



Tweede Thema-avond Zorg 10 maart 2015

Verslag Atie Engel en Ineke de Ruiter

I Vooraf

Tijdens deze tweede thema-avond Zorg geven vertegenwoordigers van Stadsdeel Zuid en een panel van vier zorgaanbieders uit de Pijp informatie over de veranderingen in het Amsterdamse zorgstelsel, die 1 januari 2015 zijn ingegaan en over hun rol bij die veranderingen.

Hieronder staat informatie over de gasten van de thema-avond. Vervolgens een samenvatting van de inleiding en van de belangrijkste vragen en discussiepunten.

NB Dit verslag is gebaseerd op de informatie die deze avond aan de orde is geweest. In het verslag wordt vermeld waar verdere, actuele informatie beschikbaar is.

Gasten

Vertegenwoordigers van Stadsdeel Zuid, die meewerken aan het programma

- **Chris van der Kroon**
- **Paulien Luimes**

Zij zijn beide regisseur Zorg & Welzijn van Stadsdeel Zuid. Hun rol is het stimuleren van samenwerking in de wijk. Chris werkt voor de Pijp en Rivierenbuurt, Paulien voor Buitenveldert.

Leden van het panel

- **Sara Bruinsma**: werkt bij PuurZuid, afdeling Maatschappelijke Dienstverlening. Sara maakt deel uit van Wijkzorg de Pijp, evenals haar collega Sanne van der Giessen. Zij hebben twee rollen: naast sociaal werker zijn zij ook cliëntondersteuner. Uiteindelijk gaan alle sociaal werkers van PuurZuid deelnemen aan de wijkzorg.
- **Julia Geven**: werkt bij Emile Thuiszorgorganisatie. Emile levert met name huishoudelijke hulp en persoonlijke verzorging en werkt als onderaannemer nauw samen met Buurtzorg. Er wordt gewerkt met studenten van diverse studies.
- **Bettina van Heusden**: werkt als wijkverpeegkundige in het team Buurtzorg Amsterdam Pijp-Rivierenbuurt. Bettina is lid van het Stadsdorp. Haar team is onderdeel van Buurtzorg Nederland, een thuiszorg-organisatie die werkt in kleine teams met lage organisatiekosten.
- **Robert-Jan Kamsma**: werkt in Stadsdeel Zuid bij het Loket Zorg en Samenleven, ook wel het Sociaal Loket genoemd. De rol van het Loket is het geven van informatie en advies. Die rol heeft het loket ook bij de huidige veranderingen. Je kunt er ook hulp vragen bij de aanvraag van een voorziening, het invullen van een formulier over zorg en welzijn, e.d.

Overige gasten

- **Marijn van Ballegooijen**, lid van het dagelijks bestuur van de bestuurscommissie van Stadsdeel Zuid en aanspreekpunt voor de Pijp.
- **Joost Leferink** en **Marie Anne Kluijver**, huisarts en praktijkondersteuner van de huisartsenpraktijk Rustenburg.
- **Emile de Roy van Zuydewijn**, initiatiefnemer van Emile Thuiszorg.

II Veranderingen in de zorg vanaf 1 januari 2015 (samenvatting)

Inleiding door Chris van der Kroon

Van AWBZ naar ...

De AWBZ is opgeheven. Drie grote veranderingen zijn daarvan het gevolg:

- Een deel van de voorzieningen, die onder de AWBZ vielen, valt nu onder de reeds langer bestaande Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en daarmee onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. (Zie de volgende paragraaf).
- Verpleging en verzorging vallen onder de zorgverzekeringswet en worden vanaf 1 januari 2015 betaald door de zorgverzekeraar.
- De Wet Langdurige Zorg is een nieuwe wet. Daaronder valt zorg met verblijf in een instelling.

Verantwoordelijkheid gemeente

- Vanaf 1 januari verandert het Amsterdamse zorgstelsel. Voorzieningen, zoals de dagbesteding en de ambulante begeleiding, komen van het Rijk over naar de Gemeente.
- De Gemeente was al verantwoordelijk voor de Hulp bij huishouden en een aantal andere voorzieningen zoals Maatschappelijk Werk en Aanvullend Openbaar Vervoer. Al deze voorzieningen vallen onder de WMO.
- Een bedreiging is dat er naast de reorganisatie ook bezuinigd moet worden. Daarom wordt van de inwoners verwacht dat zij zelf, zonodig met hulp van anderen, meer doen en regelen. Als je het zelf niet kunt, krijg je ondersteuning van de Gemeente.
Daarnaast is de verwachting dat een belangrijk deel van de bezuinigingen kan worden opgevangen doordat door de wijkgerichte aanpak beter maatwerk kan worden geleverd. Dat zijn ook de ervaringen in Denemarken en bij ons bij Buurtzorg. Dat is dus een kans. Of het echt zo gaat werken zal de komende tijd moeten blijken.
2015 is een overgangsjaar. Dat wil zeggen dat dit jaar gebruikt wordt om de zorg in Amsterdam zo goed mogelijk in te richten.

