Adviesraad
Sociaal Domein Oss

Datum : 16-12-2022
Kenmerk : 20220003
Aan : het college van B en W van de Gemeente Oss
Betreft : Gevraagd advies Inkoop Hulp in het huishouden 2024-2028

Geacht college,

Op 8 december 2022 ontving de Adviesraad Sociaal Domein uw adviesaanvraag op de opiniërende notitie Inkoop HV 2024-2028.

In de zogenaamde co-creatie zijn we tussentijds met uw ambtenaar in gesprek geweest over de ontwikkeling van deze notitie en hebben we op meerdere momenten mogen meedenken en onze bemerkingen kunnen maken.

Een aantal voor ons belangrijke aandachtspunten komen in deze notitie herkenbaar terug. We noemen onder andere onze kritiek op de lumpsum financiering, het belang van indiceren en toewijzen op maat, het nadenken of eigen bijdragen in algemene en voorliggende voorzieningen meer inkomensafhankelijk kunnen worden gemaakt en het meer efficiënt gaan organiseren van de inzet HH binnen de wijk of buurt. Dit laatste komt niet direct terug in deze adviesvraag. Maar we zijn bijgepraat dat dit wordt overgenomen in een pilot die gaat lopen in wijk het Reut.
Het doet ons genoegen dat deze adviezen waardevol worden geacht. Het past namelijk in de uitgangspunten van de Adviesraad Sociaal Domein Oss:

We willen graag onze gemeente en haar inwoners, in het bijzonder de meest kwetsbaren, ondersteunen door het gemeentelijk beleid en de uitvoering daarvan nauwlettend te volgen. Dit te beoordelen vanuit het uitgangspunt dat iedere burger gelijkwaardig is, gelijkwaardig behandeld moet worden en gelijke kansen moet krijgen. We ondersteunen zo de gemeente die vanuit rechtvaardig sociaal beleid en uitvoering hiervan haar burgers meer mogelijkheden biedt tot zelfredzaamheid en participatie.

De ASD Oss wil vanuit bovenstaande doelstelling nader ingaan op de notitie en aanvullende adviezen uitbrengen.
We volgen hierbij de inhoudelijke lijn van de notitie en zullen uw vragen hieromtrent met een advies beantwoorden.

Wij brengen dit advies uit op basis van door ons bij burgers opgehaalde ervaringen, literatuurstudie en kennis van zaken binnen de uitvoering van voorzieningen in het sociaal domein.

<u>Analyse van het begrip schaarste</u>

In algemene zin herkennen wij de problematiek rondom met name de schaarste op de arbeidsmarkt op het terrein van sociale ondersteuning, zorg- en welzijnswerk. Ook wij zijn bedducht dat dit de komende jaren een nog meer groeiend probleem gaat worden. Ingrijpende en soms onorthodoxe maatregelen zijn nodig om te voorkomen dat grote groepen burgers verstoken gaan zijn van basale (sociale) zorg en ondersteuning. Dit geldt voor ons met name voor de zorg en ondersteuning aan de meest kwetsbare groep burgers in de gemeente Oss. De door u voorgestelde maatregelen houden wij met deze achtergrond tegen het licht. Met onze navolgende adviezen proberen wij een passende bijdrage te leveren in de noodzakelijke aanpassingen in beleid en uitvoering binnen de vraagstelling van deze notitie en wellicht ook binnen het brede terrein van het sociaal domein.

Postbus 5, 5340 BA OSS, T: 06 2527 4240 E: adviesraadsociaaldomein@oss.nl

Beheersen van de schaarste
Het aanscherpen van de doelgroep die echt HV nodig heeft onderschrijven we.

De ASD Oss adviseert

- Maak verstrekking van deze voorziening inkomensafhankelijk. Burgers met voldoende financiële middelen zijn best in staat om hun eigen huishoudelijke hulp (zoals in het verleden) te bekostigen. Het ziet er naar uit dat de landelijke regelgeving hieromtrent binnenkort gaat wijzigen. Wellicht dat hierop vooruitlopend al door de gemeente gehandeld kan worden.
- Aanscherping van de toetsingscriteria kan een effect hebben op de omvang van de doelgroep. Wij willen graag met u meedenken hoe dit verder uit te werken (zie verderop)

Aanpassing omvang in te zetten uren
Dit kan van betekenis zijn mits dit zorgvuldig en met goede toetsingscriteria wordt uitgewerkt.

