

Reactie op de concept Wmo-nota 'Samen voor de stad: kansen voor welzijn, zorg en participatie' van de vier koepelorganisaties verenigd in de ABCZ opgesteld in samenwerking met de ABCZ Wmo-klankbordgroep

Algemene opmerkingen

Het is verheugend dat er nu een concept-nota ligt die zowel door de centrale stad als de stadsdelen wordt onderschreven. We onderschrijven de nota op hoofdlijnen, maar op een aantal punten hebben we commentaar. Deze zullen we hieronder per hoofdstuk aangeven.

1. Een sterke Visie

Inleiding

Wij onderschrijven volledig de stelling dat de Wmo de gemeente een unieke kans biedt om haar visie en ambities ten aanzien van zorg, welzijn en ondersteuning gestalte te geven. Wel moet worden opgemerkt dat vanuit de AWBZ maar een gedeelte van de zorg naar de Wmo is overgeheveld, namelijk de hulp bij het huishouden. Dat betekent dat het andere deel (thuis)verpleging en overige functies een AWBZ voorziening blijft en dat het grote inspanning zal vergen om een vloeiende aansluiting in de vorm van ketenzorg te realiseren. Dit vraagt om een integrale visie en een krachtige regie van de gemeentelijke overheid om daarin namens de burger sturend op te treden.

In dat kader betreuren wij het zeer dat het aanvankelijke uitgangspunt met indeling van de domeinen niet terug te vinden is in de nota. Wij willen er met klem op aandringen om dat uitgangspunt opnieuw in de definitieve versie op te nemen. Wij zien de indeling op domeinen met als basis de behoeftehiërarchie als een erkenning van de positie van de individuele burger in het krachtenspel van de welzijns- en gezondheidszorg en een legitimatie:

- voor burgers om hun eigen steentje bij te dragen aan de kwaliteitsverhoging van de zorg- en dienstverlening door middel van waardering van de geleverde diensten, signalering van knelpunten, deelname aan inspraakmogelijkheden, enz.;
- voor de algemene belangenbehartigers om hun inbreng te leveren voor een integraal en hoogwaardig niveau van welzijn en zorg vanuit gebruikersperspectief.

Immers in de genoemde domeinen, opvang en onderdak, gezondheid, vervoer en mobiliteit, sociale en maatschappelijke participatie zijn de vitale levensgebieden van burgers samengevat; wij beschouwen deze als peilers waarop burgers hun leven op een integrale wijze inhoud kunnen geven wat kansen biedt om een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bereiken. Dit laatste zien we als voorwaarde voor de burger om zijn eigen verantwoordelijkheid vorm te geven, eigen potentieel aan te boren en optimaal zelfstandig te kunnen participeren in de samenleving. Wat dat betreft zouden we graag ook zien dat in de titel van de nota het woord 'zelfstandig' voor participatie wordt opgenomen.

In de nota missen we een aantal zaken:

- in de inleiding de opmerking dat participeren voor mensen met een beperking slechts mogelijk is als er goede voorzieningen zijn. Het principe van een participatiewet is niet alleen maar empoweren en het creëren van goede sociale verbanden en systemen, maar ook goede voorzieningen.
- de nadrukkelijke aandacht voor communicatie (doven, slechthorenden, anderstaligen, blinden, slechtzienden en mensen met een verstandelijke beperking). Graag zouden we dit expliciet benoemd willen zien.
- aandacht voor bewustwording en begripsvorming van de Amsterdamse burger voor Amsterdammers die gebruik moeten maken van de Wmo-voorzieningen.
- in de visie missen we tevens het uitgangspunt dat de Wmo integraal en inclusief beleid moet bevorderen. Gebruik maken van Agenda 22 is daarvoor een goede methode. We willen zo snel mogelijk starten met deze nieuwe vorm van cliëntparticipatie.

Vertrouwen, geen wantrouwen

Het standpunt vertrouwen, geen wantrouwen onderschrijven wij helemaal. Wij willen dat deze visie ook wordt doorgetrokken op het niveau van het verstrekken van voorzieningen in zorg in natura en PGB. We zullen het beleid van de komende tijd op deze visie toetsen en verwachten van de gemeente hetzelfde.