Wat verandert er voor de cliënt?

Mensen die voor het eerst zorg aanvragen of van wie de zorg- of hulpvraag is veranderd krijgen te maken met het zogenaamde keukentafelgesprek. Amsterdam organiseert dit via wijkzorg.

In het keukentafelgesprek komen met name de drie vragen aan de orde:

- Wat heeft iemand nodig?
- Wat kan iemand zelf of in eigen netwerk regelen?
- Welke (welzijns)voorzieningen in de wijk kan iemand gebruiken?

Er wordt ook gekeken naar algemene situatie van de cliënt en of er meer nodig is dan datgene wat wordt gevraagd. De afspraken worden op papier gezet, bij meervoudige vragen in de vorm van een ondersteuningsplan.

Wat verandert er niet?

- Voor voorzieningen, die sinds 1 januari 2015 onder de WMO vallen, geldt: voor een cliënt, die een indicatie heeft tot na 1 januari 2016, verandert er in 2015 niets.
- Voor Hulp bij het huishouden geldt in Amsterdam voor 2015 een overgangsregering: wie eind 2014 Hulp bij het huishouden had, behoudt deze hulp tot eind 2015. In de loop van 2015 is er een gesprek met de organisatie van wie je de hulp krijgt over hoe het na 2015 zal gaan.
- Als je een nieuwe hulpvraag hebt kun je contact opnemen met je huidige hulpverlener (bv. de huisarts of maatschappelijke dienstverlener). Je kunt daarvoor ook terecht bij het loket Zorg en Samenleven.
- Voor noodsituaties kun je nog steeds 112 bellen.

Wat is wijkzorg?

- Wijkzorg is een samenwerking van zorg- en dienstverleners in de buurt.
Wijkzorg is geen loket of een vast team, maar een samenwerkingsverband tussen organisaties om de cliënt zorg en ondersteuning op maat te bieden. Denk hierbij aan sociaal werkers, cliënt-ondersteuners, huisartsen en wijkverpleegkundigen. Het gaat om dezelfde zorg- en dienstverle-

ners als voorheen, maar ze werken nu anders samen. Ze streven naar meer maatwerk en de samenwerking moet eenvoudiger worden.

- Amsterdam begint met samenwerking tussen huisartsen – maatschappelijke dienstverlening - wijkverpleging.
- Een cliënt krijgt één contactpersoon.
- Voor eenvoudige vragen worden de beslissingen in de wijk genomen. Bijvoorbeeld voor huishoudelijke hulp en lichte vormen van dagbesteding.
Voor specialistische vragen kan een maatwerkvoorziening door de wijkzorg worden aangevraagd. Hiervoor is een indicatie nodig van een stedelijk orgaan, de MO-zaak.
Bij een maatwerkvoorziening gaat het om intensieve begeleiding. Bijvoorbeeld specialistische vormen van dagbesteding zoals bij Alzheimer.

Extra mogelijkheden voor de cliënt

- Iedere Amsterdammer kan kosteloos gebruik maken van een onafhankelijke cliënt-ondersteuner voor informatie en advies en algemene kortdurende ondersteuning.
In het kader van de wijkzorg wordt de cliëntondersteuning geleverd door MEE Amstel en Zaan en door instellingen voor Maatschappelijke Dienstverlening, zoals PuurZuid.
Bij het keukentafelgesprek kun je bijvoorbeeld iemand uit je eigen netwerk inschakelen, maar ook een cliëntondersteuner vragen om je bij het gesprek terzijde te staan.
Je kunt voor cliëntondersteuning ook beroep doen op andere organisaties zoals Cliëntenbelang Amsterdam, bijvoorbeeld als je in aanmerking wilt komen voor stedelijke voorzieningen.
- Er is een second opinion over het ondersteuningsplan mogelijk als een cliënt het hierover niet eens wordt met de hulpverlener, die het keukentafelgesprek heeft gevoerd.

