

Verslag werkconferentie 'basispakket Wmo: Algemene uitgangspunten voor de individueel gerichte welzijnsdiensten'.

dinsdag 14 oktober 2008 / 13.00 – 17.00 uur

Aanwezigen:

Chris Verhoeven (MEE), Adrian Goemans (DZS), Monique Schoot (SOM), Riemke Voskuil (DZS), Nico de Boer, Anja Hommel (DZS), Nienke Siemonsma (DZS), Nicolette Besemer (Werkgroep Welzijn/Gehandicapten adviesraad Westerpark), Lex van Andel (Stichting vier sterren), Sylvia van der Werf (Stadsdeel Oost-Watergraafsmeer), Marjon Breed (AMSTA), Geranda Afman (klankbordgroep Wmo), Marieke Klaasink (Werkgroep Welzijn, GGZ), Mary Bezuijen (Stadsdeel Zuideramstel), Nienke Veerbeek (Sigra).

Afwezig: Marijke de Jeu (APCP), Ellen Leeuwenkuijl (Stadsdeel Centrum), Joze van Stigt (Klankbordgroep Wmo)

1. Opening

Anja opent de bijeenkomst en heet de aanwezigen welkom.

De aanwezigen stellen zich kort voor.

De werkconferentie is een vervolg op de eerdere expertmeeting, een groot deel van de aanwezigen was daarbij aanwezig. Tijdens de expertmeeting is er onder andere gesproken over de wenselijke inhoud, keuzevrijheid, toegang etc. van het basispakket. Resultaten van de expertmeeting hebben deels gediend als input voor de notitie 'basispakket Wmo' algemene uitgangspunten voor de individueel gerichte welzijnsdiensten. De notitie heeft iedereen toegestuurd gekregen. De notitie is door het Bestuurlijk Koppel geaccordeerd met twee opmerkingen. Eerste opmerking betrof het niet invoeren van een inkomenstoets. De tweede opmerking is dat de notitie eerst wordt besproken met alle belanghebbenden / deskundigen voor het stuk naar het Portefeuillehouderoverleg gaat. Daarnaast zal de notitie ook besproken worden met Wmo-adviesraden van de stadsdelen, zodat er vanuit hun invalshoek gekeken kan worden naar de notitie.

2. Presentatie

Anja geeft aan de hand van een presentatie een toelichting op de notitie.

Hoofdpunten naar aanleiding van de presentatie:

- Het kunnen aanbieden van diensten uit het basispakket aan een bredere doelgroep is niet reëel zonder extra budget. Het is naïef om te denken dat een groter gebruik kan worden opgevangen uit efficiencywinst.
- Per januari 2009 zijn er veranderingen in de AWBZ die gevolgen kunnen hebben voor de vraag naar Wmo-voorzieningen. Voor de verschillende cliëntgroepen moet onderzocht worden hoe deze opgevangen kunnen worden.
- Op dit moment loopt er een pilot voor het gebruik van de maaltijdpas. Het doorvoeren van een maaltijdpas is niet relevant voor de aangeboden diensten, de aanbieder en klant kennen elkaar al. Wel heeft het voordeel van een maaltijdpas dat het fungeert als instrument voor toegangsbewaking en registratie.
- Er is besloten om een persoonsgebonden budget (pgb) op dit moment niet in te voeren. Een dergelijk pgb brengt altijd het risico van bureaucratiesering met zich mee, onder meer omdat een inhoudelijke toets en verantwoording van de besteding moeten plaatsvinden. Een apart pgb voor elk van de afzonderlijke individuele diensten lijkt daarom wat omslachtig, maar zal wel op haalbaarheid worden onderzocht.
- Bij het kortdurend aanbod is er sprake van vrije toegang. Bij het langdurend aanbod is er sprake van toegangsbewaking. Per dienst zullen er aanvullende toegangscriteria geformuleerd worden.
- Het voorstel om een inkomenstoets in te voeren is door het Bestuurlijk Koppel niet overgenomen. Het hanteren van een inkomenstoets werpt onnodig drempels op en is in tegenspraak met het feit dat de Wmo laagdrempelig moet zijn.

- Een belangrijk punt voor de aanwezigen is de communicatie naar de doelgroep. I.v.m. de verbreding van de doelgroep moet er een communicatieplan komen voor deze nieuwe groepen.
- De verantwoordelijkheid bij opvolging van een aanvraag is op dit moment niet duidelijk geregeld. In de huidige situatie is er weinig zicht op het verloop hiervan. De fase tussen de aanvraag en daadwerkelijke plaatsing/gebruik van een klant is grijs gebied.

Na de presentatie zijn er drie groepjes gevormd. Aan de groepjes zijn er vanuit drie thema's (Inhoud, toegang en regie/zelfsturing) vragen voorgelegd.

Werkgroep 1: Inhoud

Vragen:

- Zijn de producten voor alle doelgroepen even relevant?
- Wat zouden gebruiksprofielen kunnen zijn?
- Welke producten zullen we vooral in combinatie aantreffen?
- Welke combinaties met wmo-zorgvoorzieningen, awbz-zorg en verzekerde zorg kunnen we verwachten?
- Wat betekent dat voor de levering?