2. Uitdagingen, tendensen en ambities

Onoverzichtelijkheid

Wij vragen aandacht voor het spanningsveld dat ontstaat door aanbestedingen/marktwerking en de noodzaak tot samenwerking om kwalitatief goede zorg te leveren. Er moet aandacht zijn voor het versterken van professionele netwerken zodat de klant kan vertrouwen op goede ketenzorg. Het streven om de bureaucratie terug te dringen juichen wij toe.

Nieuwe werkwijzen

Het maken van een omslag naar een doe-cultuur past in het principe van een participatiewet. Een integrale en persoonsgebonden aanpak spreekt ons zeer aan. Dit vraagt om ruimte voor creatieve oplossingen en bijbehorend participatiebudget in de vorm van een Persoons gebonden budget. Dit Pgb is dan integraal beschikbaar voor welzijn, zorg, en voorzieningen in het kader van de Wmo. De mogelijkheid van een participatiebudget zouden we graag opgenomen zien in deze nota. In hoofdstuk 4 wordt onderzoek genoemd naar de haalbaarheid en wenselijkheid van een PGB voor maaltijden. Dit vinden wij een heel goed streven en het zou onderdeel kunnen zijn van een participatiebudget.

Meer kwetsbare mensen wonen zelfstandig

Het verdwijnen van ondersteunende begeleiding uit de AWBZ voor bepaalde doelgroepen, kan de kwaliteit van leven in de thuissituatie aantasten. Wij vragen de gemeente hierop in te springen, door hiervoor budget beschikbaar te stellen en een goed aanbod te ontwikkelen dat in het basispakket wordt opgenomen.

Nieuwe vormen van solidariteit

Wij zijn blij met het uitgangspunt dat Amsterdam sociale netwerken, sociale contacten opzoeken, wil faciliteren en uitvergroten. Om dit voor elkaar te krijgen moet er wel budget vrijkomen om initiatieven die dit bewerkstelligen te ondersteunen. Het is voor ons dan ook onbegrijpelijk dat een goed initiatief als het coachingsproject van SGOA geen subsidie heeft gekregen, waardoor opgeleide coaches nu niet aan de slag kunnen. Dit project waarin coaching door opgeleide ervaringsdeskundigen plaatsvindt, past ook uitstekend in het programma 'Amsterdam voor elkaar' (hoofdstuk 7).

Meespraak

Ook hier is Agenda 22 een methode waarbij meespraak het uitgangspunt is.

Het hele sociale domein en daarbuiten

We zijn het helemaal eens met de opmerking dat de werking van de wet veel breder is. Wij willen dan ook dat het woord 'kan' in de zin 'De wethouder Zorg is coördinerend wethouder voor de Wmo en kan...' (pag 11), veranderd wordt in 'zal'.

De wet reikt tot buiten de stad

Graag zien we dat de knelpunten die ontstaan door de gescheiden wetgeving, op een systematische manier verzameld worden en op een creatieve wijze worden opgelost. Een uitruil tussen de AWBZ en de Wmo moet mogelijk zijn.

3 Het eerste jaar

Aandacht voor aanbesteding

Het streven van de gemeente om de hulp bij het huishouden te koppelen aan welzijnsvoorzieningen, vinden wij een goed voorbeeld van integraal beleid. Bij alle toekomstige aanbestedingen zal deze integraliteit en kwaliteit een cruciale rol moeten spelen. We willen dit expliciet benoemd zien in deze nota.

Mobiel

De opmerking over de klachten in het AOV vinden wij te positief geformuleerd. Nog steeds zijn er vele klachten en het AOV voldoet nog niet eens aan het Programma van Eisen. De ambitie van de gemeente om hieraan te voldoen zouden we terug willen zien in de Wmo-nota. Bij de volgende aanbesteding zal meer aandacht besteed moeten worden aan het leveren van kwaliteit dan in het huidige programma van eisen het geval is. We zien dit graag terug in de nota. De aanbesteding van hulp bij het huishouden vinden wij daarbij een goed voorbeeld.

Daarnaast dient expliciet opgemerkt te worden dat men bij mobiliteit uit dient te gaan van zelfstandigheid. Iemand moet *zelfstandig* kunnen participeren.

In de buurt van vrienden en familie

Dit uitgangspunt onderstrepen wij volledig. Dit vereist een **niet** bureaucratische aanpak door ambtenaren die beschikkingen moeten schrijven. Deze ruimte moet hen geboden worden.