III De belangrijkste vragen en discussiepunten

1 Waar kun je terecht als je plotseling hulp nodig hebt?

Loket Zorg en Samenleven: het centrale punt voor informatie en advies

Het is belangrijk, dat er voor vragen één telefoonnummer algemeen bekend is, nl. van het Loket Zorg en Samenleven. Het Loket is het centrale aanspreekpunt als je zorg en hulp nodig hebt. Iedereen kan er met alle mogelijke vragen op het gebied van zorg terecht.

Het Loket heeft ook informatie over de mogelijkheden van dienstverlening door vrijwilligers.

Bereikbaarheid van het Loket:

= **telefonisch op maandag t/m vrijdag van 9 - 17 uur: 020 2524255**

= **per email: loketzorgensamenleven@zuid.amsterdam.nl**

= **inloopsprekuren in het Huis van de Wijk De Pijp, 2e van der Helststraat 66: dinsdag en vrijdag 9 - 12 uur en woensdag 13.30 - 16.30 uur.**

24-uurs hulplijn Buurtlijn: telefoonnummer: 020-592 34 59

In de Pijp en Rivierenbuurt bestaat ook de Buurtlijn, een 24-uurs hulplijn voor ouderen en kwetsbare bewoners. Dit is een samenwerkingsverband tussen Ata alarmering, Combiwel en Rozazorg.

(Zie voor informatie: <http://www.combiwel.nl/7613/nieuwe-24-uurs-hulplijn-voor-ouderen-en-kwetsbare-bewoners-de-pijp-en-rivierenbuurt>)

Voor noodsituaties kun je nog steeds 112 bellen.

Waar kun je heen in het geval van overlast van buurtbewoners met zware psychische problemen?

Mijn buurman had zware psychische problemen. Waar kun je dan terecht?

Je kunt contact opnemen met Meldpunt Zorg en Overlast op het Stadsdeelkantoor aan de President Kennedylaan als je te kampen hebt met langdurige of steeds terugkerende overlast. Of als je je zorgen maakt over een buurtbewoner die zorg nodig heeft, bijvoorbeeld vanwege psychische problemen, sociaal isolement en/ of verslaving.

Met zo'n vraag kun je ook terecht bij het Loket Zorg en Samenleven. Die zorgen voor de juiste verwijzing.

2 Wijkzorg algemeen

Wat is het voordeel van de veranderingen voor de cliënt?

Indicatie gebeurde voor 1 januari 2015 op grote afstand door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). Nu zijn de lijnen korter en vindt de beslissing voor toekenning van hulp voor een belangrijk deel in de wijk plaats (zie ook paragraaf III, onderdeel Wat is wijkzorg?)

Het CIZ indiceert nu alleen nog voor langdurige intramurale zorg (intensieve 24-uurs zorg).

Hoe komen de bezuinigingen tot stand?

Het CIZ verdwijnt grotendeels. Wie houdt nu in de gaten dat er toch bezuinigd wordt?

In Amsterdam wordt aangenomen dat maatwerk op wijkniveau op langere termijn minder geld gaat kosten en een groot deel van de bezuinigingen gaat opvangen. Daarnaast wordt er een groter beroep gedaan op wat de client zelf kan regelen, samen met zijn of haar netwerk. De ontwikkeling van een breder vangnet in de wijk is ook een punt van aandacht. Iemand die zorg nodig heeft krijgt zorg. Het zal moeten blijken of dit de benodigde bezuinigingen gaat opleveren.

Hoe krijg ik de zorgorganisatie die ik graag wil en heb ik die keuze?

Je kunt overstappen naar een andere zorgorganisatie. Dan moet je een aanvraag doen bij de organisatie waarnaar je wilt overstappen. Zij regelen het met de organisatie waarvan je eerder gebruik maakte. De organisatie moet gecontracteerd zijn door de Gemeente Amsterdam.

De Gemeente heeft nu 18 thuiszorgorganisaties gecontracteerd. Daaruit kun je kiezen. Bij het Loket Zorg en Samenleven is een lijst van de gecontracteerde organisaties beschikbaar.

Aanvankelijk waren er alleen contracten met grote organisaties. Sinds januari 2015 zijn ook kleine aanbieders gecontracteerd, zoals Emile.

Via een PGB kun je wel gebruik maken van een organisatie die geen contract heeft met de gemeente.

