



Aan het College van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 19 mei 2017

Onderwerp: Advies op memo integrale thuisondersteuning

Geacht College,

U heeft ons verzocht advies uit te brengen over de doorontwikkeling van de huidige maatwerkvoorziening Diensten In en Aan Huis (Huishoudelijke Hulp en Integrale Begeleiding) naar een integraal model thuisondersteuning. Aan uw verzoek voldoen wij graag.

U vraagt ons met name advies over drie punten:

- De gekozen richting van het inhoudelijke model.
- Het contracteringsproces naar inkoop van integrale thuisondersteuning gericht op een intensievere samenwerking met een vaststaand en minder groot aantal gecontracteerde aanbieders.
- De overwegingen die de Participatieraad wil meegeven vanuit het cliëntperspectief die u kunt meenemen in de voorbereiding van het contracteringsproces om te komen tot een goede uitvraag op basis waarvan een selectie van aanbieders kan plaatsvinden.

De Participatieraad onderschrijft op zich de gewenste doorontwikkeling maar ziet in het memo nog teveel aannames en teveel onvoldoende uitgewerkte punten om er op dit moment al vertrouwen in te kunnen hebben dat de doorontwikkeling ook daadwerkelijk handen en voeten krijgt en dat adequate ondersteuning van Zwolse inwoners vanuit de Wmo gewaarborgd blijft. In ons advies geven we een aantal punten aan die een nadere uitwerking verdienen.

Als het gaat om het onderwerp cliëntperspectief, dan leest de Participatieraad in het memo te weinig over de rol van de cliënt bij de doorontwikkeling van de huidige maatwerkvoorziening naar een integraal model thuisondersteuning. De cliënt is naar ons idee ook te weinig betrokken geweest bij de voorbereiding van de ontwikkeling naar een integraal model thuisondersteuning.

We adviseren u, naar analogie van de stap die u heeft gezet bij de doorontwikkeling dagbesteding, ook voor het onderwerp integraal model thuisondersteuning de wensen en ervaringen van inwoners van Zwolle op te halen. Het is daarbij zinvol ook voor dit onderwerp personas op te stellen voor de verschillende arrangementen.



In het memo missen we de samenhang van het integraal model thuisondersteuning met de doorontwikkeling dagbesteding waaraan u momenteel werkt. We adviseren u in het memo meer aandacht te besteden aan hoe deze samenhang tot stand komt en hoe u deze vorm wilt geven.

Op basis van een aantal argumenten die u noemt in het memo wilt u toe naar een kleiner aantal gecontracteerde aanbieders.

Naar de opvatting van de Participatieraad kan de keuze voor een kleiner aantal aanbieders leiden tot onrust en onzekerheid bij cliënten. De mogelijkheid bestaat immers dat veel cliënten moeten wisselen van aanbieder, wanneer een aanbieder, die behoort tot de groep die 97% van de cliënten bedient, bij de aanbesteding buiten de boot valt. We adviseren u daarom dringend veel aandacht aan communicatie te besteden.

Tevens adviseren we u aan te geven hoe u gaat handelen als er uit de aanbesteding – met een kleiner aantal aanbieders – onvoldoende diversiteit in aanbod komt waardoor niet alle cliënten bediend kunnen worden.

Overigens komt ons de keuze voor een beperking tot een aantal van 30 – 50 aanbieders als willekeurig voor. Het uitgangspunt moet zijn dat er voldoende diversiteit in het aanbod nodig is. Hieruit volgt dan vanzelf een beeld van hoeveel aanbieders er nodig zijn.

U schrijft dat aanbieders in zee kunnen gaan met onderaannemers. De Participatieraad zet vraagtekens bij het model met onderaannemerschap omdat het voor de cliënt vaak niet duidelijk is wie verantwoordelijk is voor geleverde diensten en wie het aanspreekpunt is. Onze ervaring is dat hoofdaannemer en onderaannemer bij een klacht vaak naar elkaar (ver)wijzen en de cliënt met lege handen staat.

Bij opschaling van het aantal uren begeleiding voor de cliënt heeft de begeleider niet altijd die extra uren over om dezelfde cliënt te begeleiden. Dit is een aandachtspunt voor de contractering, evenals het volgende punt.

Zijn medewerkers op HBO-niveau, die individuele begeleiding verzorgen, bereid ook de werkzaamheden huishoudelijk hulp uit te voeren?

We adviseren u ervoor te zorgen dat de afspraken die op directieniveau, aan de Overlegtafel, gemaakt worden ook daadwerkelijk op de werkvloer terecht komen. Hoe borgt u dat de hele organisatie hierin wordt meegenomen? We adviseren u daarom middelen voor coaching en scholing te reserveren en/of op te nemen in de contractering/prijs afspraken.

In het memo geeft u aan dat u mogelijkheden ziet liggen om, door het leggen van nieuwe verbindingen met initiatieven die er al zijn in de stad, door te groeien naar een brede laagdrempelige voorziening. We adviseren u aan te geven hoe u dit gaat organiseren, wie hierbij de regie heeft en waar de verantwoordelijkheid voor het op gang brengen van deze ontwikkeling ligt.

