

Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 12 november 2019
Behandeld door Martijn de Wit en Jac. van Rheenen

Onderwerp Aanvulling op bestuurlijke reactie rapport 'Toegang tot ambulante ondersteuning en dagbesteding' d.d. 8 oktober jl.

Geachte leden van de raad,

De Rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar de toegang tot ambulante ondersteuning en dagbesteding in Amsterdam. Het college dankt de Rekenkamer voor het rapport en de inspanningen die de Rekenkamer hiermee heeft verricht. Een goede toegang tot ondersteuning voor Amsterdammers die dat nodig hebben, is volgens het college zeker belangrijk en het college onderschrijft het belang van het onderzoek.

De Rekenkamer heeft u de bestuurlijke rapportage van dit onderzoek op 15 oktober jl. aangeboden. In de rapportage vindt u ook een bestuurlijke reactie van het college op de bevindingen in het rapport. Het blijkt echter dat de reactie van het college niet geheel aansluit op de bevindingen van de Rekenkamer doordat de reactie van het college gebaseerd is op het onderzoeksrapport en niet op de bestuurlijke rapportage van het onderzoek. Een reactie en een waardering van de aanbevelingen die de Rekenkamer doet, ontbreekt daardoor. Met deze aanvullende reactie komt het college daaraan tegemoet. Het college vindt het daarbij zinvol de aanbevelingen van de Rekenkamer mee te nemen in de ontwikkeling van de Buurteams Amsterdam, waarbij het college zorg en ondersteuning voor Amsterdammers herkenbaar, in de buurt en in samenhang wil organiseren. Ook zullen aanvullende Wmo-voorzieningen zoals ambulante ondersteuning en dagbesteding in nauwe samenhang met deze Buurteams georganiseerd worden.

In de bestuurlijke rapportage doet de Rekenkamer 5 aanbevelingen. Hieronder vindt u per aanbeveling de reactie van het college.

1. Stel beleid op voor de toegang en stem dit af met de raad;

Volgens de Rekenkamer is er geen beleid omtrent de toegang tot Ambulante Ondersteuning (AO) en dagbesteding (DB), waardoor niet duidelijk is wie er toegang kunnen krijgen. Aanbieders hebben een grote rol in de toegang, terwijl het college een minimale rol in de toegang heeft.

Reactie: het college bereidt een nieuwe werkwijze van zorg en ondersteuning voor via de Buurteams Amsterdam. De Buurteams gaan een groot deel van de ondersteuning overnemen en samenwerken met aanbieders van aanvullende ondersteuning. Bijvoorbeeld met aanbieders van dagbesteding. Dit moet een werkbaar en transparant proces worden waarbij aanbieders en Buurteams Amsterdam samenwerken en Amsterdammers de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. De Buurteams hebben daarbij de regie over het proces en de uitkomst.

Over de uitgangspunten en hoofdlijnen voor de inrichting van de Buurteams Amsterdam en de uitvraag voor de aanvullende Wmo-ondersteuning is uitgebreid gesproken in de commissie Zorg Jeugd en Sport van 31 oktober jl. en de raadsvergadering van 6 en 7 november jl. De raad is hiermee al vroegtijdig betrokken bij de uitwerking van de voornemens. Dit resulteerde in een goede discussie, vier moties en een aantal aandachtspunten die het college meeneemt in de uitwerking van de Buurteams Amsterdam en de uitvraag voor de aanvullende Wmo-ondersteuning.

2. Ga meer op zoek naar de doelgroep

Volgens de Rekenkamer vinden niet alle Amsterdammers met een hulpvraag de weg naar de toegang. Dat vraagt om outreachend werken in wijken en buurten.

Reactie: het college ziet het als haar verantwoordelijkheid om de hele Amsterdamse bevolking -in haar grote diversiteit- te bereiken. Om dit te realiseren werken veel aanbieders en maatschappelijk dienstverleners outreachend en weten daardoor specifieke doelgroepen goed te bereiken. Maar dat het voor Amsterdammers ingewikkeld is, ziet het college ook. Duidelijk herkenbare Buurteams waar Amsterdammers terecht kunnen met ondersteuningsvragen op verschillende leefgebieden moet dat makkelijker maken. Waarbij het zeker de bedoeling is dat Buurteams outreachend werken en in contact staan met de buurt. Samenwerking met informele zorg zoals (organisaties) van vrijwilligers, lokale buurtinitiatieven en mantelzorgers is daarbij een belangrijk onderdeel van de werkwijze als versterking en aanvulling van de professionele zorg;

3. Organiseer functiescheiding beter

Volgens de Rekenkamer verlenen aanbieders toegang en verlenen zij zorg. Het is voor de financiële beheersing beter dit te scheiden.