De ASD Oss adviseert

- Werk de toetsingscriteria met betrekking tot de genoemde oplossingen goed uit. We willen graag met u daarover meedenken.
- Zorg dat de toetsingscriteria eenduidig zijn en eenduidig beoordeeld gaan worden bij de intake van voorzieningen. Ondersteun de intakers door middel van cursus en periodiek feedback op casuïstiek.
- Richt een beroepsmogelijkheid in bij een onafhankelijke instantie/commissie voor de burger die bezwaar wil maken op de toetsingscriteria. Bepaal in de regeling welke drempel er ligt alvorens er gebruik gemaakt kan worden van de bezwaarregeling.

Productinhoud
We begrijpen de vragen die u hierover oproept bij het nadenken over het oplossen van de personeelsschaarste. Geen onterechte vragen en we willen daarom hierover graag onze adviezen geven.

De ASD Oss adviseert

- Zorg dat de medewerkers HH vanuit een maatwerk indicatie geselecteerd en ingezet worden. Zij dienen in staat te zijn om (zorgwekkende) situaties te signaleren en dit te melden bij een bevoegde instantie. Een signaal zoals bijvoorbeeld eten wat in de koelkast blijft staan of over de datum raakt is belangrijk voor de afweging of er noodzaak is om andere passende hulp in te gaan zetten. Huishoudelijke hulp vraagt in veel situaties in de Wmo voorziening om professionaliteit en goede begeleiding door leidinggevenden.
- Een voorliggende voorziening kan een goede bijdrage leveren om bepaalde burgers langer zelfstandig te laten zijn. Hierbij dient een toetsing plaats te vinden of de burger dit niet uit zijn eigen middelen kan bekostigen. Denk bijvoorbeeld aan het een paar maal per jaar ramen wassen, groot najaarsonderhoud tuin e.d. De middelen dienen vooral ten goede te komen voor de minder draagkrachtigen.
- Wees bewust van het risico dat een voorliggende voorziening de gebruikelijke hulp van de omgeving van de burger teniet kan doen. Bij de toekenning dient beoordeeld te worden hoe de burger tot dan toe zijn hulpvraag ingevuld zag. Denk bijvoorbeeld aan de behulpzame buurman die bij tuinonderhoud helpt of de dochter die een keer de ramen komt wassen.
- Inzet van statushouders en niet-Nederlandse taal vaardigen alleen bij die hulpvragen inzetten waarbij de hulpvrager zelf in staat is om hierop toezicht te houden. Het gaat waarschijnlijk om een beperkte groep, zij die (nog) niet in de WLZ zitten. Zorg dat deze medewerkers versneld hun taalvaardigheid op een hoger niveau brengen.

Interactie met de hulpvrager waarbij uitsluitend in de Nederlandse taal gecommuniceerd wordt biedt daartoe kansen.
- De indicatie voor voorliggende voorzieningen kan met een lichtere toets worden gesteld. Het is wel noodzakelijk dat dit met de juiste kennis en ervaring gebeurt. Voorkomen moet worden dat men de zorgvraag onjuist beoordeeld en er geen echt maatwerk wordt geleverd. Telefonische afhandeling is risicovol. Tenzij de aanvraag wordt gedaan namens een burger door een ervaren (zorg-)deskundige.

Verdelen van de schaarste

Wij zijn het volledig met u eens om in de nieuwe contractperiode geen lumpsum meer toe te kennen waarbij ongebruikte uren in meetellen.
Hierover hebben wij al meerdere keren aangegeven dat dit onjuist is en dat hierdoor het effect is dat in totaliteit minder uren worden ingezet binnen de HH.

De ASD Oss adviseert
- Ga binnen de aanbesteding HH geen lumpsum contracten meer aan.

Wachtlijstbeheer
Bij schaarste kan het niet anders zijn dat er wachtlijsten ontstaan alvorens een burger zijn hulpvraag beantwoord ziet.

De ASD Oss adviseert
- Stel duidelijke en toetsbare criteria op om de volgorde op de wachtlijst te bepalen. De ASD Oss wil hierover met u nadenken.
- Leer de intakers hoe de criteria toegepast en gewogen moeten worden en biedt onderlinge feedback mogelijkheden op specifieke casuïstiek.
- Biedt duidelijkheid aan de burger bij diens aanvraag waarop de volgorde gebaseerd is. Bij discussie dient er een onafhankelijke bezwaarprocedure mogelijk te zijn.
- Geef voorbeelden aan waarop weging van uitstelbare ondersteuning gebaseerd kan worden.
- Geef een goed hanteerbaar en duidelijk toetsbare hoogte aan waaraan burgers met een hoger inkomen kunnen afleiden wat de betekenis is voor de volgorde op de wachtlijst.

