

Datum: 28 mei 2021
Kenmerk: 20210007
Aan: College van B en W van de Gemeente Oss
Betreft: Advies Inkoopplan Wmo 2022-2023.

Geacht college,

Op 31 maart jl. ontving de Wmo-raad het Inkoopplan 2022-2023 Wmo ondersteuning Noordoost-Oost Brabant. Naast dit document kreeg de kenniskring Wmo een toelichting door uw ambtenaar. Met dit advies geven wij een reactie hierop.

Het inkoopplan 2022-2023 borduurt voort op eerdere inkoopplannen waarover wij in het verleden eveneens hebben geadviseerd. Dit en uw ervaringen uit het verleden zijn binnen het regioverband aan de orde gekomen en vertaald in het huidige document.

De onderlinge afspraken over samenwerking en verdeling van de kosten bij het ten uitvoer brengen van de inkoop Wmo nemen wij ter kennisname aan. Deze technische details geven ons geen aanleiding om opmerkingen te maken. Wij vragen ons wel af of de gereserveerde 2% van de middelen, een toch niet onaanzienlijk bedrag, voor innovatie/transformatie bij de zorgaanbieders controleerbaar goed benut zal gaan worden. En hoe u denkt te kunnen beoordelen of de transitie-middelen leiden tot kwaliteitsverbetering en efficiënter gebruik van gemeenschapsgelden.

Wij zien dat het inkoopplan 2022-2023 dus vooral een technische uitwerking kent om het proces van inkoop goed te laten verlopen. Daar is het uiteraard primair ook voor bedoeld. Maar wij vinden het van meer belang om de focus te leggen op de onderliggende visie en het beleid waarop een inkoopplan tot stand komt.

Met ons advies willen we vanuit cliëntperspectief en het belang van de burger scherper definiëren hoe de regiogemeenten de inkoop van de Wmo voorzieningen inhoud en uitwerking kunnen geven. We gaan daarbij uit van een visie die het stimuleren van eigen regie bij de burger, het bieden van maatwerk op basis van een onafhankelijke beoordeling van de zorg- en ondersteuningsbehoefte en het efficiënt en effectief omgaan van middelen centraal stelt.

In een aantal aandachtspunten willen we op deze visie en beleid accenten leggen.

Het belang van de (Osse)burger, cliënt van Wmo voorziening

Wij vinden het van eminent belang dat de behoefte van ondersteuning van de burger steeds centraal staat. Het is daarom de taak van de gemeente om exact te achterhalen wat de behoefte en de wensen zijn van die burger.

Omdat het niet altijd duidelijk is wat de (individuele) burger wil en hoe diens behoeften het best in beeld te brengen is adviseren wij navolgend.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert:

Organiseer spreekuren in buurt- en gemeenschapshuizen waar de burger laagdrempelig informatie kan krijgen en zijn zorg- en ondersteuningsbehoefte kan laten toetsen.

Deze spreekuren bemensen met ouderenadviseurs van Ons Welzijn en/of goed opgeleide en getrainde vrijwilligers. Zij dienen een gemakkelijke toegang te hebben naar een backoffice bij Ons Welzijn of de gemeente bij wat meer ingewikkelde vragen.

Wij vinden een goed voorbeeld bij de werkwijze van Farent in de regio Den Bosch.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert:

Zorg dat de behoefte aan ondersteuning vanuit de Wmo wordt vastgesteld door een onafhankelijk adviseur. Hiermee kan maatwerk worden nagestreefd omdat er geen belangenverstrengeling is met de mogelijkheden tot zorgaanbod vanuit de aanbieder.

Laat de cliënt/burger of diens onafhankelijke ondersteuner zelf de regie houden. Laat niet de zorgaanbieder hierin sturend zijn.

Kwaliteit en toetsing bij de aanbieders

In het inkoopplan wordt de verantwoordelijkheid voor kwaliteitsbewaking en toetsing bij de aanbieder gelegd. Deze dient te voldoen aan professionele standaarden en de normen binnen de branche. Er wordt van hen gevraagd een klachtenregistratie bij te houden en regelmatig hiervan te rapporteren.

Terecht streeft u naar een zo hoog mogelijke kwaliteit. Dat is in het belang van de Wmo cliënt zelf maar eveneens belangrijk voor de beoordeling of de financiële middelen op de juiste wijze en controleerbaar efficiënt worden ingezet. Het gaat immers om veel gemeenschapsgeld.

