



Gemeente  
Amsterdam

## Werkkring

Van kwaliteitszorg naar kwaliteitscultuur

Jac. van Rheenen/ Sascha Steinmann  
afdeling Zorg gemeente Amsterdam

16 november 2017



## Presentatie

Aansturen en aanspreken

de paradigmashift in de uitvoering van de Wet maatschappelijke ontwikkeling door de gemeente Amsterdam

Een excursie ( 15 sheets) door de bedoeling en uitwerking van de Wmo met nieuwe rollen en taken in het publieke domein



## Vanuit de bedoeling: Wet maatschappelijke ondersteuning

- Wmo bedoeling: burgers optimaal zelfredzaam en zo lang mogelijk zelfstandig (wonen)
- Wmo gaat uit van inzet van eigen kracht van individu/ leefstructuur/ samenleving
  
- in 2015 gedecentraliseerd van rijk naar gemeente, samen met Jeugdwet, Passend onderwijs en Participatiewet
- verantwoordelijkheid bij gemeenten met ruimte om beleid aan te passen op lokale situatie
- 25% taakstelling als stimulus voor effectiviteit in de uitvoering

# ✘ ✘ ✘ Schets opgaaaf afdeling Zorg:

Wat is het:

- uitvoering voor 60.000 Amsterdammers
- opstellen en uitvoeren van beleid in opdracht van wethouder en raad
- besteding Wmo-budget: in Amsterdam € 450.000.000
- handhaven van kwaliteit van de levering van >100.000 voorzieningen

Wat doen we:

- beantwoorden politieke vragen en begeleiden van besluitvorming
- kaders stellen door beleid (verordening en financieel) en productomschrijvingen
- begeleiden inkoop: opstellen PvE , ondersteunen inkoopproces
- contractmanagement, aansturen van 145 Wmo-aanbieders van Hbh, AO, DB en LO en rolstoelen, wonen en -aangepast- vervoer
- primair proces: beoordelen van leveringen en toezicht op betalingen



## Paradigmashift voor gemeente en professionals

Van aanspraak op .... naar noodzaak van.....

- van iedereen hetzelfde bieden met nadruk op gelijkheid en rechtszekerheid
- naar leveren van maatwerk passend bij individuele behoefte en noodzaak

Deze shift heeft grote gevolgen voor :

- inwoners van Amsterdam die beroep op de Wmo doen
- professionals en organisaties in de Wmo-uitvoering
- gemeente als opdrachtgever en eindverantwoordelijke.



# Hoe gaat gemeente Amsterdam met de paradigmashift om?

Opdracht aan gemeente:

in Wmo-beleid en -uitvoering flexibiliteit en variatie mogelijk maken en tegelijkertijd passende kwaliteit van ondersteuning bepalen en handhaven.

Doen we door:

- verregaande verantwoordelijkheden beleggen bij de veldpartners
- samenwerken met veldpartners middels co-creatie; ipv opleggen van uitvoering vanuit beleidsafdeling die bepaalt vanachter de tekentafel
- aandacht voor de nieuwe rollen van aanbieders en gemeente, met de focus op 'het samen doen'
- gebruik maken -nog- van oude, functionele instrumenten om niet in verandering door te schieten



## Uitleg en verdieping aan de hand van drie geselecteerde thema's:

- Wijkzorg,  
*flexibiliteit en variatie in uitvoering mogelijk maken*
- Klanthouderschap,  
*de professional voorop en de regie aan de uitvoering*
- Resultaatgericht,  
*het te behalen uitvoeringsresultaat bepaalt het in te zetten aanbod*



## Wijkzorg, de bedoeling:

Bieden van passende, samenhangende zorg en ondersteuning dichtbij de Amsterdammer

Daarom:

- inzetten op netwerksamenwerking van aanbieders in een wijk: geen afgebakend vast Wmo team
- ondersteunen van het wijkzorg-netwerk
- een open -niet strak begrensd- netwerk dat het geheel aan ondersteuningsbehoeften omvat en flexibel blijft.
- voortdurend communiceren vanuit de bedoeling