Als ik een hulpvraag heb, hoe lang duurt het dan voordat ik echt hulp krijg?

Als er bijvoorbeeld bij Buurtzorg een plek voor wijkverpleging is kan het snel. Is er geen plek dan kijkt Buurtzorg bij collega's.

Hoe is de privacy geregeld?

Maatschappelijke Dienstverlening, wijkverpleging en huisartsen werken samen. Zij kunnen ook contacten leggen met andere hulp- en dienstverleningsorganisaties. Maar dat kan niet zomaar. De cliënt moet toestemming worden gevraagd voor de uitwisseling van informatie met andere hulpverleners.

Kunnen kleinere organisaties bij ziekte van personeel wel voor vervanging zorgen?

Bij Emile bijvoorbeeld wordt de cliënt gevraagd of hij of zij vervanging wil. Er wordt gewerkt met vaste vervangers.

Ik woon in een seniorenflat en zie daar 's ochtends 5 á 6 verschillende hulpverleners in- en uitgaan. Kan dat efficiënter?

Het zou natuurlijk efficiënter kunnen, maar dit is de consequentie van de vrije keuze. Het is een belangrijk goed, dat je je zorgaanbieder zelf kunt kiezen.

3 Keukentafelgesprekken

Wie voert het keukentafel gesprek?

Dat doet een wijkverpleegkundige of sociaal werker.

Zijn er richtlijnen voor het voeren van een keukentafelgesprek?

Het gesprek gaat over de leefsituatie van de client in brede zin: hoe leef je; je netwerk van familie, vrienden en buren; financiën (kun je rondkomen/ administratie). Het is een breed gesprek over de situatie van de cliënt en wordt niet uitsluitend volgens vaste richtlijnen gevoerd.

In Amsterdam wordt als hulpmiddel voor de keukentafelgesprekken de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) gebruikt. (zie www.zelfredzaamheidsmatrix.nl).

Hoe kun je je voorbereiden?

Je krijgt vooraf bericht over het gesprek. Er bestaan allerlei tips ter voorbereiding van het gesprek. Zie de website van ons Stadsdorp onder Zorg.

Ondersteuning bij keukentafelgesprekken

Je kunt iemand meenemen naar het keukentafelgesprek, bijvoorbeeld een familielid of buurvrouw. Je kunt hiervoor ook zo nodig gratis beroep doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze rol kan worden vervuld door sociaal werkers (bv Sara Bruinsma en Sanne van der Giessen van PuurZuid) of medewerkers van MEE Amstel en Zaan.

Maatschappelijke dienstverleners van bv. PuurZuid hebben twee rollen. Zijn die twee rollen wel te combineren, bv. bij het keukentafelgesprek?

Sara Bruinsma heeft aangegeven, dat zij en haar collega's twee rollen hebben in de wijkzorg, nl. die van sociaal werker en onafhankelijk cliëntondersteuner. Bijten die twee rollen elkaar niet? Bijvoorbeeld: kan Sara cliëntondersteuner zijn als een cliënt een keukentafelgesprek heeft met haar collega - sociaal werker? Volgens Sara is dat nog niet voorgekomen en zou dat inderdaad niet goed zijn i.v.m. verstrengeling van belangen. Wel kan zij bijvoorbeeld cliëntondersteuner zijn als het gesprek door een wijkverpleegkundige wordt gevoerd. Dit is een aandachtspunt voor verdere ontwikkeling!

Is er ook een keukentafelgesprek als je al huishoudelijke hulp krijgt van Cordaan?

In 2015 houd je de hulp die je voor 1 januari al had. Voor 2016 is een keukentafelgesprek nodig. Dat doet de organisatie waarvan je hulp hebt, in dit geval Cordaan. Zonodig zou bijvoorbeeld Sara Bruinsma in dit geval cliëntondersteuner kunnen zijn.

Hoe gaat het als iemand geen beroep wil doen op kinderen of bureu?

Deze vraag kan niet in het algemeen beantwoord worden. Het wordt dan een onderwerp van het gesprek. Iemand kan er goede redenen voor hebben. Een open vraag blijft deze avond hoe het gaat als je -zonder speciale redenen - niet van anderen afhankelijk wil zijn.

4 Persoonsgebonden Budget (PGB)**Als je hulp nodig hebt, kun je dan een PGB aanvragen? Waar?**

Er is pas kort meer bekend over hoe de aanvragen en toewijzingen van een PGB gaan, dus dat zal bij de hulpverleners nog niet helemaal bekend zijn.