Uitkomsten werkgroep inhoud:

- Welke beleidsuitgangspunten liggen nu eigenlijk ten grondslag aan juist dit pakket? Het is toch gewoon het huidige aanbod?
- Alle 7 diensten zijn sterk op zelfredzaamheid en zelfstandig blijven wonen gericht en eigenlijk niet op participatie, terwijl dat wel een belangrijke doelstelling van de Wmo is.
- Het actief bevorderen van het meedoen aan de samenleving zou ook een dienst in het basispakket moeten zijn. Dat zit nu wat meer bij de collectieve buurtgerichte Wmo-voorzieningen, bij de WWB én in de functies ondersteunende en activerende begeleiding uit de AWBZ, en is daarmee dus wat diffuus en versnipperd geregeld. De herziening van de AWBZ kan een impuls zijn voor de gemeente om de activiteiten op het gebied van meedoen en participatie wat meer te stroomlijnen en herijken.
- Op dit moment maken de 'nieuwe doelgroepen' (niet-ouderen, dus ggz-klanten, vg, lg, etc) geen of nauwelijks gebruik van deze diensten. Wanneer je die doelgroepen, ook de moeilijk bereikbare, actief op de hoogte brengt van de diensten waar ze gebruik van kunnen maken, zal dat leiden tot een toenemende vraag. Het is naïef om te denken dat je de kosten van het bedienen van die de nieuwe groepen zou kunnen opvangen binnen de bestaande budgetten.
- De zeven diensten zouden in samenhang (zo mogelijk door dezelfde organisatie of persoon) geleverd moeten kunnen worden, vooral bij mensen die van meerdere diensten gebruik maken. Ook zou geregeld moeten zijn dat de diverse helpers informatie kunnen uitwisselen (signaalfunctie).
- Daar waar zich combinaties voordoen van meerdere diensten met hulp bij het huishouden, moet eens worden nagegaan of de verstrekking van de hulp niet wat globaler en flexibeler kan. Iemand heeft dan bv. recht op 5 - 6 uur hand- en spandiensten. Wat er precies gebeurt (samen een jurk kopen, klusje doen of stofzuigen) en in welke verhouding, dat wordt steeds in overleg met de cliënt bekeken. Kan de gemeente daar geen experiment mee doen?

Werkgroep 2: Toegang

Vragen:

1. Is bij alle producten gemakkelijk een duidelijke grens te trekken tussen kort- en langdurend gebruik?
2. Wie zullen vooral tot de langdurige gebruikers en wie tot de kortdurende gebruikers behoren?
3. Zijn er nadelen aan het leunen op Wmo-indicaties en awbz-indicaties bij de bepaling van de behoeftenoodzaak? Wat zijn de voordelen?
4. Wat zijn inhoudelijke en organisatorische aandachtspunten voor de vraagverheldering (aan het loket, door de aanbieder?)

Uitkomsten werkgroep toegang:

1. *Cliëntondersteuning*:
Bij cliëntondersteuning kan er een natuurlijke knip gemaakt worden
Kortdurend: Informatie & Advies
Langdurend: Ouderenadvisering + begeleiding
 2. *Thuisadministratie*
Kortdurend: cursus /groepsbijeenkomst/individueel traject
Langdurend: div. intensiteit/interval, dus langere periode thuisadministratie met eventueel intervallen om te monitoren of alles goed verloopt.
 3. *Thuismaaltijden*
Grens tussen kort en langdurend is gemakkelijk aan te geven
 4. *Boodschappenservice*
Grens tussen kort en langdurend is gemakkelijk aan te geven
 5. *Klussenhulp*
Verhouding kort en langdurend speelt bij de klussenhulp niet echt een rol, klussenhulp is een product dat incidenteel ingeschakeld kan worden.
 6. *Sociale alarmering*
Bij dit product is er bijna alleen sprake van langdurend aanbod.
 7. *Telefooncirkel*
Bij dit product is er in principe alleen sprake van langdurend aanbod.
- Kortdurende gebruikers zijn mensen met:
 - Enkelvoudige problemen
 - Die hun netwerk kunnen inschakelen
 - Die in een nieuwe levensfase zitten, een verandering doormaken
 - Die tijdelijk niet zelfredzaam zijn
 - Die in staat zijn om nieuwe dingen te leren.
 - en eigenlijk alle andere mensen die niet tot onderstaande categorie behoren.
 - Langdurende gebruikers:
 - Ouderen (75 +)
 - mensen met een handicap
 - mensen met meervoudige complexe problemen
 - (O)GGZ cliënten
 - Mensen die de taal niet spreken
 - *Nadeel*:
 - WMO indicatie=lichamelijk, de groep met mentale problemen ontbreekt hierbij.
 - *Voordeel*:
 - Geen extra drempel, er hoeft geen extra toetsing plaats te vinden.
 - Verantwoordelijkheid voor opvolging van een aanvraag. Huidige situatie is dat een klant bij het loket komt met een vraag/probleem, als er sprake is van een enkelvoudig probleem (al dan niet zonder vraagverheldering) dan kan de klant het desbetreffende

product aanvragen. Om te voorkomen dat een klant tussen aanvraag van een product en daadwerkelijke hulp uit het zicht raakt, is het van belang dat iemand dat overzicht heeft. Bij wie dit moet komen te liggen is niet geheel duidelijk geworden.

