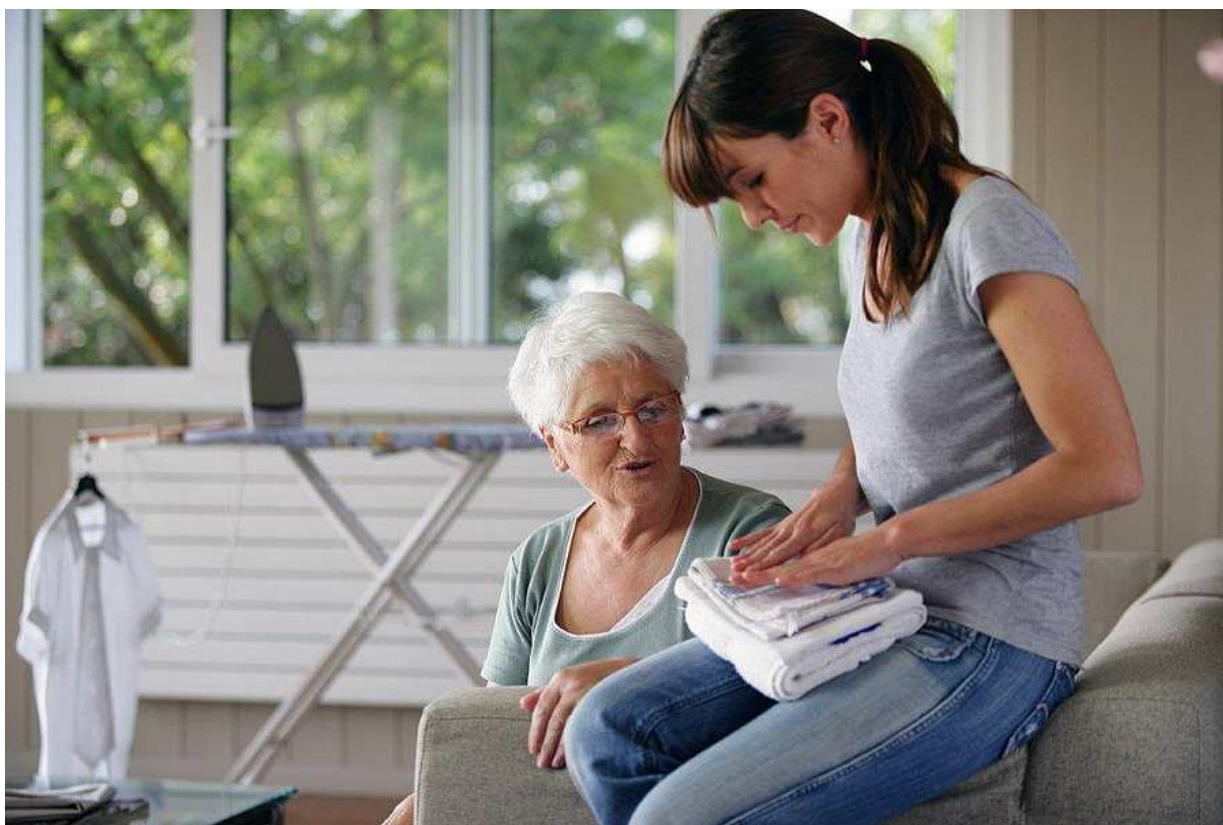


Correspondentieadres:
Gemeente Enschede, Zorg en Welzijn
Postbus 20, 7500 AA Enschede, Telefoon (053) 4818181,
E-mail: info@wmoraadenschede.nl
www.wmoraadenschede.nl

Advies Schoon en leefbaar huis.



mei 2016

1. INLEIDING

Op 1 januari 2015 is de ondersteuning huishouden bij de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) rigoureus veranderd. Tot die datum gaf de gemeente een beschikking af waarin per cliënt in uren werd vastgelegd op welke ondersteuning voor het huishouden deze recht had. De Wmo gaat niet alleen uit van zoveel mogelijk zelfredzaamheid van een cliënt en haar/zijn omgeving, maar ook van maatwerk. Enschede koos daarom voor een systeem van maatwerk met resultaatsturing. Dit betekende een behoorlijke verandering ten opzichte van de praktijk in de jaren daarvoor; en dat voor een veelal kwetsbare groep inwoners van Enschede.

Een extra complicatie hierbij was dat de verandering van uitgangspunt gepaard ging met een forse, door het rijk opgelegde bezuiniging, op het budget van 40%. De gemeente Enschede heeft dit door interne maatregelen weten te beperken tot ca 18% op het totaal voor ondersteuning huishouden beschikbare budget. Dit was ook een resultaat van de door de gemeente beoogde “zachte landing”. In de beeldvorming bij de burger heeft dat niet goed uitpakkt omdat deze dacht individueel maximaal 18% gekort te worden. Op dit moment is de feitelijke budgetkorting niet te verifiëren door het (nog) ontbreken van cijfers. Hopelijk geven de jaarrekening en het jaarverslag 2015 op dit punt meer duidelijkheid.