Belangenbehartiging

In de zin: 'Zij werkten al samen....Vier sterren' staat een feitelijke onjuistheid. Op dit moment zijn de vier organisaties nog niet gefuseerd. De Stichting Vier Sterren is in december 2007 opgericht. Het is de bedoeling dat Vier Sterren in de loop van 2008 het werkgeverschap overneemt van de bestaande organisaties. Ook in andere hoofdstukken (pag. 24) dient dit te worden aangepast.

Tevens dient er aandacht te zijn voor belangenbehartiging op stadsdeelniveau.

Dienstverlening

Over de zin 'in principe heeft ieder loket een lage drempel' willen we opmerken dat dit helaas nog lang niet het geval is. Wij willen opgenomen zien dat dit zo spoedig mogelijk gaat gebeuren.

3b Basis

Bij de zin over individuele vervoersmiddelen dient het stukje 'diegenen die door het AOV onvoldoende gecompenseerd worden voor hun beperkingen' weggelaten te worden, aangezien het AOV nooit voldoende compenseert ten aanzien van zelfstandigheid.

4. Wonen, zorg en welzijn

Woonservicewijken en zorgpunten

Het amendement met betrekking tot de stadsergonoom is breder dan in dit gedeelte is geformuleerd. Wij verzoeken u dan ook om de bewoordingen van het amendement over te nemen in deze nota (een coördinerend functionaris die verantwoordelijk is voor het initiëren, organiseren, regisseren, controleren en uitvoeren van toegankelijkheid in bestaande en nieuwe gemeentelijke (bouw)projecten).

Woonservicepact

We zijn verheugd dat het basispakket ouderen verbreed wordt naar een Wmo-basispakket. Het basispakket dient niet alleen verbreed, maar ook gemoderniseerd te worden. (Zie hiervoor de notitie 'Het cliëntperspectief in de Wmo-nota, bijlage 1).

Wij willen met nadruk bepleiten dat binnen het woonservicepact de preventie beter wordt geaccentueerd. Het moet mogelijk zijn voor de burger om verantwoordelijkheid te dragen voor eigen welzijn en gezondheid en daaraan door middel van zelfsturing uiting te geven. Daarnaast kunnen interventies in een eerdere fase, zwaardere zorg in een latere fase voorkomen of verlichten.

(Zie ook 4.1.3 Preventie op blz. 14 van Het cliëntenperspectief in de WMO-nota).

5. Maatschappelijke Steunsystemen (MSS)

Versterken van cliënten

Naast hulp bij de thuisadministratie en sociale activiteiten, dient ieder stadsdeel de volgende diensten beschikbaar te stellen: schuldhulpverlening, voorkomen van huisuitzetting, cliëntenondersteuning op verschillende levensgebieden, klussenhulp, maatjesprojecten, koken/kookprojecten, lotgenotencontacten, hulp bij opvoeding. Sociale activiteiten moeten nader worden omschreven. Het gaat om sociale contacten en zinvolle dagbesteding (= leuke en zinvolle dingen doen én opdoen van werkervaring).

Dienst Werk en Inkomen (DWI) zou nadrukkelijk niet als partner in het MSS moeten worden opgenomen. De nadruk van DWI ligt op controle en strafmaatregelen. Dit staat vaak haaks op de ondersteuning die de cliënt nodig heeft en werkt negatief op

het opbouwen van een vertrouwensband. Betrek DWI wel, maar niet als controlerende instantie.

Wij zijn verheugd dat de gemeente onderkent dat de nadruk bij de Meldpunten Zorg en overlast te veel ligt bij (extreme) overlast. Gezien het feit dat dit gaat veranderen, pleiten we ervoor om dat ook in de naamgeving naar voren te laten komen, bv. sociale meldpunten. Ook dringen we er op aan dat de omschrijving van de meldpunten op de diverse websites op dit punt grondig worden aangepast.

7. Amsterdam voor elkaar

Mogelijk maken

Helaas moeten we constateren dat toegankelijke ontmoetingsplekken en vergaderruimten zeer schaars zijn en dat de bij de koepels aangesloten organisaties hier grote hinder van ondervinden. Verder zien wij bij activiteiten graag toegevoegd: de ondersteuning voor burgerinitiatieven/vrijwilligers in de vorm van opbouwwerk als ondersteuning en intermediair.