- Bereikbare diensten/inkomende vraag. Hoe zorg je ervoor dat de aangeboden diensten goed onder de aandacht gebracht worden.

Reacties op de conclusies van werkgroep 2:

- Door goede vraagverduidelijking uit te voeren kun je de toegang goed bewaken. Verder is het zo dat het loket daarin een betere rol kan spelen. Verder is er de opmerking gemaakt dat het hanteren van een beslisboom sterk focust op 1 product, waardoor het voor de klanten zeer onpersoonlijk wordt en de loketmedewerker niet kan inschatten of de klant wellicht behoefte heeft aan andere producten.

Werkgroep 3: Regie en zelfsturing

Vragen:

- Als de individueel gerichte welzijnsvoorzieningen in elk stadsdeel naar keuze kunnen worden betrokken, zal dat dan tot grote aardverschuivingen leiden? Hoe ziet dat eruit?
- Welke eisen stelt dat aan registratie en financiering?
- Door welke factoren zal een cliënt zijn keuze voor diensten uit een bepaald stadsdeel laten bepalen?
- Op welke wijze zou een pgb voor welzijn het best kunnen worden vormgegeven?
 - Hoe bepaal je de hoogte?
 - Cash of vouchersysteem?
 - Eisen aan besteding, Hoe te verantwoorden? Etc.

Uitkomsten werkgroep Regie en zelfsturing

Er is ontevredenheid over de notitie. Die gaat teveel over het bestaande aanbod en over de vraag hoe dat doorgesluisd kan worden van de ene naar de andere doelgroep. De beleidsmatige uitgangspunten zijn niet voldoende doordacht en daarom blijft veel bij het oude. Een voorbeeld is de klussenhulp: die moet breder worden opgezet dan dienstverlening en bovendien gespecificeerd naar doelgroepen. In de notitie is te weinig aandacht voor maatwerk.

Shoppern

Er zijn verschillende redenen waarom mensen hun individueel gerichte welzijnsdiensten kunnen willen halen in een ander stadsdeel dan waar ze wonen:

- Kwaliteit: het aanbod is in een ander stadsdeel beter.
- Nabijheid: je kunt het in een ander stadsdeel toch dichterbij huis krijgen.
- Prijs: het is in een ander stadsdeel goedkoper.
- Wachlijsten: in je eigen stadsdeel moet je te lang wachten
- Extra aanbod: een ander stadsdeel biedt meer.
- Je hoort bij een verspreid wonende groep die bijzonder aanbod nodig heeft (als voorbeeld: oudere Chinezen)

De verwachting is niet dat deze redenen zullen leiden tot grootschalig shoppen in andere stadsdelen. Alleen van magere kwaliteit en wachlijsten is een aantoonbaar effect te verwachten. Toch moet er wel rekening mee worden gehouden en wel op de volgende manieren:

- Registratie: alleen als dat ook al voor andere doeleinden gebeurt, niet speciaal voor dit doel een nieuwe administratie gaan opzetten.
- Kwaliteitsonderzoek: door steekproeven nagaan of mensen hun diensten in een ander stadsdeel halen en waarom ze dat doen. Is het bijvoorbeeld een indicatie van te geringe kwaliteit in het eigen stadsdeel? Overigens moet dat onderdeel van kwaliteitszorg in ieder geval worden uitgevoerd, ook als mensen niet in andere stadsdelen shoppen.
- Verrekening: stadsdelen met een aantrekkelijke kwaliteit en zonder wachlijsten mogen niet de dupe worden van stadsdelen die minder presteren. Als er substantieel veel mensen elders hun diensten halen, moeten die stadsdelen proberen er eerst zelf met elkaar uit te komen. Centrale druk om tot verevening te komen is pas in een later stadium eventueel zinvol.

PGB

Een PGB is een goede manier om keuzevrijheid te realiseren. Graag op grotere schaal dus dan het magere experiment dat in de notitie wordt voorgesteld. Bovendien:

- Koppeling aan pgb's voor andere wmo-diensten (zoals huishoudelijk werk) is niet goed omdat je daarmee onterecht groepen uitsluit van een PGB.
- Niet pas een PGB voor mensen die meer dan één dienst afnemen: dat kan leiden tot het perverse effect dat mensen omwille van een PGB meer diensten gaan afnemen dan ze nodig hebben.

pgb-houders moeten de besteding van hun budget verantwoorden, maar niet te zwaar en te bureaucratisch.