Door zowel een stelselwijziging als een forse bezuiniging op de feitelijke ondersteuning per 1 januari 2015 werden veel cliënten geconfronteerd met een vermindering van de beschikbare zorg. Dit heeft geleid tot de nodige commotie, klachten en bezwaren, waarschijnlijk als gevolg van de combinatie van stelselwijziging met bezuinigingen. Begrijpelijk in een overgangsfase, maar voor de meeste cliënten een aanpassing aan de praktijk van vóór 1 januari 2015. Een deel daarvan heeft dit als bezwaarlijk en onaangenaam ervaren. We hebben geconstateerd dat voor veel klachten en bezwaren een voor de cliënt acceptabele oplossing is bereikt in overleg tussen cliënt, eventuele ondersteuners, zorgaanbieders en soms andere betrokkenen. En tot de interpretatie van acceptabel behoort ook berusting in het feit van minder ondersteuning. Wij hebben in onze eigen waarneming geen indicaties gevonden die de uitkomsten van het I&O Rapport “Is het resultaat goed” ten principale onderuithalen.

Na de invoering van resultaatsturing is veel gediscussieerd, en zijn standpunten ingenomen over de voor- en nadelen van de ondersteuning huishouden geformuleerd in termen van beschikbare uren versus resultaten. Een discussie die zowel binnen als buiten de politieke arena wordt gevoerd en ook de Nationale Ombudsman heeft bereikt.

De Wmo raad heeft niet alleen de discussie gevolgd en de nodige tijd besteed aan het zicht krijgen op de problematiek maar ook meegedacht en gesproken over noodzakelijke verbeteringen. Wij hebben enkele maanden geleden ook een zekere verharding van de standpunten geconstateerd. Een situatie die o.i. leidt tot negatieve energie en afleidt van datgene waar het om gaat: ondersteuning voor die Enschedeërs die om welke reden dan ook ondersteuning bij het huishouden nodig hebben. Wij hebben gemeend om vanuit onze adviesrol een poging te moeten doen om een evenwichtig zicht op de discussie te krijgen. Wij kunnen ons niet aan de indruk onttrekken dat de keuze voor een van de beide “systemen” ook gebaseerd is op bepaalde (politieke) aannames. Het lijkt ons weinig zinvol dat deze discussie langer duurt dan noodzakelijk is. Om hieraan een bijdrage te leveren heeft de Wmo raad besloten om een eigen advies uit te brengen over de resultaatgerichte sturing.

Daarvoor zijn de afgelopen tijd gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van alle betrokkenen: cliënten(raden) en ouderenbonden, werknemers in de zorg, zorgaanbieders, wijkverpleegkundigen, huisartsen en gemeente. Ook de standpunten van de verschillende

politieke partijen hebben we geïnventariseerd. Het resultaat hiervan hebben we neergelegd in hoofdstuk 2 "Impressies uit het veld". Bij de Stichting Sociaal Hart Enschede zijn de omvang en de aard van de daar binnengekomen klachten opgevraagd op het gebied van Ondersteuning Huishouden per 1 januari 2016. Dit laatste omdat wij in dit advies het jaar 2015 als overgangsjaar beschouwen. Een concreet antwoord hebben we nog niet ontvangen.

We hebben uiteraard ook verschillende nota's, stukken e.d. bestudeerd waarvan we de belangrijkste punten hebben opgenomen in hoofdstuk 3.

In hoofdstuk 4 hebben we onze conclusies op basis van de impressies uit het veld en de nota's en andere stukken weergegeven.

Hoofdstuk 5 behelst het feitelijke advies, een aantal aanbevelingen met als uitgangspunt de kwetsbare burger. Het gaat er tenslotte om dat deze, waar dat noodzakelijk is, vanuit de samenleving de nodige ondersteuning krijgt om zolang mogelijk zelfstandig te kunnen functioneren.

In de bijlage staat een zo compleet mogelijk overzicht van de geraadpleegde stukken.

2. IMPRESSIES UIT HET WERKVELD

Om een beeld te krijgen van hoe de maatwerkvoorziening "schoon en leefbaar huis" in de praktijk uitwerkt, zijn gesprekken gevoerd met uiteenlopende partijen en belanghebbenden. Onderstaand per categorie onze bevindingen:

2.1. CLIENT (>5 cliënten, 1 cliëntenraad, platform ouderenbonden)

Een opmerking vooraf. Vanzelfsprekend hebben we geprobeerd door gesprekken met cliënten en hun vertegenwoordigers een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen met het schoon en leefbaar huis. Voor een uitgebreid onderzoek onder deze groep ontbrak de tijd. Wel hebben we geconstateerd dat de ervaringen die ons bereikt hebben grotendeels aansluiten bij eerder ontvangen reacties en rapporten. Het begrip "schoon en leefbaar huis" wordt unaniem als vaag en subjectief beleefd. Het geeft geen houvast met betrekking tot het vaststellen of de cliënt ook krijgt waar hij/zij behoefte aan heeft.

