

Asperen, 16 juni 2014

Aan:
Het college van burgemeester en wethouders
gemeente Lingewaal
Postbus 1014
4147 ZG Asperen

Onderwerp : Wmo advies op “Beleidsprestaties transitie Wmo en Jeugd”

Uw referentie: UIT-14-07900/Z-14-07454 d.d. 21 mei 2014

Geacht college,

In uw brief van 21 mei jl. verzocht u bij monde van mevrouw drs. M.M.C. Koolen om, indien mogelijk, voor dinsdag 16 juni advies uit te brengen over de nota “Beleidsprestaties transitie Wmo en Jeugd”. Het betreft het beleidskader versie 13 mei 2014.

Aangezien de voorbereidingstijd ook voor dit onderwerp zeer kort is, beperken wij ons in het advies tot hoofdlijnen en zullen er bij de inhoudelijke beleidsnota Wmo op doorgaan en aanvullende adviezen uitbrengen.

Advies

1. Een clause op te nemen in het contract met de zorgaanbieder om bij tevredenheid van klanten het contract te kunnen verlengen na 2 jaar.
2. De beleidsprestaties te kwantificeren in streefpercentages.
3. Afschalen van zorg door de zorgaanbieder, met een positieve prikkel aan de zorgaanbieder, te belonen.
4. Een prikkel in te voeren bij het niet behalen van de afgesproken streefscore van de klanttevredenheid en de klantbeleving.
5. Ervoor zorg te dragen dat er een goede samenwerking tussen professional en mantelzorg is.
6. Zorgvragers die met eigen kracht de zelfredzaamheid organiseren te monitoren.

Argumentatie

1.1 Motivatie meegeven om kwaliteit te leveren

We vinden het belangrijk om kwaliteit van zorg te stimuleren. Dit zal de zorgaanbieder mogelijk extra motivatie geven om goede zorg te leveren.

- 1.2 *Zorgen voor continuïteit in de zorg*
Veel burgers die onder de Wmo of jeugdzorg vallen zullen bij een negatieve beoordeling van de zorgverlener in twee jaar tijd met weer een nieuwe zorgverlener geconfronteerd worden. Zoals we uit ervaring kunnen stellen gaat de overdracht van cliënten van de ene zorgverlener naar de nieuwe zorgverlener niet altijd vlekkeloos. Hierdoor ontstaat er veel onzekerheid en frustratie bij onze burgers, die opnieuw met nieuwe zorgverleners worden geconfronteerd.
- 2.1 *Absolute cijfers werken belemmerend*
In de nota zijn een aantal absolute cijfers aangegeven waar op voorhand niet per definitie aan voldaan kan worden. Hierdoor wordt ook de prikkel weggenomen om meer dan het genoemde te doen. We vinden het daarmee van belang dat het woord 'streef' wordt toegevoegd aan een getal of percentage, waarmee het een richtpunt wordt.
- 3.1 *Een reden geven om de eigen broodwinning te verminderen*
Afschalen van zorg betekent omzetsdaling voor een zorgaanbieder. Zonder prikkel kan dit niet van een zorgaanbieder worden verwacht, terwijl het voor het beleid van de gemeente een belangrijk speerpunt is om eigen doelstellingen te behalen. De Wmo-raad denkt aan b.v. een financiële beloning als een zorgaanbieder de door haar geleverde zorg weet af te schalen en de zorgbeleving van de cliënt minimaal gelijk blijft.
- 4.1 *Beloning werkt*
Er staan geen sancties genoemd in de nota als een zorgaanbieder geen goede score heeft bij de klanttevredenheid of klantbelevingsonderzoek. Dit geeft geen positief signaal naar de zorgaanbieder om zijn best hiervoor te doen. Als er wel een prikkel, een sanctie, ingezet wordt als de score (te) laag is zal een zorgaanbieder dit motivatie geven om een goed product te leveren.
- 5.1 *Mantelzorg is van essentieel belang*
De mantelzorg blijft van essentieel belang en wij vinden het belangrijk dat dit door de zorgaanbieder erkend wordt. In de uitvoering is hier niet altijd sprake van en gaan helaas dingen verkeerd, waardoor een mantelzorger zich niet ondersteund of gewaardeerd voelt. Een goede samenwerking en afstemming tussen de professional en de mantelzorger zorgt voor een optimaal product. Zorgmedewerkers hebben hiervoor voldoende kennis en vaardigheden nodig en de tools hiervoor dienen medewerkers in scholing en training regelmatig aangeboden te krijgen van de werkgever.
- 6.1 *Eigen kracht volgen*
In de notitie is niet opgenomen of een zorgvrager die een aanvraag doet, maar weet op te lossen door 'Eigen kracht' gevolgd blijft worden. Hieruit kunnen zowel verbeterpunten komen, als leerpunten waar bij anderen voordeel mee gedaan kan worden. Tevens kan gevolgd worden of de 'Eigen kracht' ook in de tijd voldoende blijft werken voor de aanvrager.

Kanttekeningen

1. Bij onduidelijkheid tussen overheid en zorgaanbieders m.b.t. contracten en prestaties is het niet ondenkbeeldig dat partijen bij evaluaties tot verschillende conclusies komen. Zeker als er grote financiële belangen meespelen. Dit zal de gemeente niet beogen met het beleid en het is belangrijk om heldere en meetbare afspraken te maken met zorgaanbieders.
2. De Wmo-raad vindt het belangrijk bij de voorbereiding tot een klanttevredenheidsonderzoek en klantbelevingsonderzoek betrokken te worden. Dit om input te leveren over wat er onder de burgers leeft en om vragen die leiden tot sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen.

Tot slot, wenst de Wmo-raad de gemeente succes met goed afronden van de beleidsprestaties voor het aangaan van de contracten met de zorgaanbieders en blijft met de haar beschikbare kennis en kunde graag betrokken in het meedenken over het veranderproces en een bijdrage te leveren en zo mogelijk te komen tot een geslaagde transitie van de Jeugdzorg en AWBZ/Wmo in Rivierenland en Lingewaal in het bijzonder.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

N.N.J. van Iperen
Voorzitter Wmo-raad Lingewaal

Specialistengroep Wmo
H. van Drunen, E. Sleenwenhoek, M. Modderkolk, H. van Dijk en N. van Iperen