

samen

Advies & Control

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad Zwolle
T.a.v. Voorzitter Participatieraad Zwolle

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon 14 038
S.Bruns@zwolle.nl

www.zwolle.nl

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Behandeld door Suzanne Bruns

Datum 6 juni 2017

Onderwerp Advies op memo integrale thuisondersteuning

Geachte mevrouw Madarun,

Met waardering hebben wij kennisgenomen van uw advies op de memo integrale thuisondersteuning.

U geeft aan op zich de gewenste doorontwikkeling te onderschrijven maar ons ook een aantal punten wilt meegeven die een nadere uitwerking verdienen om ervoor te zorgen dat een adequate ondersteuning van Zwolse inwoners vanuit de Wmo gewaarborgd blijft.

Eén van de eerste punten is de rol van de cliënt bij de doorontwikkeling naar integrale thuisondersteuning waarvan u aangeeft dat deze versterkt moet worden. De suggestie wordt gedaan om naar analogie met de dagbesteding de wensen en ervaringen van cliënten op te halen bijvoorbeeld door het opstellen van personas. Wij willen inderdaad de ervaringen van de cliënten betrekken en overwegen hiervoor “de menselijke maat” in te zetten, een instrument om onder andere de ervaringen van de cliënten te kunnen meten. Daarnaast willen wij de komende periode de samenhang tussen de integrale thuisondersteuning en de dagbesteding verder uitwerken. De personas zoals ontwikkeld bij de dagbesteding spelen hierbij een rol. De wijze waarop we deze samenhang verder gaan uitwerken zullen we de komende periode in overleg met de overlegtafel dagbesteding, de overlegtafel Diah en de participatieraad vorm geven.

Binnen de doorontwikkeling naar de laagdrempelige basisvoorziening ligt de nadruk op voorzieningen buiten de deur, in de wijken. U constateert dat veel inwoners ook thuis ondersteuning nodig hebben. Wij onderschrijven deze constatering maar zien ook mogelijkheden om bepaalde vormen van ondersteuning die nu thuis wordt gegeven, individueel, op een andere manier te kunnen bieden. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om het aanleren van bepaalde vaardigheden zoals koken, niet individueel bij iemand thuis maar een geschikte training in de wijk. Daar waar mogelijk willen wij deze vormen van ondersteuning verder ontwikkelen. Echter bepaalde vormen van ondersteuning zullen altijd individueel in de thuissituatie plaatsvinden en

Datum

6 juni 2017

Ons kenmerk

juist daar voor blijft binnen de integrale thuisondersteuning het aanbod beschikbaar. Het bieden van de juiste ondersteuning bij een cliënt blijft maatwerk.

Ten aanzien van de contractering vraagt u aandacht voor een goede communicatie naar cliënten. Wij nemen dit graag mee in de verdere uitwerking en willen graag gebruik blijven maken van uw expertise als het gaat om het bereiken van de Zwolse cliënten.

Daarnaast vraagt u aandacht voor voldoende diversiteit in het aanbod. Op basis van de huidige ervaringen zien wij dat met een aantal van 30-50 aanbieders er voldoende diversiteit in het aanbod mogelijk is. Op dit moment zijn er veel aanbieders die ongeveer hetzelfde bieden, waardoor het in de praktijk lastig blijkt voor inwoners om een goede keuze te maken. In de nieuwe situatie willen wij aanbieders contracteren, die worden geselecteerd op basis van kwaliteitseisen. Zo worden vernieuwing, diversiteit en kwaliteit bevorderd. Aanbieders zonder contract kunnen samenwerking opzoeken met partijen die wel een contract hebben. U geeft daarbij aan dat het voor inwoners altijd duidelijk moet zijn wie aanspreekpunt en verantwoordelijk is voor de geleverde ondersteuning. Ook geeft u aan dat het belangrijk is bij een opschaling van de ondersteuning de begeleider van de cliënt hier ook de mogelijkheden voor heeft. Uitkomst van de nieuwe contractering is een divers aanbod waarmee alle cliënten in Zwolle bediend kunnen worden.