Cliënten die deze vorm van ondersteuning al vóór 2015 ontvingen, geven allen aan nu (veel) minder ondersteuning te krijgen dan voorheen. Vooral de oudere cliënten betreuren dit, maar berusten erin. "Nieuwe" cliënten ervaren dit niet zo, zij weten niet anders. Dit beeld is breed bevestigd in gesprekken met betrokken organisaties.

Of men al dan niet tevreden is met het gebodene, hangt in hoge mate af van de relatie met de persoon die de ondersteuning biedt. In de praktijk doet deze vaak in eigen tijd nog wat extra's, in de vorm van klusjes, sociaal contact bij een kop koffie, enz.

Het is voor de cliënt onduidelijk waar de verantwoordelijkheden liggen: wie bepaalt wat en wie is waarvoor aanspreekbaar bij problemen? Overigens bestaat de indruk dat klagen loon::; het levert vaak uitbreiding van ondersteuning op.

2.2. WERKNEMERS (5)

Het begrip "schoon en leefbaar huis" wordt als subjectief ervaren. In ieder geval mag er nu minder worden gedaan dan voorheen. Alleen door snel en doelgericht het lijstje af te werken lukt het binnen de tijd klaar te zijn. De signaleringsfunctie en het sociale aspect schieten erbij in, wat men een verarming van de functie vindt. De ondersteuners doen in hun eigen tijd vaak extra taken die ze wel noodzakelijk vinden of waar de cliënt behoefte aan heeft.

De omschakeling naar de nieuwe werkwijze gaat niet vanzelf, is de indruk van de interviewers.

Per definitie is het een parttime baan; door de arbeidsomstandigheden (o.a. tussendoor reizen) en de verwachting van cliënten.

De mogelijkheid om via vouchers extra tijd bij te kopen werkt niet. Voor de meeste cliënten is dit te duur.

2.3. ZORGAANBIEDERS (5)

Het uitgangspunt "maatwerk" wordt door de zorgaanbieders onderschreven. Om dit goed uit te voeren moet er nog wel een aantal stappen worden gezet:

- * Het begrip "schoon en leefbaar huis" moet beter worden gedefinieerd, zonder dit in strakke normeringen vast te leggen.
- * Er is meer tijd en geld nodig om het transitieproces goed af te ronden.
- * Het tarief moet voldoende worden verhoogd om bijscholing en coaching van het personeel te bekostigen.
- * Het ondersteuningsplan moet meer ruimte bieden voor flexibiliteit in de uitvoering.
- * Het is belangrijk dat er tijd wordt genomen om de eventuele vraag achter de vraag op te sporen.
- * Het te hoge ziekteverzuim wordt veroorzaakt door te veel cliënten achter elkaar in hoog tempo te moeten helpen. Dit conflicteert eveneens met de bepalingen in de CAO.
- * Meer contractzekerheid is noodzakelijk om betere arbeidsvoorwaarden te kunnen bieden aan de uitvoerenden.

* Ondersteunings- en zorgplangesprek zouden kunnen worden gecombineerd als het Privacy-probleem kan worden opgelost. Dit bespaart dubbel werk en is ook duidelijker voor de cliënt.

* Klachten worden over het algemeen naar tevredenheid opgelost.

Zorgaanbieders hebben de behoefte geuit om in gesprek te gaan met elkaar en de gemeente over resultaatgericht werken, ze ervaren nu een gebrek aan open communicatie. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door het organiseren van inspiratiesessies. Hiermee zijn eerder in het proces goede ervaringen opgedaan.

Het vertrouwen van de aanbieders in de gemeente heeft eveneens een deuk opgelopen door het optreden van de gemeente met betrekking tot het contracteren van Buurtzorg na het faillissement van TSN m.b.t. ondersteuning huishouden.

2.4. HUISARTSEN (bestuurslid kring Twente)

De meerderheid van de patiënten " accepteert" en berust in de veranderde werkwijze als gevolg van de bezuinigingen, is de indruk. Er zijn geen signalen bekend die erop wijzen dat er nu ongewenste situaties ontstaan zoals vervuiling, verwaarlozing of vereenzaming, als gevolg daarvan.

2.5. WIJKVERPLEEGKUNDIGEN (3 organisaties)

De geïnterviewden werken bij zorgaanbieders die geen OH leveren, maar die wel bij cliënten thuis komen die deze maatwerkvoorziening ontvangen.

Evenals de huisartsen constateren zij geen toename van de daar genoemde ongewenste situaties als gevolg van de nieuwe werkwijze. De kwaliteit van de uitvoerende ondersteuner op het gebied van aandacht en zorg is bepalend voor de tevredenheid van de cliënt.

Vervanging bij ziekte en vakantie van de uitvoerende wordt soms als probleem gesignaleerd. Afhankelijkheid van de ondersteuning kan leiden tot terughoudendheid van de cliënt om ergens over te klagen.

2.6. GEMEENTE (4 beleid- en zorgloket functionarissen)

De Wmo 2015 gaat uit van maatwerk. Door de gemeente is dit uitgewerkt naar een resultaatverplichting voor de zorgaanbieders. De keuze hiervoor is niet bewust gemaakt. Dit was een logisch uitvloeisel van de aard van de Wmo.