8. Jeugd, een preventief vangnet

In dit hoofdstuk missen we de expliciete aandacht voor jeugd met een beperking. Met name als het gaat om participatie, is het van groot belang dat ook kinderen met een beperking (zowel verstandelijk als lichamelijk) zich welkom voelen bij alle activiteiten (sportief, creatief etc.) en daadwerkelijk mee kunnen doen. We verzoeken u deze specifieke aandachtsgroep toe te voegen aan de nota.

Ook uit een preventief oogpunt is aandacht voor de jeugd van belang. Zo kan voldoende sport voor de jeugd veel luchtwegproblemen op latere leeftijd voorkomen. Leg hierbij een verband met de recent gepubliceerde sportnota met veel aandacht voor de jeugd.

9. Dienstverlening

Informatie en advies

Het is goed dat burgers op veel plekken terecht kunnen voor informatie en advies. Het moet wel duidelijk zijn waar je terecht kan. Nu kunnen de aanwijzingen voor de verschillende loketten verwarrend werken. Helaas blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening nog lang niet optimaal is. Met name over de beantwoording door de telefonische Wmo-helppesdek zijn veel klachten. Mede door veranderingen in het personeelsbestand verdient de deskundigheid van de medewerkers continue aandacht, door middel van training o.a. door ervaringsdeskundigen. In de Wmo-nota

willen we opgenomen zien dat er de komende tijd geïnvesteerd gaat worden in kwaliteitsverbetering.

Het begrip cliëntondersteuner is te veel beperkt tot alleen vraagverheldering. De mogelijkheid tot langdurige ondersteuning lijkt te ontbreken.

Bij de zin 'Ze zijn herkenbaar door de huisstijl en iedereen kan er naar binnen' dient ; 'in principe' toegevoegd te worden, want op dit moment zijn nog niet alle loketten voldoende toegankelijk. Dit zou zo spoedig mogelijk het geval moeten zijn.

Breed sociaal loket

Voor de invulling van het breed sociaal loket, verwijzen we naar hoofdstuk 3 van de notitie 'Het cliëntperspectief in de Wmo-nota'.

Met betrekking tot de invoering van het aanvraagvolgsysteem, willen we een duidelijke datum. Het begrip 'op termijn' of 2009 en verder is te vaag, mede gezien de problemen die er nu zijn bij het verkrijgen en volgen van de aanvraag van een voorziening.

De participatie van cliëntenorganisaties in de loketten is niet geregeld.

De onzichtbare vraag

We willen graag betrokken worden bij het ontwikkelen van de Wmo-monitor, de prestatieindicatoren en het inventariseren van trends. Als koepelorganisaties hebben we ruimschoots ervaring opgedaan met onderzoek naar de onzichtbare vraag en dit thema vereist meer aandacht.

Klankbord

In dit gedeelte wordt vermeld dat de gemeente de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen toetst door middel van cliëntenpanels. We kunnen deze panels niet terugvinden in de prestatie-indicatoren. Klopt het dat het hier de panels betreft die genoemd zijn in hoofdstuk 3c: burgerparticipatie en belangenbehartiging?

Klachten

In dit gedeelte missen we de ondersteuning door de afdeling Informatie- en Klachtenopvang (IKG-Signaal) van het APCP. IKG-Signaal is onafhankelijk van aanbieders van zorg en dienstverlening en biedt ondersteuning bij vragen en klachten over onder andere de uitvoering van de Wmo. Het IKG wordt gedeeltelijk gefinancierd door de gemeente. Dit is niet terug te vinden bij activiteiten en middelen.

Activiteiten

Onder 2009 en verder is sprake van uitbreiding van vraagverheldering naar andere doelgroepen in loket ARCA. Hiervan zijn we niet op de hoogte. We willen graag bespreken om welke doelgroepen het gaat.

Tot slot

De concept Wmo-nota is vrij algemeen van aard. Vele onderwerpen zullen in de komende jaren worden uitgewerkt.

Voorafgaand aan het uitbrengen van deze nota, hebben we algemene uitgangspunten en concrete voorstellen geformuleerd. Onze notitie is als bijlage bijgevoegd. Wij vertrouwen erop dat u de notitie zult gebruiken bij de verwerking van onze opmerkingen over de concept Wmo-nota en in de komende jaren bij de uitwerking van de Wmo-nota. Uiteraard blijven wij graag met u in gesprek over alle nieuwe ontwikkelingen.