Wij vinden dat aanscherping op dit terrein meegenomen moet worden. Ook omdat de tot nu toe gebruikte toetsing van kwaliteit en clienttevredenheid duidelijk ondermaats zijn voor een goede beoordeling. Het Cliënt Ervaringsonderzoek(CEO) is niet objectief en voldoende normatief te noemen omdat niet alle doelgroepen hierin bereikt worden. Daarnaast speelt mee dat de veelal kwetsbare burger vrijwel nooit zelfstandig de enquête kan invullen. Men krijgt daarbij hulp van de medewerker van de aanbieder of van een belanghebbende mantelzorger/familie lid. Het is dan onmogelijk voor de burger zich kritisch uit te laten over de hulp men krijgt van diezelfde medewerker c.q. mantelzorger.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert:

Zorg als opdrachtgever dat er meer en betere cijfers beschikbaar komen om de kwaliteit en klanttevredenheid te beoordelen. Stel verplichtend bij aanbieders toegang te krijgen tot hun klachtenregistratie. Zorg dat medewerkers van de Wmo-desk bij gemeente en Ons Welzijn een goede registratie opzetten van klachten die bij hen binnen komen. Leg het oor te luister tijdens de spreekuren in de buurthuizen en registreer klachten met inachtneming van de privacy wetgeving. Overweeg een incentive voor de aanbieder die beter dan gemiddeld weet te scoren op kwaliteit van dienstverlening.

Effectiviteit en efficiënt gebruik Wmo middelen

Zoals eerder gesteld rechtvaardigt de hoge som van financiële middelen welke omgaan in de Wmo voorzieningen dat hier kritisch naar gekeken wordt. Bij een toename van de vergrijzing binnen de bevolking en de daaruit te verwachten grotere vraag naar Wmo voorzieningen wordt dit een urgent aandachtspunt. Als de kwaliteit op peil moet blijven en de vraag stijgt zal er gekeken moeten worden of de organisatie en de inzet van zorg en ondersteuning efficiënter en effectiever geregeld kan worden. Dit geldt zowel voor de overall organisatie binnen de Wmo, bijvoorbeeld vanuit het inkoopproces, maar tevens bij de uitvoering van de Wmo vanuit de aanbieders.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert:

Stel binnen de overleggen met de rijksoverheid en de koepelorganisaties het systeem van inning eigen bijdrage ter discussie. Het effect in beperking van de hoogte van de eigen bijdrage heeft geleid tot een grote toename van de vraag. Ook vanuit meer welgestelde burgers die voordien uit eigen middelen huishoudelijke hulp regelden. De meest financieel kwetsbare burger zou hierdoor gedupeerd kunnen worden omdat er door de toegenomen vraag door de leverancier binnen hun toegewezen budget beknibbeld wordt op uren hulp om iedereen te kunnen helpen. Aanvaard anders dat er overschrijding plaats vindt binnen de gemeentelijke middelen voor huishoudelijke verzorging in de Wmo om iedere burger recht te geven op passend geïndiceerde uren hulp.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert:

Cluster de huishoudelijk hulp per buurt/wijk of groot wooncomplex door deze aan één aanbieder te gunnen. Dit bespaart (reis-)tijd en vervanging bij ziekte of vakantie is eenvoudiger te regelen. De kwaliteit van de medewerkers is immers geregeld bij de aanbieder en dient over de gehele linie gelijk te zijn. Aanbieders zouden middels een tenderinschrijving tot een verdeling moeten komen op wijk- of buurtniveau.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert:

Maximeer de winsten bij de aanbieders behaald vanuit Wmo middelen. Relateer de vergoeding van gedeclareerde uren aan de CAO lonen passend bij het kwalificatieniveau van medewerkers in de uitvoering. Biedt een incentive als de aanbieder de overheadkosten beperkt en de tarieven benut voor meer inzet uren uitvoering en/of verhoging van het kwalificatieniveau.

Wij realiseren ons dat transitie tijd kost. De huidige wet- en regelgeving is mogelijk nog belemmerend om het volledig mee te nemen in het inkoopplan 2022-2023.

We adviseren om, daar waar het al kan, het op te pakken. Vervolgens de nodige vervolgstappen te gaan maken om de kwaliteit en de benutting van middelen verder te verbeteren voor de burgers in de samenwerkende regiogemeenten.

De Adviesraad Sociaal Domein Oss c.q. de werkgroep binnen de kenniskring Wmo is graag bereid om met u en de betrokken ambtenaren daarin verder te denken.

Met vriendelijke groet,

Jaap Kool, voorzitter
Adviesraad Sociaal Domein

Mart van Wanrooij, voorzitter
Kenniskring Wmo ASD Oss