Het transitieproces wordt bemoeilijkt doordat tegelijkertijd met de overheveling, het budget met 40% is gekort en ook de eigen bijdrage fors is verhoogd. Ondanks dat de gemeente de korting op het budget ondersteuning huishouden tot 18% heeft weten te beperken (i.p.v. 40%), heeft dit gevolgen gehad voor draagvlak en implementatie.

De gemeente heeft de afgelopen tijd hard gewerkt aan aanpassingen en verbeteringen naar aanleiding van klachten, voortschrijdend inzicht en feedback. Incidenteel wordt in individuele gevallen tot 2x het geldende tarief voor PGB toegekend om maatwerk te kunnen leveren. Het aantal klachten is in de loop van dit jaar aantoonbaar verminderd. De definiëring van het begrip "schoon en leefbaar huis" wordt nog aangescherpt.

Het Zorgloket beschikt over een informatiekaart voor aanvragers waarop alle stappen duidelijk en overzichtelijk op een rij worden gezet. Tevens wordt dan een overzicht uitgereikt waarmee de aanvrager zelf kan inschatten hoe de eigen bijdrage in relatie tot het inkomen zal zijn, zodat hij/zij op voorhand kan beslissen om al dan niet een beroep te doen op deze maatwerkvoorziening.

De ervaring is, dat veel cliënten zelf al een keuze hebben gemaakt met welke aanbieder ze in zee willen gaan.

Tenslotte moet vermeld worden dat de geïnterviewden om redenen van privacy en onmogelijkheden van het gebruikte systeem het ondersteuningsplan niet rechtstreeks aan de zorgaanbieder kunnen sturen. Het wordt wel verstuurd aan de cliënt die het aan de zorgaanbieder kan verstrekken.

2.7. POLITIEK

In de politieke arena staan de coalitie en oppositie tegenover elkaar.

De coalitie steunt het college in de resultaatgerichte aanpak, met veel uitvoeringsvrijheid voor de aanbieders. De oppositie heeft grote moeite met de resultaatverplichting "schoon en leefbaar huis", zonder concrete omschrijving en vertaling in uren. Ook wil men een strakkere regelgeving en meer controle richting aanbieders o.m. op de budgetbesteding.

2.8. ALGEMENE OPMERKINGEN

Het aantal cliënten dat een beroep doet op ondersteuning bij het huishouden neemt al jaren af: van 6061 in 2011 naar 4862 in 2015. Een van de mogelijke oorzaken lijkt de hoogte van de verschuldigde eigen bijdrage te zijn.

Geconstateerd wordt, dat alle geïnterviewde betrokkenen hun werk ten behoeve van de kwetsbare burger met veel bevologenheid uitvoeren.

3. LITERATUUR EN JURISPRUDENTIE

Als gevolg van de nieuwe Wmo 2015 en de bezuinigingen bij de transitie van rijk naar gemeente hebben veel gemeenten de huishoudelijke hulp op een andere manier ingericht. Gemeenten hebben hierbij verschillende keuzes gemaakt, bijvoorbeeld door er een algemene voorziening van te maken, resultaatfinanciering te gaan hanteren of de normtijden te verlagen. Dit heeft tot veel notities, beleidsstukken, Kamervragen en rechtszaken geleid. Enschede heeft ervoor gekozen om de huishoudelijke hulp als maatwerkvoorziening in te richten en hierbij met resultaatfinanciering te gaan werken. De gemeente maakt een ondersteuningsplan en geeft op basis hiervan de beschikking "schoon en leefbaar huis af". Dit wordt vervolgens door de cliënt gekozen zorgaanbieder vertaald in een zorgplan. De zorgaanbieders krijgen een vast bedrag betaald voor het aantal cliënten dat voor deze aanbieder heeft gekozen.

Wij herkennen hierin precies de situatie zoals Wim Peters van Stimulansz deze beschrijft waarbij de gemeente de verantwoordelijkheid teveel bij de zorgaanbieder legt:

"De grote fout is dat gemeenten een bedrag afspreken met de thuiszorginstelling, een schoon en leefbaar huis toekennen en de verantwoordelijkheid verder bij de instelling leggen".

Peters geeft aan dat een voorwaarde voor goede resultaatsturing is dat: *"het resultaat in de beschikking wordt omschreven en dat een instelling wordt gecontracteerd op grond van dit uitgangspunt met een fatsoenlijk uurbedrag."* Maar hij vraagt ook aandacht voor het feit dat dit *"een grote omslag betekent voor instellingen die gewend zijn te denken in uren en roosters maken"*.

Zoals gezegd zijn er al veel rechtszaken geweest over de WMO 2015. Veel zaken zijn voor dit advies niet relevant, omdat ze betrekking hebben op een andere aanpak dan die van Enschede en daarom niet vergelijkbaar. Wat wel van belang is, is de constatering dat veel rechters problemen hebben met het begrip "schoon- en leefbaar huis". Het is volgens een aantal rechters te vaag om aan te toetsen en volgens een recente uitspraak van de rechtbank Amsterdam is *"Wat er voor nodig is om het resultaat 'een schoon en leefbaar huis' te bereiken, afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het individuele geval en kan dat per geval verschillen. Waar een cliënt aanspraak op heeft kan per geval verschillen. Het is aan het bestuursorgaan om vast te stellen wat de aanspraak inhoudt."* Tegen deze beschikking waarin staat waarop een cliënt aanspraak kan maken, kan hij/zij vervolgens bezwaar aantekenen.