Productdifferentiatie

De ASD Oss adviseert
- Zorg voor duidelijke criteria waarop de onderscheiden producten binnen de HH en voorliggende voorzieningen worden toegekend. Concreet betekent dit dat er naar maatwerk wordt gezocht.
- Zorg dat de aanmeldingsprocedure en de wijze waarop de intake plaats vindt uitgaat van de maatwerkgedachte.
- Train en beoordeel de hierbij betrokken medewerkers op hun vermogen en inzicht om maatwerk te leveren. Biedt de gelegenheid om periodiek onderling ervaringen uit te wisselen, moeilijke/onduidelijke casuïstiek te bespreken en leermomenten op te doen.
- Betrek bij bovenstaande ook de ervaringen vanuit de HH aanbieders en de ervaringen opgedaan in de buurt /wijk vanuit de medewerkers van Ons Welzijn.
- Toets met regelmaat ervaringen bij de burger. Het CEO kan hierbij een hulpmiddel zijn.

Doorverwijzingen en" het recht op"

Wij zijn het met u eens dat het onwenselijk is dat er op basis van het beroep doen op een recht er doorverwezen wordt. Dit past niet in de geest waarop met de beste bedoelingen er immers schaarste verdeeld moet worden. Verwijzing naar een Wmo voorziening dient ten alle tijd te passen in het maatwerk wat geboden moet worden aan de (kwetsbare)burger.

Moreel beroep

Hierover hebben wij eerder in dit advies al gesteld dat het wenselijk is dat de meer bemiddelde burger een hogere bijdrage verschuldigd is. Het is binnen de (landelijke) politieke besluitvorming om een uitspraak te doen over de drempelhoogte die hierbij gehanteerd wordt.

Overstijgen van schaarste

We onderschrijven de gefaseerde route die voorgesteld wordt richting HV. Om dit voor de (meest kwetsbare) burger in goede banen te leiden stellen we vanuit onze rol de volgende adviezen voor.

De ASD Oss adviseert

- De voorliggende voorziening in te zetten volgens de door u ingebrachte uitgangspunten (bladzijde 3 opiniërende nota). Hierbij in acht te nemen onze hiervoor uitgebrachte adviezen met betrekking tot de voorliggende voorzieningen.
- Zorg dat de ontmoetingsmomenten met door u opgevoerde instanties en medewerkers optimaal worden ingericht. Denk hierbij aan het laagdrempelig ontmoeten in de buurt- en wijkcentra. Faciliteer dit niet alleen in het agenderen op geplande momenten. Maar ook door middel van het "oor te luisteren leggen" bij activiteiten in de buurt(-centra). Door bij geplande bijeenkomsten een gratis kopje koffie te serveren om hiermee een grotere inloop vanuit de wijk te bereiken. Kortom een uitnodigende houding zodat de burger voelt dat er wat met hun ervaringen gedaan wordt.
- Kom tot een Handboek wat beschrijft welke stappen er genomen worden in het proces van toekenning van een voorziening, welke kwaliteitscriteria gehanteerd worden en wat de mogelijkheid tot een eventuele bezwaarprocedure is.
  De ASD Oss wil hierin graag in gaan meedenken.
- Zorg dat er in het hele proces in de maatwerkgedachte gehandeld wordt. Immers ook de inzet van voorliggende en algemene voorzieningen dienen op maatwerk gebaseerd te zijn. De door u opgevoerde maatwerkvoorziening is dan een logisch gevolg op de eerder al genomen stappen in het proces tot ondersteuning van de burger bij diens hulpvraag.

Wij gaan er van uit dat we met het uitbrengen van ons advies een wezenlijke bijdrage leveren bij uw zoektocht naar het zo goed mogelijk beheersen van de schaarste bij de inzet van HH binnen de Wmo voorzieningen. Wij zijn graag bereid bij de komende nog te nemen stappen een passende bijdrage te leveren. In het periodiek overleg met de dossier houdende ambtenaar kunnen we met de juiste invulling van onze kennis en ervaring dit verdere vorm geven. Vanuit de gedachte dat wij primair de belangen van de (meest kwetsbare) burger willen behartigen in het licht en wetenschap van de niet schier oneindige mogelijkheden die de gemeente hierin te bieden heeft.

Wij wensen u veel succes met de eerste stappen die binnenkort gezet moeten worden bij de aanbesteding van de HH voorzieningen.

Met vriendelijke groet,

Jaap Kool, voorzitter
Adviesraad Sociaal Domein

Mart van Wanrooij, voorzitter
Kenniskring Wmo