In het toekomstbeeld schrijft u dat de kern van wat u in Zwolle wilt bereiken is dat er dichtbij, dus in alle wijken van de stad, een aantal basisvoorzieningen beschikbaar is. De nadruk ligt daarbij sterk op voorzieningen buiten de deur. Onze constatering is echter dat de meeste inwoners ondersteuning thuis nodig hebben, met een vertaalslag naar inrichting



van het eigen leven in de thuissituatie.

We adviseren u om de driedeling Huishoudelijk Hulp, Individuele Begeleiding en de combinatie van Huishoudelijke Hulp en Individuele Begeleiding in stand te houden, en daarmee een divers ondersteuningsaanbod te waarborgen. Mensen met een lichamelijke beperking zijn bijvoorbeeld niet altijd in staat een bijdrage te leveren aan huishoudelijke hulp, hoeveel begeleiding ze daarbij ook krijgen.

U gaat aan elk profiel een budget koppelen waarbij het cliëntprofiel en het bijbehorende budget niet voor een bepaald aantal uren staat. Cliënt en aanbieder hebben de vrijheid om samen te bepalen met welke invulling van de ondersteuning de beoogde cliëntdoelen het beste behaald kunnen worden. Hoe waarborgt u daarbij de eigen regie van de cliënt?

Bij het werken met resultaatbekostiging vinden wij twee voorwaarden essentieel:

- De cliënt moet weten wanneer en voor hoeveel uur hij begeleiding en/of ondersteuning heeft in afstemming met de cliënt.
- De cliënt moet vooraf duidelijk weten wat hij concreet aan begeleiding en ondersteuning kan verwachten.

U schrijft dat de nieuwe aanpak integrale thuisondersteuning er toe leidt dat de aanbieders van maatwerk veel meer aansluiting gaan zoeken bij de aanbieders van de basisvoorziening en dat innovatie van het ondersteuningsaanbod wordt gestimuleerd. Innovatie en het zoeken van aansluiting gebeurt niet vanzelf. Eén van de voorwaarden hiervoor is dat alle aanbieders (en daarvan ook de begeleiders die bij mensen thuis komen) de sociale kaart van Zwolle (leren) kennen. We adviseren u ook hier een scholingstraject voor in te zetten.

We adviseren u verder om bij het stimuleren van de innovatie van het ondersteuningsaanbod, waar u over schrijft, aan te geven dat deze innovatie ook vanuit de cliënt kan komen en dat de cliënt daarin een grote rol kan hebben.

Bijvoorbeeld als deze een goed idee heeft voor de scholing van medewerkers. We adviseren u hierbij ervaringsdeskundigen te betrekken.

We adviseren u om op bladzijde 2 in de zin: “Dit vraagt een nauwe samenwerking en korte lijntjes tussen SWT, basisvoorziening(en) en aanbieders van maatwerkvoorzieningen om samen met de cliënt te komen tot een optimaal integraal arrangement” ook de eventuele mantelzorger(s) die hierin een rol speelt / spelen te noemen.

U schrijft dat in de nieuwe situatie de verantwoordelijkheid voor het arrangement thuisondersteuning bij één aanbieder komt te liggen. We lezen, als tegenwicht, te weinig over de regie voor de cliënt.

Dit sluit aan bij een opmerking die we hebben bij de volgende zin (op pagina 3): “Dit staat een werkwijze van het SWT in de weg, waarbij eerst gekeken wordt naar wat is het resultaat dat een inwoner wil bereiken en welke mogelijkheden zijn er, zowel zelf, als voorliggend”.

We vinden het als Participatieraad belangrijk dat een inwoner zelf zijn keukentafelgesprek kan voorbereiden en een persoonlijk begeleidingsplan kan opstellen.

Op pagina 3 lezen we dat u als risico ziet bij aanbieders met slechts enkele cliënten dat er een opwaartse druk voor een



'hoger' trajectbedrag ontstaat. Het komt ons voor dat een hoger trajectbedrag niet 'vanzelf' wordt toegekend maar altijd onderbouwd moet zijn doordat bijvoorbeeld een specifieke werkwijze of een specifiek instrument wordt ingezet.

We onderschrijven uw opmerking dat kennis van aanbieders over het lokale voorliggende veld een vereiste is om de invulling van het maatwerk arrangement goed te kunnen laten aansluiten op het bestaande aanbod. We adviseren u te beschrijven hoe u gaat realiseren dat er bij de aanbieders ruime kennis is van het lokale voorliggende veld.

In de lijst van 'Nader uit te werken punten' noemt u dat er een keuze moet worden gemaakt over de wijze waarop de eigen bijdrage in het model wordt meegenomen. We verzoeken u de Participatieraad te betrekken bij het uitwerken van de modellen.

De inkoopstrategie bij de integrale thuisondersteuning is anders dan die bij de doorontwikkeling dagbesteding of bij de inkoopstrategie specialistische jeugdhulp. Omdat er verbanden zijn, adviseren we u deze strategieën meer op elkaar af te stemmen.

Als laatste verzoeken u om de concept aanbestedingscriteria aan ons voor te leggen.

Mocht ons advies u aanleiding geven tot vragen dan zijn wij graag bereid een toelichting te geven.

Hoogachtend,

Rabia Madarun
Voorzitter Participatieraad Zwolle