De jurisprudentie over Ondersteuning Huishouding en Schoon & Leefbaar huis is echter nog steeds in ontwikkeling. Het wachten is op een uitspraak van de Centrale Raad voor Beroep, deze wordt in mei 2016 verwacht. De gemeente verwacht overigens dat in de uitspraak niet wordt ingegaan op de resultaatverplichting. Deze uitspraak komt te laat om te verwerken in dit advies.

Uit de jurisprudentie (tot nu toe) is af te leiden dat het resultaat schoon en leefbaar huis afhankelijk is van de individuele situatie. Hieruit concluderen wij dat de term "schoon en leefbaar" verder dient te worden uitgewerkt en dat deze vervolgens door de gemeente moet worden omgezet in een beschikking die recht doet aan de individuele casus. Alleen een beleidsregel opstellen is volgens de Wmo-raad dan ook onvoldoende. De gemeente is verantwoordelijk voor de vertaling van deze beleidsregels / verordening naar de individuele casus en niet de zorgaanbieder.

De uitvoering van de beschikking moet vervolgens niet als absoluut gezien worden. Ook in aansluiting op de beantwoording van vragen uit de Tweede Kamer door staatssecretaris van Rijn. In een gesprek tussen zorgaanbieder, cliënt en eventuele mantelzorgers zijn (tijdelijke) aanpassingen op het ondersteuningsplan mogelijk. Van Rijn benadrukt dat de uitvoeringsbeschikking, het ondersteuningsplan en zorgplan geen statische lijstjes zijn, die in een bepaalde periode afgewerkt moeten worden.

4. CONCLUSIES

Op basis van de impressies uit het veld en de verzamelde informatie zijn de volgende conclusies te trekken:

- 4.1. Binnen de gestelde kaders hebben klachten, opmerkingen, voortschrijdend inzicht geleid tot aanpassingen in procedures en toekenningen.
- 4.2. Incidenteel wordt het tarief voor ondersteuning huishouden PGB soms 1,5 of 2x toegekend.
- 4.3. Het Zorgloket heeft een Informatiekaart beschikbaar voor cliënten met alle stappen.
- 4.4. Op 1 januari 2015 is een nieuw systeem ingevoerd met tegelijkertijd een forse bezuiniging en voor een aantal cliënten een verhoging van de door cliënten te betalen eigen bijdrage. De keuze voor een ander uitgangspunt is door de gemeente niet bewust gemaakt. Het in de wet genoemde uitgangspunt van maatwerk is richtinggevend geweest voor de keuze. De cliënten van vóór 1 januari en de zorgwerknemers hebben moeite (gehad) met de overgang naar het systeem van resultaatsturing. Dit werd versterkt door in veel gevallen een teruggang in de verleende ondersteuning per 1 januari 2015.
- 4.5. In het begin waren er veel klachten en bezwaren, mede door overgangsproblemen. Deze zijn aangepakt en in veel gevallen binnen de gestelde grenzen opgelost. Waar wenselijk en nodig heeft dit geleid tot verschillende (proces)aanpassingen.
- 4.6. Het beeld bestaat dat bijna alle cliënten van vóór 1 januari 2015 in de periode daarna minder zorg ontvangen. De korting is volgens de cliënten in uren omgerekend vaak meer dan 18% .
- 4.7. De term schoon en leefbaar huis is voor velen niet herkenbaar en werkbaar en wordt subjectief gekleurd, het gaat om het werk dat gedaan moet worden. Daarbij is vertrouwen tussen cliënt en zorgondersteuner essentieel. Er bestaat een grote loyaliteit tussen beiden die er mede toe leidt dat er in een aantal gevallen meer zorg wordt verleend dan overeengekomen. Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over de verleende hulp. Klachten e.d. betreffen vooral de vervanging bij ziekte, vakantie e.d.
- 4.8. Er is behoefte aan een nadere omschrijving van het begrip schoon en leefbaar huis. Wel met de kanttekening dat dit een richtlijn moet zijn en geen keurslijf. M.a.w. er moet voldoende flexibiliteit mogelijk zijn.
- 4.9. We constateren een spanningsveld tussen de resultaatverplichting en maatwerk aan de ene kant versus het door de gemeente gehanteerde vaste tarief. Het is de vraag of de twee daarvoor vastgestelde tarieven voldoende aansluiten op het te leveren maatwerk.
- 4.10. De zorgaanbieders steunen de keuze voor maatwerk.
- 4.11. Het werken met zowel een ondersteuningsplan als een zorgplan is niet voor iedereen duidelijk waarbij ook de vraag naar de meerwaarde van een splitsing wordt gesteld. Het ondersteuningsplan en het zorgplan worden soms als statisch ervaren. De gemeente beargumenteert de splitsing met een verwijzing naar de Wmo 2015 en met het argument dat het ondersteuningsplan omwille van de privacy van cliënten (bv. medische gegevens) niet door de gemeente aan de zorgaanbieder wordt overhandigd. Er bestaan goede voorbeelden van een gezamenlijk gesprek, dan wel afstemming met cliënt, zorgaanbieder en gemeente.
- 4.12. Opvallend is dat ca 80% van de cliënten op voorhand al een keuze voor één van de zorgaanbieders heeft gemaakt.