Reactie van het college: het college ondersteunt de wens van de Rekenkamer om het Wmo-proces helder in te richten en de dubbele rol van de aanbieders is daarin een aandachtspunt. Het college neemt de aanbeveling mee in haar voornemen om met ingang van 2021 de toegang tot

aanvullende ambulante ondersteuning en dagbesteding onder sturing van de gemeente via de Buurteams Amsterdam te laten lopen. Partijen die zich daarbij inschrijven voor de opdracht van

een Buurteam kunnen geen aanvullende of specialistische ondersteuning bieden in Amsterdam om zo een onafhankelijke positie ten opzichte van het specialistische aanbod te waarborgen.

4. Stel het cliëntperspectief meer centraal

Volgens de Rekenkamer is meer begrijpelijke informatie nodig, minder stappen om te doorlopen bijvoorbeeld bij PGB's, geen herindicatie en meer aandacht voor cliëntondersteuning.

Reactie: het college neemt deze aanbeveling ter harte. In dit kader speelt de ontwikkeling van de 'Buurteams Amsterdam' een belangrijke rol: inwoners kunnen dan voor alle informatie, vragen en ondersteuningsbehoeften op het gebied van zorg, welzijn, inkomen, schulden, wonen, veiligheid en participatie bij deze buurtteams terecht. Daarbij kan door de buurtteams direct ondersteuning worden geleverd en/ of wordt eventueel aansluitend aanvullende ondersteuning georganiseerd. Daarbij wordt beoogd om de gegevens van de aanvraag; de regie van het toegangsproces en de toetsing van de verstrekte voorziening in samenhang en in perspectief van de cliënt in één hand via de 'Buurteams Amsterdam' te organiseren. Cliëntondersteuning blijft daarbij beschikbaar. Onafhankelijk en als onderdeel van het Buurteam. Verder is Clientbelang Amsterdam betrokken bij de uitwerking van de Buurteams en is er aandacht voor het betrekken van ervaringsdeskundigheid en mantelzorg.

5. Raad, besteed meer aandacht aan de kwaliteit van het proces.

Volgens de Rekenkamer krijgt de raad te weinig informatie over de toegang. Eigenlijk alleen over aanvragen die de toegang met succes doorlopen.

Reactie: het college stelt zich gedurende de huidige en de nieuwe contractperiode open voor aanbevelingen om de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning te verbeteren. Met deze verbeteringen wordt gestuurd op de inhoudelijke kwaliteit van de uitvoerende medewerkers van Wijkzorg. Ook het contact met de Wmo-adviesraad, Clientbelang Amsterdam, SIGRA en vertegenwoordigers van de zorgorganisaties wordt gebruikt om de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning te verbeteren. De toetsing die de GGD uitvoert als toezichthouder, het klanttevredenheidsonderzoek en peilingen die de gemeente uitvoert dragen ook hieraan bij.

Het blijft van belang hierbij breed te kijken: naar het Zorgstelsel in zijn geheel waarbij goede algemene voorzieningen dicht in de buurt of wijk de eerste ondersteuning zijn. Voor Amsterdammers die zich ondanks de aangeboden ondersteuning in de wijk niet kunnen redden of niet kunnen meedoen, biedt de gemeente maatwerkvoorzieningen zoals ambulante ondersteuning en dagbesteding.

De moties die zijn aangenomen geven daarbij richting aan de positie en werkwijze van de Buurteams, de samenwerking die daar met vele partijen voor nodig is en meetpunten die nodig zijn om resultaten en ervaringen met de raad te bespreken. Het college ziet dit als waardevolle bijdragen.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'S. Kukenheim', with a long horizontal line extending to the right.

Simone Kukenheim
Wethouder Zorg