Wie het keukentafelgesprek voor een PGB voor Huishoudelijke hulp doen is bijvoorbeeld nog onduidelijk.

Aanvraag van een PGB voor Persoonlijke Verzorging of Verpleging kan bv. bij Buurtzorg.

Aanvraag en toewijzing van een PGB voor dagbesteding kan bij sociaal werk.

Als je niet weet waar je een aanvraag kunt doen kan je het beste naar het Loket gaan. Dat kan op dit moment ook nog niet alle vragen onmiddellijk beantwoorden, maar dat zal in de toekomst beter gaan.

Adviezen

- Je kunt lid worden van Per Saldo, de belangenorganisatie van mensen met een PGB. Per Saldo geeft o.a. wekelijks een nieuwsbrief uit. Zie: www.pgb.nl.
- Laat een hulpverleningsorganisatie nooit je PGB-budget beheren.

5 Hulpmiddelen**Hoe krijg ik bijvoorbeeld de rolstoel die bij mij past?**

Ik krijg een nieuwe rolstoel via een PGB en wilde graag dezelfde die ik nu heb, omdat ik daar goed in zit. Dat was een heel gevecht, maar het is uiteindelijk toch gelukt. Waarom kan dat niet eenvoudiger?

Het Loket Zorg en Samenleven heeft een soortgelijke ervaring met de vervanging van een scootmobiel. Het Loket heeft bij de aanvraag geholpen, maar het blijft moeilijk.

Je moet je hulpmiddelen nu zelf verzekeren. Hoe moet dat?

Vroeger waren hulpmiddelen zoals traplift en rolstoel verzekerd via de gemeente Amsterdam. Nu moet je ze zelf verzekeren. Verzekeraars weten nog niet hoe ze hiermee om moeten gaan. Is daar iets aan te doen? Uiteindelijk biedt de RABO bank nu een verzekering.

Ervaring van het Loket Zorg en Samenleven: individuele mensen lopen hier tegenaan. Als actie wordt ondernomen vanuit een instantie zoals het Loket krijg je veel meer voor elkaar.

Deze vraag is ook bedoeld als **signaal**.

- Het Stadsdeel zou dit met verzekeringsmaatschappijen kunnen bespreken. Signaal wordt meegenomen door Stadsdeel.
- De verzekering van hulpmiddelen zou via de gemeente kunnen lopen. Vroeger was dat zo, maar nu niet meer.

Tip: navraag bij ergotherapie.

IV Opmerkingen uit de wandelgangen over een eventueel vervolg

- We zouden volgend jaar opnieuw bij elkaar kunnen komen met dezelfde gasten om te zien hoe de veranderingen hebben uitgepakt.
- We zouden ook een keer aandacht kunnen besteden aan de vraag wat de veranderingen gaan betekenen voor mensen die wat meer inkomen hebben en wellicht - i.v.m. de eigen bijdrage - huishoudelijke diensten voordeliger zelf kunnen inkopen. Waar kunnen zij dan goed terecht? Zijn daarvoor collectieve voorzieningen op wijkniveau te organiseren zoals een boodschappenservice? Dan kunnen we ook aandacht besteden aan de zogenaamde **Dienstencheque** die binnenkort in Amsterdam beschikbaar komt.
Emile Thuiszorg gaat misschien zelf ook collectieve voorzieningen organiseren.
(Emile de Roy van Zuydewijn van Emile Thuiszorg).

V Nadere informatie

Er zijn **flyers** om mee te nemen van de Gemeente Amsterdam, Loket Zorg en Samenleven en Emile Thuiszorg.

De informatie van de gemeente Amsterdam is ook te vinden op een **website**:

<http://www.amsterdam.nl/zorg-welzijn/zorg-ouderen/>

Volgens Chris van der Kroon zijn de flyers van de gemeente binnenkort ook in papieren vorm te krijgen op het Stadsdeelnkantoor aan de Kennedylaan.

Informatie over de organisaties die in het **panel** waren vertegenwoordigd:

Loket Zorg en Samenleven: http://www.zuid.amsterdam.nl/zorg_en_welzijn/

Buurtzorg de Pijp- Rivierenbuurt: amsterdampijp.buurtzorg.net

Emile Thuiszorg: www.emile.nu

PuurZuid: www.puurzuid.nl

(bij Maatschappelijke Dienstverlening doorklikken naar Sociaal werk).