- 4.13.** Werknemers en zorgaanbieders ervaren dat hun signaleringsfunctie is komen te vervallen en dit betreuren zij. Zij en de zorgaanbieders vrezen dat de vraag achter de vraag daardoor onvoldoende in beeld komt.
- 4.14.** Er zijn veel opmerkingen gemaakt over de voorlichting van de gemeente.
- 4.15.** Het lijkt erop dat veel werknemers moeite hebben om mee te groeien met de veranderde uitgangspunten. De teruggang in de omvang van de zorg per cliënt bevordert dit niet echt. De verandering lijkt geleid te hebben tot een hoger ziekteverzuim.
- 4.16.** Door de snelle en soms chaotische invoering van resultaatgericht werken in 2015, hebben alle betrokken partijen alle zeilen moeten bijzetten. Er is nog onvoldoende tijd geweest om vertrouwen te hebben in elkaars goede bedoelingen, kennis en kunde. Alle zorgaanbieders OH die wij hebben gesproken hebben unaniem hun behoefte geuit aan meer communicatie met de gemeente over resultaatgericht werken. Als middel werd bijvoorbeeld inspiratiesessies genoemd. Tegelijkertijd kwam in de gesprekken naar voren dat medezeggenschap over het huidige beleid zeer gewenst is. Om resultaatgericht werken te laten slagen is een goede samenwerking tussen beleidsmaker en uitvoerder van essentieel belang. De opstelling van college en ambtenaren wordt soms als ‘arrogant’ ervaren.
- 4.17.** Het door de staatssecretaris ingevoerde systeem van vouchers om gedwongen ontslagen te voorkomen heeft vooral vanwege de kosten voor cliënten niet aan de verwachtingen voldaan (is feitelijk mislukt).
- 4.18.** Het is niet duidelijk of de CAO overal wordt nageleefd. De CAO geeft beperkingen bij de inzet van medewerkers en wringt soms met gevraagd maatwerk. Als voorbeeld is bv. genoemd dat een werknemer per dag tenminste 3 uur betaald moet krijgen.
- 4.19.** Zorgaanbieders zijn onzeker over de continuïteit van hun bedrijfsvoering doordat de gemeente met tijdelijke contracten werkt. De aanbesteding leidt ter vermindering van het bedrijfsrisico tot tijdelijke contracten etc.
- 4.20.** Het door de gemeente geboden tarief is volgens de zorgaanbieders onvoldoende om daaruit ook bijscholing, coaching en transitie te bekostigen.
- 4.21.** Door de politieke partijen wordt het college gesteund door de coalitie terwijl de oppositie vindt dat er een verkeerde beleidskeuze is gemaakt. De laatste groep steunt ook een keuze voor meer regelgeving en controle.
- 4.22.** De jurisprudentie over Ondersteuning Huishouding en Schoon & Leefbaar huis is nog steeds in ontwikkeling. Het wachten is op een uitspraak van de Centrale Raad voor Beroep, deze wordt in mei 2016 verwacht.
- 4.23.** Uit de jurisprudentie (tot nu toe) is af te leiden dat het resultaat schoon en leefbaar huis afhankelijk is van de individuele situatie. Hieruit concluderen wij dat de term “schoon en leefbaar huis” verder moet worden uitgewerkt en dat deze vervolgens door de gemeente omgezet moet worden in een beschikking die recht doet aan de individuele gevallen.
- 4.24.** Deze beschikking moet vervolgens niet als absoluut gezien worden. Een gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt kan vervolgens tot tijdelijke (aanpassing) in de zorg leiden. De beschikking is geen statisch lijstje dat in een bepaalde periode afgewerkt moet worden.
- 4.25.** Voor de toekomst verwachten we o.a. door de forse stijging van de eigen bijdrageregeling dat de cliëntpopulatie wijzigt waarbij niet uitgesloten wordt dat de zorgbehoefte van de resterende cliënten zwaarder is.