## Wijkzorg, de nieuwe pijlers:

- werken met klanthouders, met eenzelfde werkwijze
- verzorgen van trainingen ( wijkzorg en RIS)
- inzet van kwartiermakers
  - samenwerking stimuleren door:
    - bitterballenbijeenkomst met oog op ontmoeten
    - casuïstiekoverleg, met op oplossen
    - managementbijeenkomsten met oog op sturen
- gebruik van -verplichte- instrumenten die Wmo-aanbieders verbindt: Wmo-ondersteuningsplan; registratiesysteem RIS
- binnen het netwerk te communiceren over 'best-practices', publiceren van voorbeelden van innovaties; ontwikkelen van eenzelfde taal



## Wmo-klanthouderschap: de regie

De bedoeling van klanthouderschap:

- Klanthouder is de professional die de coördinatie voert op samenhangende zorg en ondersteuning dichtbij de Amsterdammer en daar voor cliënt en andere professionals het aanspreekpunt is

Taken van de klanthouder:

- toegang tot de Wmo: afweging of iemand Wmo-ondersteuning nodig heeft
- bepalen van ondersteuning die oplossing biedt (wat, hoe vaak, door wie) en die periodiek toetsen op resultaat tbv. vervolgstappen
- inclusief het regelen van de nodige ondersteuning buiten de eigen organisatie
- bieden van de eigen ondersteuning, de oorspronkelijke taak



## Wmo-klanthouderschap, nieuw en de verandering voor professionals.

Shift: van zorgen voor naar zorgen dat  
Niet langer: cliënt komt bij mij, ik ga ondersteuning bieden  
Maar: zorgvraag afpellen in wat is nodig en wie kan dat op welke niveau, waar het beste doen

Hoe

- al doende leren we gezamenlijk
- samenwerking periodiek spiegelen door gezamenlijk beoordelen wat -nog- gedragen en gesteund wordt:
  - stuurgroepen, voor het houden van zicht op ontwikkelingen binnen de samenwerking
  - contractmanagement, reguliere toets momenten per aanbieder met gemeente over de stavaza van de samenwerking
  - doelgroepenbeleid/ ontwikkeling, themagerichte ontwikkelagenda's van meerdere aanbieders en gemeente

# ✘ ✘ **Resultaatgericht werken, het te** ✘ **behalen resultaat is bepalend**

- niet het beschikbare aanbod, maar het haalbare resultaat is leidend voor het bepalen van de Wmo-ondersteuning
- geen vastlegt aanbod, maar resultaten die de Amsterdammer kan verwachten door de inzet van de Wmo.
- professional bepaalt van vanuit de Wmo-bedoeling

Voor de Wmo-uitvoering heeft dat als consequentie:

- geen 'indicatiestelling' in uren en activiteiten
- wel 'ondersteuningsplan' met door cliënt gemotiveerd, realistisch resultaat met een termijn van max. een jaar.
- de professional bepaalt (inzet kennis, ervaring, tijd, middelen)
- bij verschil van inzicht is motivatie van cliënt leidend en is een route voor onafhankelijk advies beschikbaar

# ✘ ✘ Het verhaal van een cultuur van ✘ samenwerken

## Wat is bereikt

- acceptatie: gemeente en aanbieders willen niet meer terug naar de situatie van voor 2015, onder vorige wetgeving
- organisatie: aanbieders en gemeente zetten zich gezamenlijk in om het Amsterdamse Wmo-proces verder te ontwikkelen
- samenwerken als basis van de uitvoering (niemand voor zich)
- samen leren en waarde ontwikkelen voor de Amsterdammer de aanbieders, gemeente, de professionals, de ambtenaren



## Wat heeft een lange adem nodig

- Leren:
  - van opbrengsten van de ontwikkelopdrachten
  - in de praktijk van de uitvoering
  
- Gemeente
  - samen met de aanbieders optrekken ( wijksafari's
  - organiseren van inspiratiebijeenkomsten
  - interne thema's ( werkstromen) uitwerken, waaronder
    - . planmatig werken
    - . partnerscan

# ✘ ✘ ✘ Voorbeelden, good practices

- Anders kijken, anders doen
- Alliantievorming