

Datum 11 mei 2015
Kenmerk WMOR15006a/adviesgroep individuele voorzieningen
Aan het college van B en W van de Gemeente Oss
Betreft Signaalbrief Evaluatie pilot huishoudelijke verzorging en uitvoering huishoudelijke hulptoelage

Geacht college,

Op 7 april jl. vond een bijeenkomst plaats waarin onderzoeksbureau BMC een presentatie gaf voor vertegenwoordigers van Wmo-raden over de evaluatie Pilot Huishoudelijke Verzorging.

De onderzoeksnota met aanbevelingen was niet beschikbaar. Verzoeken om de relevante stukken alsnog integraal toe te zenden zijn niet gehonoreerd. Op 24 april jl. kreeg de Wmo-raad Oss alsnog de beschikking over de documenten via ibabs. Na bestudering en bespreking van de Evaluatienota, de oplegnotitie, het ambtelijk voorstel en de notities over de huishoudelijke hulp toelage vraagt de Wmo-raad uw aandacht voor het volgende:

Evaluatie Pilot Huishoudelijke Verzorging

Het rapport van BMC is over het algemeen voor ons helder en in de meeste aanbevelingen kunnen we ons vinden. Helaas moeten we constateren dat in de zogenoemde oplegnotitie het belangrijkste kritiekpunt van de Wmo-raden niet is terug te vinden. Zoals blijkt uit de reacties van zowel cliënten als aanbieders is volstrekt duidelijk dat het leveren van maatwerk ondergeschikt is gemaakt aan het realiseren van de gewenste bezuiniging. Een belangrijke conclusie van de evaluatie zou moeten zijn dat de hoofddoelstelling niet gehaald is. Immers: maatwerk was en is al een aantal jaren het credo van de gezamenlijke gemeenten. Alle op de regionale bijeenkomst aanwezige Wmo-raadsleden hebben aangegeven dat dit in hun gemeente niet is bereikt.

Bij de aanvang van de pilot is uitgegaan van een gemiddeld aantal uren per cliënt van 2. Intussen is dat welhaast standaard 1,5 uur geworden. Er is zelfs een aanbieder die keukentafelgesprekken van de daadwerkelijke hulp aftrekt. Voor gesprekje, signalering, vervanging bij ziekte, feestdagen en vakantie en meer dan oppervlakkige schoonmaak is onvoldoende budget beschikbaar, terwijl ook gewezen wordt op overbelaste werkers en verminderde kwaliteit van de huishoudelijke werkzaamheden. Van vele kanten (cliënten, aanbieders, huisartsen, belangenorganisaties) wordt de huidige gang van zaken afgewezen.

Het is ons dan ook volstrekt onduidelijk hoe nog gesproken kan worden van het leveren van maatwerk en hoe de mening van veel cliënten kan worden afgedaan als een kwestie emotie en gewenning. Daarmede kunnen naar onze mening de vermindering van hulp en alle gevolgen niet goedgepraat worden. Cliënten worden zo niet serieus genomen. Natuurlijk zullen mensen zich op den duur wel redden; ze kunnen niet anders, ze hebben geen keus. Maar dat betekent nog niet dat 'we op de goede weg zijn'.

De Wmo-raad wijst u er ook op dat bezuinigingen op de hulp al in 2012-2013 in gang zijn gezet. Toen is in Oss een begin gemaakt met 'vraagverhelderende' gesprekken en de inzet van het eigen netwerk, hetgeen leidde tot een vermindering van de inzet van uren. Bij het starten van de pilot is daar voor de meeste cliënten nog een - forse - vermindering bijgekomen.

Verder moeten we constateren dat ook nog veel organisatorische zaken niet goed lopen. Er zijn teveel afstemmingsproblemen. Het beloofde zorgvuldige monitoren heeft blijkbaar niet gewerkt of is niet uitgevoerd.

Als aanvulling op de aanbevelingen in de regionale bijeenkomst komt de Wmo-raad tot het volgende advies:

1. De zorgbehoefte van de cliënt was uitgangspunt en moet uitgangspunt blijven. Dit betekent voor alle cliënten dat maatwerk geleverd dient te worden, ook in die situaties waarin meer dan een basis-aantal uren nodig is.
2. Cliënten worden voortdurend voorgehouden dat niet meer in aantal uren gedacht moet worden, maar in resultaat. Dit is voor cliënten niet te begrijpen. Immers, de eigen bijdrage wordt gewoon berekend in uren en als de hulp niet komt vanwege vakantie, feestdagen of ziekte dan moet die eigen bijdrage zelfs gewoon doorbetaald worden. Bovendien zien cliënten dat met minder uren ook minder werk gedaan wordt. Ontken dus niet dat het aantal uren niet van belang is. En spreek duidelijk af dat voor niet geleverde uren geen eigen bijdrage betaald moet worden.
3. Uit de evaluatie blijkt dat de (aanvullende) hulp vanuit het sociale netwerk te optimistisch wordt ingeschat door de overheid. Stel die verwachtingen bij.
4. Houdt vast aan de belangrijke taak van signalering. Een hulpverlenende die mensen met een Wmo-indicatie ondersteunt, moet meer zijn dan een schoonmaakhulp.
5. In relatie tot punt 4 adviseert de Wmo-raad om in de toekomst uitsluitend contracten af te sluiten met aanbieders die zich richten op een combinatie van poetswerk, signalering en ondersteuning van kwetsbare burgers.
6. Controleer beter op resultaat en nazorg. De Wmo-raad verneemt graag welke concrete acties worden ondernomen.
7. Als in de beschikking geen aandachtsgebieden meer genoemd worden en als er geen beschikking meer nagestuurd wordt waarin het aantal uren wordt genoemd, dan wordt het voor cliënten een bijna heilloze weg om nog een bezwarenprocedure te voeren. Er staat namelijk nauwelijks meer iets op papier.
8. Voor cliënten is de klachtenprocedure onduidelijk en tijdrovend en de gemeente heeft weinig tot geen zicht op klachten. We pleiten nogmaals voor één klachtenmeldpunt met daarin één partij (niet de gecontracteerde uitvoerder) die de afhandeling van klachten regelt. Op die manier zijn klachten beter in beeld, kan de tijd van oplossen in de gaten worden gehouden en weten mensen waar ze moeten zijn.
9. Als cliënten een indicatie krijgen voor huishoudelijke verzorging, dan kan het niet zo zijn dat voor sommige aandachtsgebieden/klussen verwezen wordt naar de particuliere hulp van aanbieders (bijv. was- en strijkservice) aangezien dat voor veel mensen niet te betalen is.
10. Bij het verwijzen naar de Huishoudelijke Hulp Toelage voor cliënten die gebruik maken van de huishoudelijke verzorging in het kader van de Wmo ziet de Wmo-raad het risico dat te gemakkelijk werkzaamheden die blijven liggen worden doorgeschoven naar de HHT. Dit kan nadelige financiële consequenties hebben voor

de cliënten met een beperkt inkomen, die moeten bijbetalen naast hun gewone maximale eigen bijdrage, en lost bovendien slechts problemen op voor een beperkte termijn. De Wmo-raad adviseert u om aan te geven hoe u dit probleem wilt vermijden.

11. Momenteel zijn sancties bij het niet nakomen van afspraken door aanbieders niet mogelijk. We adviseren u voor de komende periode sancties af te spreken. Net als cliënten moeten ook aanbieders zich aan de regels houden.

Huishoudelijke Hulp Toelage

Voor wat betreft deze werkgelegenheidsmaatregel vragen wij aandacht voor een aantal valkuilen, suggesties en vragen:

- a. structurele problemen door gebrek aan maatwerk worden er niet door opgelost.
- b. voor mensen met een kleine beurs is HHT geen oplossing;
- c. risico van verschuiving van reguliere huishoudelijke verzorging naar HHT als gevolg van financiële overwegingen van aanbieders/gemeente.
- d. risico van verschuiving van reguliere huishoudelijke verzorging naar HHT als gevolg van financiële overwegingen van cliënten; voor mensen met een wat grotere portemonnee zal dit aantrekkelijk zijn maar geen verbetering van de werkgelegenheid bij de aanbieders;
- e. oneerlijke concurrentie voor een particuliere witte werkster en mensen met een PGB;
- f. de subsidieregeling is vooral gunstig voor mensen met hogere inkomens, die heel goed hun schoonmaakster zelf kunnen betalen. Er zou een maximum inkomensgrens moeten worden gesteld;
- g. onduidelijk is waarom de regeling ook beschikbaar is voor 75-plussers die geen recht hebben op een wmo-voorziening en geen mantelzorger zijn;
- h. in de voorlichting aan cliënten is het belangrijk om de te betalen tarieven per aanbieder te publiceren, want daarin zit nogal wat verschil;
- i. waarom zijn er geen afspraken gemaakt over een uniform tarief van de aanbieders? Rekent Brabant Zorg ook bij de reguliere Zorg in Natura (ZIN) met hogere uurtarieven?

De Wmo-Raad ziet uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Namens adviesgroep Individuele voorzieningen
Etty Fastenau
Ella Goorden
Gilta Vinck
Juil van de Kolk
Fons van Lieshout

cc.

Adviescommissie Sociaal Bestuurlijk
Gemeenteraad
Wmo-raden in de regio