5. ADVIES

Op basis van de impressies uit het veld, informatie uit de geraadpleegde literatuur, jurisprudentie en de door ons getrokken conclusies komen wij tot de volgende adviezen:

- 5.1. De door de gemeente impliciet gemaakte keuze voor een resultaatgerichte aanpak van de ondersteuning huishouden wordt door ons onderschreven. Echter de uitwerking daarvan in de praktijk vraagt om aanvullende maatregelen. Een daarvan is een nadere uitwerking en invulling van het begrip schoon en leefbaar huis. Door de gemeente is aangegeven op korte termijn met een voorstel voor een beleidsregel op dit vlak te komen. Daarin zal ook aangegeven moeten worden op welke wijze de beleidsregel in de beschikking vertaald wordt naar de individuele situatie van de cliënt in zijn/haar omgeving. Alleen dan is er sprake van echt maatwerk. Daarnaast zal een afgegeven beschikking wat de uitvoering betreft een zekere flexibiliteit moeten kennen die recht doet aan tijdelijke veranderingen in de situatie van de cliënt.
- 5.2. Probeer zoveel mogelijk het keukentafelgesprek te voeren in aanwezigheid van de gekozen zorgaanbieder en een onafhankelijk cliëntondersteuner. Door het ondersteuningsplan en zorgplan ineen te schuiven wordt o.i. meer recht gedaan aan de individuele situatie van een cliënt. Vanzelfsprekend dient met de privacy van de cliënt zorgvuldig omgegaan te worden. Maar het moet mogelijk zijn om dit in een protocol vast te leggen waarbij de betrokken cliënt instemt met deze procedure. Wij adviseren dat de gemeente op zijn minst in de communicatie meer expliciet op deze mogelijkheid wijst. O.i. speelt dit probleem niet alleen hier maar ook bij andere sectoren en bij andere (overheid)organisaties. We stellen voor best-practices in deze te delen en het belang van de cliënt voorop te stellen.
- 5.3. Wij adviseren na te gaan of de nu geldende tarifiering voor het basis- en het pluspakket voldoende recht doet aan het uitgangspunt van maatwerk. Dit zowel wat betreft de invulling als de bijbehorende vergoeding. Wij adviseren over dit aspect nader overleg te voeren met de zorgaanbieders.
- 5.4. Tot het leveren van maatwerk behoort ook de invulling van de signaleringsfunctie over de sociale redzaamheid van de cliënt. Hoewel dit volgens de gemeente wel contractueel vastgelegd zou zijn komt deze signaleringsfunctie in de praktijk niet voldoende tot zijn recht.
- 5.5. Wij hebben een discrepantie geconstateerd bij de zorgverleners tussen hun verwachtingen en die van de gemeente en hun eigen organisatie. Echter de (politieke) keuze voor resultaatgericht werken is duidelijk. Om de werknemers te begeleiden in hun transitie naar dit uitgangspunt is een verandertraject noodzakelijk. Geadviseerd wordt dit in overleg met de zorgaanbieders verder uit te werken en de noodzakelijke middelen hiervoor uit het transitiebudget ter beschikking te stellen.
- 5.6. Aan voorlichting en communicatie kan niet genoeg worden gedaan. Sinds 2015 zijn er verschillende initiatieven ter verbetering daadwerkelijk ingevoerd. Toch heeft de kwetsbare burger nog steeds moeite met deze complexe materie, wat weer onvrede in de hand werkt. Wij adviseren om naast de bestaande folders e.d. meer maatwerk bv. meer doelgroepgerichte communicatie in de voorlichting te borgen en bij de ontwikkeling daarvan vooral gebruik te maken van klankbordgroepen bestaande uit vertegenwoordigers van de betreffende doelgroep. Waarbij we overigens erkennen dat ook degene die informatie zoekt een zekere verantwoordelijkheid heeft.
- 5.7. Verander met onmiddellijke ingang het vouchersysteem. Het lijkt ons beter om de beschikbare middelen waar nodig in te zetten voor directe zorg.
- 5.8. Werk met de zorgaanbieders op basis van vertrouwen. Ga als gemeente een open gesprek aan over elkaars verwachtingen t.a.v. communicatie, overleg en uitvoeringsmogelijkheden van het ingezette beleid. Dit moet leiden tot meer

vertrouwen tussen alle partners die betrokken zijn bij de ondersteuning van het huishouden.

- 5.9. Bedenk een oplossing voor de aanbesteding voor enkele jaren zodat het personeel meer zekerheid kan worden geboden.
- 5.10. Onderzoek samen met de zorgaanbieders of de CAO correct wordt nageleefd en wat hierbij de beperkingen zijn en hoe deze opgelost kunnen worden.
- 5.11. Onderzoek samen met de zorgaanbieders of het geboden tarief voldoende is voor de naleving van de CAO en of daaruit ook bijscholing, coaching en transitie bekostigd kan worden.
- 5.12. Uit de jurisprudentie (tot nu toe) is af te leiden dat het resultaat schoon en leefbaar huis afhankelijk is van de individuele situatie. Hieruit concluderen wij dat de term “schoon en leefbaar huis” verder dient te worden uitgewerkt en dat deze vervolgens door de gemeente omgezet moet worden in een beschikking die recht doet aan de individuele casus.
- 5.13. Deze beschikking moet vervolgens niet als absoluut gezien worden. Een gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt kan vervolgens tot tijdelijke (aanpassing) in de zorg leiden. De beschikking is geen statisch lijstje dat in een bepaalde periode afgewerkt moet worden.
- 5.14. Het is wenselijk om een of meer inspiratiesessies te organiseren tussen gemeente en zorgaanbieders over de invulling van het begrip resultaatgericht werken.
- 5.15. Herhaal dit najaar of uiterlijk begin 2017 het I&O onderzoek. Wij denken graag mee aan de opzet van dit onderzoek met een breed samengestelde klankbordgroep.
- 5.16. Nader onderzoek naar zich voordoende wijzigingen in het maatschappelijk denken, de samenstelling van de cliëntpopulatie en de daarmee samenhangende zorgbehoefte is wenselijk voor ontwikkeling en vaststelling van het toekomstig gemeentelijk beleid. Graag adviseren wij over een verdere uitwerking van een toekomstvisie op de Wmo en de rol van de gemeente.

