, zeker voor mensen die veel aan huis zijn gebonden. In het gemoderniseerde en vernieuwde Wmo basispakket moet voorzien zijn in de informatievoorziening en dienstverlening t.b.v. het deelnemen aan de maatschappij via de computer.
- Men kan tegenwoordig niet meer zeggen dat de computer een luxeapparaat is. Zeker niet als deze is voorzien van aanpassingen die bij computers horen, zoals spraaksoftware voor slechtzienden. Ook voor mensen met andere fysieke beperkingen is de computer met speciale hulpprogramma's van groot belang. Hiervoor zouden mensen een beroep moeten kunnen doen op individuele Wmo-voorzieningen.

Wij vragen de centrale stad en de stadsdelen rekening te houden met bijzondere noden en flexibel om te gaan met specifieke behoeften van mensen die ziek zijn of een beperking hebben.

In sommige gevallen is maatwerk bovendien goedkoper dan de standaardverstrekking. Door een outreachende werkwijze en door het onderzoeken en verhelderen van de vraag achter de vraag kan de dienstverlening steeds flexibel ingaan op individuele situaties.

### **6. Kwaliteitstoetsing**

De gemeente stelt dat 80% van het basispakket Wmo in de hele stad op dezelfde wijze wordt aangeboden. Wij vinden het belangrijk dat dit wordt gemonitord en geëvalueerd en dat de cliëntenorganisaties hieraan kunnen bijdragen. De cliëntenorganisaties hebben heldere kwaliteitscriteria voor de diensten van het basispakket Wmo geformuleerd. Voor de kwaliteit is van groot belang dat wordt ingeschat hoeveel gebruikers worden verwacht en dat hierop de beschikbare capaciteit wordt afgestemd.