Advies BASD 17-01-2021	Reactie College
Klachtafhandeling In een scenario waarbij sprake is van meerdere zorgaanbieders bestaat te mogelijkheid om te kiezen voor een andere zorgaanbieder als de klant ontevreden is. Dit geldt ook voor de werknemers. Als zij hun draai niet kunnen vinden bij een zorgaanbieder, passen zij mogelijk beter in een andere organisatiecultuur. Deze keuzevrijheid wordt in scenario 4 drastisch beperkt. Eén van de pijlers van de WMO is juist deze keuzevrijheid. We willen het College adviseren om te zorgen voor een zeer goede externe klachtbehandeling en klachtbemiddeling voor zowel klanten als werknemers.	Het College wil in de gesprekken met drie beoogd uitvoeringspartners dit onderwerp bespreken en in gezamenlijk overleg toewerken naar een voor de cliënt éénvormig proces van toewijzing van een hulp met de mogelijkheid om te kiezen voor een hulp die het best past bij (gerechtvaardigde) wensen van de cliënt. Daarbij hoort ook een eenvormig proces van klachtafhandeling dat tevens als feedback dient om het proces van toewijzing waar mogelijk te verbeteren. Aan partijen zal worden gevraagd om ervaringen te delen zodat ook geleerd kan worden van elkaar en een 'best practice' ontstaat om ontevredenheid primair binnen de eigen organisatie op te lossen.
Integraal werken In scenario 3 wordt aangegeven dat het een nadeel is dat de hulp in dienst is van de gemeente, dat het wantrouwen opwekt. We zien ook een andere kant: het kan juist integraal werken in de hand werken. De hulp die ziet dat een hulpmiddel niet goed meer functioneert en dit afstemt met de consulent van de gemeente. Deze integraliteit en korte lijntjes vinden wij erg belangrijk. Aan één kant zal dit vorm krijgen door medewerkers te scholen om te communiceren en onderdeel te zijn van het netwerk van de klant. We adviseren het college om hierbij ook oog te hebben voor het professionele netwerk en korte lijntje te realiseren met medewerkers van de gemeente.	Een beoogd effect van de beperking van het aantal uitvoeringspartners is dat een versnelling kan worden gerealiseerd in afspraken om te komen tot kortere lijnen en een beter samenspel tussen hulpen en toegangsconsulent. Hoe dit het beste kan worden georganiseerd is iets dat in overleg tussen uitvoeringspartners en gemeente wordt besproken. Voor het College is het belangrijk dat hulpen zelf grip houden op hun manier van werken maar wel (in gezamenlijk verband) investeren in het door de gemeente gewenste samenspel. Niet alleen met de toegangsconsulent maar ook met buurtwerk, wijkzorg en het eigen netwerk van de cliënt. Dat wil de gemeente niet eenzijdig voorschrijven.
Werkzekerheid Verder zien we in scenario 4 en in de afweging bij paragraaf 6.1 weinig terug als het gaat om het bieden van werkzekerheid. We hebben de indruk dat dit één van de belangrijkste argumenten is om een keuze te maken om de hulp bij het huishouden op een andere manier te organiseren. We adviseren het College om in het werkelijke besluit op dit punt concrete toezeggingen te doen en toekomstperspectief te bieden.	De verplichting voor beoogd uitvoerings-partners om hulpen een arbeidscontract aan te bieden is voor het college een harde eis. Het behoud van een vertrouwde hulp voor de cliënt is een belangrijke randvoorwaarde in het overgangsproces. Daar wordt vanuit de gemeente ook op toegezien (mede door hulpen van niet-geselecteerde aanbieders te ondersteunen in het proces van overgang). Het is aan werkgevers om in de praktijk zekerheden aan hulpen te verstrekken. Niet de gemeente.
Onderzoek scenario's Een algemene opmerking over de scenario's is dat wij niet goed weten hoe de scenario's en de voor- en nadelen tot stand zijn gekomen. Hoe is het onderzoek gedaan? We zien namelijk ook voordelen op plekken waar juist nadelen worden genoemd. Is dit voldoende objectief gebeurd? Wat is ondernomen om een	Het onderzoek is uitgevoerd met ondersteuning van externe deskundigen op basis van de onderzoeksvragen die eerder met het Forum eind 2020 zijn besproken. De resultaten zijn besproken met het Forum in 2021 en hebben geleid tot een brede instemming met de beargumenteerde voorkeur van het College.

'tunnelvisie' een focus op één scenario te voorkomen?	Daarop volgt nu een uitwerkingsbesluit van het College. Van tunnelvisie is derhalve geen sprake
Werknemercooperatie Op bladzijde 4 staat *"Maar gezien het tempo van ontwikkeling en het tot nog toe bereikte (geringe) aandeel van de werknemerscoöperatie (ondanks stimulans vanuit de gemeente) komt de gewenste beweging onvoldoende van de grond."* Wat kan hiervan geleerd worden? Hoe krijgt dat een plek in de scenario's?	Het partnerprofiel en selectiecriteria voor beoogd partners bieden een goede kans voor de werknemerscooperatie om zich als één van de drie partijen te kwalificeren. Daarvoor is wel nodig dat de werknemerscooperaties hun krachten bundelen en zich als aantrekkelijk werkgever presenteren naar hulpen.
Klanttevredenheid De klanttevredenheid wordt nu getoetst door de zorgaanbieders. Uit navraag bij gebruikers van hulp bij het huishouden horen we verschillende zaken die we u mee willen geven: • De organisaties zorgen zelf voor het klanttevredenheidsonderzoek. Gebruikers vinden het lastig kritisch te zijn op de hulp, bang dat iemand niet meer komt of korter blijft; • Mensen geven aan niet mee te hebben gedaan omdat het formulier niet anoniem kon worden ingevuld; • Het formulier is niet digitaal en wordt door de hulp mee naar huis genomen. We horen dat dit niet veel vertrouwen geeft. We willen het College adviseren de klanttevredenheid anders te regelen in de nieuwe situatie, zodat ook werkelijk op kwaliteit gestuurd kan worden. Een situatie waarin de slager niet zijn eigen vlees keurt lijkt wenselijk, net als anoniem je mening vertellen en op een dusdanige wijze dat het laagdrempelig is om het in te vullen.	Het college wil tot nadere afspraken komen met de drie beoogd uitvoeringspartners over de uitvoering van periodieke klanttevredenheidsonderzoeken. Zie verder de argumenten bij punt 1.
Signaleringsfunctie Bij het lezen van het stuk ontstond twijfel over de bedoeling van de signaleringsfunctie. We adviseren dit duidelijker te benoemen. Onze twijfel ligt tussen: • Signaleren op welbevinden van de klant en van daaruit actie ondernemen, of • Signaleren of de indicatie nog toereikend is en aangeven aan gemeente, klant en zorgaanbieder als de klant met minder zou kunnen. (Dit laatste komt met name door de zin op pagina 6: *'Maatwerk vraagt de vaardigheid om onderscheid te maken en verwachtingen bij de cliënt te managen. Daarin zullen hulpen ondersteund en gefaciliteerd moeten worden.')*	In het uitwerking van het nu voorliggende collegebesluit is op dit scherper omschreven wat van de hulpen (de uitvoeringspartner) wordt verwacht. Het gaat in ieder geval om het delen van informatie met andere professionals in het netwerk rondom de cliënt zodat een ieder beter en sneller zijn werk kan doen en de inspanningen van verschillende professionals ook beter op elkaar aansluiten (in het belang van de cliënt en het daaromtrent vastgestelde beleid en opdrachten vanuit de gemeente).