Met de bovenstaande adviezen hebben we geprobeerd met zakelijke argumenten een bijdrage te leveren aan het proces rondom de ondersteuning huishouden. Wij adviseren o.a. op basis van (recente) jurisprudentie de huidige praktijk aan een volgende verbeterslag te onderwerpen. Onze adviezen kunnen daarvoor een verbindende basis vormen. Een van de belangrijkste resultaten moet o.i. zijn dat de af te geven beschikking verder verfijnd wordt en meer naar de situatie van de individuele cliënt moet worden toegeschreven.

Schematisch kan dit er als volgt uitzien:

- **Kwetsbare burger vraagt ondersteuning bij de gemeente.**
- **Cliënt kiest een zorgverlener.**
- **Cliënt verklaart wel/niet akkoord te gaan met het gebruiken van het ondersteuningsplan bij het opstellen van het zorgplan.**

Indien akkoord:

- **In de thuissituatie van de cliënt wordt door haar/hem samen met de gemeente, zorgaanbieder en eventuele cliëntondersteuner de feitelijke situatie in de praktijk gebracht en samen vastgesteld wat en hoe in deze situatie er een schoon en leefbaar huis uit zal komen te zien. Dit wordt vastgelegd in het zorgplan.**
- **Gemeente geeft een beschikking af.**

- **Bij grote en langdurige veranderingen in de situatie van de cliënt kan de beschikking worden aangepast.**

Wij adviseren om met alle betrokkenen in gesprek te gaan over hoe in het belang van de kwetsbare burger tot zo groot mogelijke overeenstemming te komen over de invulling, uitwerking en processen rondom het begrip schoon en leefbaar huis.

BIJLAGE

De volgende nota's, studies, voorstellen, besluiten e.d. met betrekking tot de beschreven materie hebben ons zeer geholpen een en ander in de juiste kaders te plaatsen.

- * Memo wethouder van Houdt d.d. 13 februari 2015: Ondersteuning bij het huishouden en cliëntondersteuning.
- * Raadsbrief d.d. 16-06-2014 mbt duidelijkheid invulling rijkskorting huishoudelijke hulp
- * Voortgangsbrieven 1 t/m 8 aan de gemeenteraad m.b.t. het sociale domein.
- * Is het resultaat goed, rapportage IO Research aan de gemeente Enschede.
- * Onderzoeksrapport Zorgen voor een goede zorg van de Klachtencommissaris d.d. januari 2016.
- * Reactie college op onderzoeksrapport klachtencommissaris d.d. 05-01-2016.
- * Advies Wmo raad aan college over rapport klachtencommissaris en reactie college.
- * Reader over hulp bij het huishouden ten behoeve van gemeenten. Met name hoofdstuk Resultaatgericht indiceren, punt 2 t/m 4. Auteur: Wim Peeters (Stimulans).
- * Inzet van huishoudelijke hulp - keuzes voor gemeenten (MOVISIE).
- * Gouden regels voor cliëntparticipatie, Zorgbelang Zuid-Holland.
- * <http://www.sociaalweb.nl/blogs/ho-schoon-is-uw-huis>
- * <http://nos.nl/artikel/2098524-geen-standaardlijstjes-voor-mantelzorgers.html>
- * Beantwoording 2^e kamer vragen Van Rijn "dat is een taak voor familie".
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/04/11/antwoord-op-kamervragen-over-thuiszorgtaken-voor-mantelzorgers>.
- * VNG jurisprudentie overzicht.
- * Uitspraak Rechtbank gemeente Amsterdam d.d. 07-04-2016, zaaknummer AWB-15_2563 m.b.t. bezwaarschrift beschikking schoon en leefbaar huis.
- * <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/uitspraak-over-poetshulp-hoogste-rechter-op-18.9525915.lynkx>*
- * <http://www.sociaalweb.nl/blogs/ho-schoon-is-uw-huis>
- * Stappenplan ANBO
- * Informatiekaart wijkteams Enschede eigen bijdrage.,
- * Brief ombudsman Nationale Ombudsman d.d. 07-03-2016, nr. 201606405 aan het college van b&w van Enschede mbt het bezoek aan de gemeente om zich te laten informeren over de wijze waarop de gemeente uitvoering geeft aan de Wmo 2015.
- * ANBO, Spelregels Wmo 2015 inzake het "onderzoek".
- * Informatiefolder wijkteams.
- * Privacy en gegevensuitwisseling Wijkteams Enschede.