Hierbij kunnen de door u gestelde aandachtspunten voor de contractering worden meegenomen binnen de op te stellen criteria van de aanbesteding.

U adviseert om de huishoudelijke hulp, individuele begeleiding en de combinatie ervan in stand te houden omdat niet iedereen in staat is een bijdrage te leveren aan huishoudelijke hulp. Deze vormen van ondersteuning blijven ook in het nieuwe model beschikbaar als onderdelen (resultaatgebieden) van het integrale arrangement. Het verschil met de huidige werkwijze is dat inwoners met een combinatie van huishoudelijke hulp en begeleiding deze niet meer apart, bij verschillende aanbieders, kunnen ontvangen, maar dat het één integraal arrangement wordt. Dus zowel de huishoudelijke ondersteuning als de begeleiding kunnen, afhankelijk van de vraag van de inwoner, onderdeel uitmaken van het integrale arrangement.

Dit integrale arrangement gaat uit van resultaten. Bij het werken met resultaten geeft u aan het belangrijk te vinden dat de cliënt weet wanneer en hoeveel uren ondersteuning hij heeft en wat hij concreet aan ondersteuning kan verwachten. Het gaat erom de eigen regie van de cliënt te waarborgen. Een cliënt maakt afspraken met een zorgaanbieder over de wijze waarop de afgesproken resultaten worden behaald. Hiermee is duidelijk welke ondersteuning de cliënt kan verwachten. Daar waar een cliënt er niet samen met de zorgaanbieder uitkomt, is er de mogelijkheid om het SWT bij te schakelen en/of gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Wij zullen de ervaringen van cliënten blijven monitoren.

U adviseert om als het gaat om de samenwerking tussen SWT, basisvoorziening en aanbieders om samen met de cliënt te komen tot een integraal arrangement ook de rol

samen

Datum 6 juni 2017

Ons kenmerk

van de mantelzorgers hierin te benoemen. Wij onderschrijven dit en hebben dit overgenomen.

U vindt het belangrijk dat een inwoner zelf zijn keukentafelgesprek kan voorbereiden en een persoonlijk plan kan opstellen. Wij onderschrijven dit ook en informeren inwoners hierover wanneer zij met het SWT in gesprek gaan.

In uw advies geeft u een aantal punten mee die in de verdere uitwerking meegenomen moeten worden. Het gaat dan om de verdere uitwerking van de scholing en coaching waarbij de suggestie van het betrekken van ervaringsdeskundigen wordt gedaan. Het vergroten van de kennis bij aanbieders van de sociale kaart. Een onderdeel dat we ook willen meenemen aan de voorkant bij de criteria van de aanbesteding. U geeft aan betrokken te willen worden bij de uitwerking van de eigen bijdrage.

De participatieraad neemt deel aan de overlegtafel diensten in/aan huis waarin deze doorontwikkeling op de agenda staat. Ook in de klankbordgroep Wmo en de werkgroep huishoudelijke ondersteuning wordt gezamenlijk de doorontwikkeling voorbereid. Wij waarderen de inzet van uw leden binnen deze overlegtafels en stellen het erg op prijs om hiermee tijdens het proces uw inbreng te kunnen horen en mee te kunnen nemen. Op deze wijze geven wij gezamenlijk met de participatieraad en andere partners in de stad vorm aan de uitwerking van de transformatie in Zwolle.

Met het besluit tot een nieuwe aanbesteding voor integrale thuisondersteuning, gaan we een nieuwe fase in. Ook in deze nieuwe fase willen wij graag de participatieraad blijven betrekken. Graag willen wij met u in overleg om gezamenlijk te kijken welke rol u in deze nieuwe fase en bij de verdere uitwerking van de aanbesteding en de implementatie daarvan, kunt innemen.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

drs H.J. Meijer, burgemeester,

mr I. Geveke, secretaris