

Datum: 15-8-2018

Aan: portefeuillehouders WMO Hart van Brabant

Betreft: regionaal advies inzake programma van eisen aanbesteding WMO begeleiding.

Geachte wethouders,

In deze brief brengen de sociale raden/participatieraden van de gemeenten Dongen, Gilze Rijen, Goirle Heusden, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Tilburg, een gezamenlijk regionaal advies uit over het programma van eisen. Zo nodig zullen de lokale adviesraden nog een aanvullend lokaal advies uitbrengen.

Dit advies is tot stand gekomen na intensief overleg van ter zake deskundige leden van onze raden met vanuit de gemeenten ingezette medewerkers. In twee bijeenkomsten op respectievelijk 17 april en 17 juli hebben we het programma van eisen en daarbij behorende stukken als het stappenplan en het ondersteuningsplan uitvoerig besproken en daarbij veel aanpassingen voorgesteld. De ambtelijke delegatie heeft ter plekke aangegeven of een voorgestelde aanpassing waarschijnlijk overgenomen zou worden of dat dit niet kon. Na ambtelijk overleg volgend op onze bijeenkomst van 17 juli hebben we een overzicht gekregen van wel of niet doorgevoerde aanpassingen in het programma van eisen.

Naar aanleiding van bovenstaande overleggen adviseren wij u over enkele punten in het programma van eisen het volgende:

1. Wij vinden het belangrijk dat de monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening en de cliënttevredenheid op een onafhankelijke en objectieve manier gebeurt. Wij adviseren u dan ook daartoe strekkende maatregelen te nemen.
2. Wij zijn voorstander van de inzet van ervaringsdeskundigen door de aanbieders. Wij adviseren u om de tekst daarover zo te formuleren dat aanbieders juist gestimuleerd worden om ervaringsdeskundigen in te zetten.
3. Wij vinden het belangrijk dat personeel van de aanbieders, dat daadwerkelijk de zorg verleent, een houding heeft die de groei in zelfredzaamheid van cliënten zo mogelijk stimuleert. Dit gaat volgens ons verder dan het puur verlenen van zorg en ondersteuning. Daarom adviseren we u dit uitgangspunt in het programma van eisen op te nemen.

Naar aanleiding van het overzicht "Verwerking Feedback" d.d. 19-7-2018 hebben we nog de volgende opmerkingen en adviezen :

1. We zijn blij met het concrete overzicht van aanpassingen die worden overgenomen in het programma van eisen. Dit overzicht geeft goed weer dat onze voorstellen heel serieus genomen zijn. Enkele kanttekeningen willen we nog wel maken.
2. In het Programma van eisen staat onder de doelstellingen als kritieke succesfactor dat de cliënt gehoord wordt. In het overleg van 17 juli hebben we aangegeven dat we vinden dat de cliënt niet alleen gehoord wordt, maar in zijn/haar mening ook serieus genomen wordt. We adviseren daarom om de tekst in die zin aan te passen en een kopje A.3.5 toe te voegen.

3. Onder B.1.1 moet de aanbieder na afronding van de ondersteuning schriftelijk verslag doen aan de gemeente. Wij zijn van mening dat de cliënt dat verslag voor gezien of voor akkoord moet ondertekenen. Het gaat immers over ondersteuning die aan cliënt is geleverd en die cliënt ook ten goede moet komen. De gemeente moet dan volgens ons weten of de cliënt het eens is met de bevindingen in het verslag. We adviseren dan ook de tekst en de procedure hier op aan te passen.
4. Onder B.1.1. is ook sprake van informatie van de aanbieder aan de gemeente als de ondersteuning stagneert en overleg over wat wel nodig is om het gewenste resultaat te behalen. Wij zijn van mening dat de cliënt ook over die informatie moet beschikken en betrokken moet worden bij aanpassing van het ondersteuningsplan. Wij adviseren u het Programma van eisen in die zin aan te passen.
5. Wij adviseren dat in het Programma van eisen wordt opgenomen dat organisaties de mogelijkheid moeten hebben om daar waar sprake is van een wisselend ziektebeeld in samenspraak met de cliënt flexibele begeleiding te bieden, dus tijdelijk meer of minder uur, ook als extra tijdelijk buiten de bandbreedte valt.
6. Daarmee samenhangend adviseren wij dat er een zodanige constructie wordt opgezet dat daar waar door omstandigheden een snelle uitbreiding van Wmo begeleiding nodig is en de cliënt niet meer binnen de bandbreedte van de indicatie valt, de begeleiding uitgebreid wordt vooruitlopend op een nieuwe indicatiestelling. Maatwerk dient voorop te staan.
7. Als het gaat om hulp bij het huishouden is er, over het algemeen, geen sprake van een opleidingseis voor het personeel. Dit kan er in de praktijk toe leiden dat er personeel wordt ingezet dat geen scholing en/of ervaring heeft met de werkzaamheden die verricht moet worden. Het komt in de praktijk, zeker bij een krappe arbeidsmarkt, maar al te vaak voor dat personeel zonder enige ervaring of kennis wordt ingezet. Dat kan tot gevolg hebben dat personeel schrikt van de problematiek en het geeft frustratie bij de cliënten. Wij adviseren in het Programma van eisen op te nemen dat de zorgaanbieder zorgt voor adequate scholing/training én begeleiding als in het huishouden personeel wordt ingezet dat geen opleiding of ervaring heeft op dit terrein. De zorgaanbieder moet in zijn aanbieding aangeven op welke manier hij personeel traint of opleidt en begeleidt bij de werkzaamheden.
8. Wij vinden dat er nog onvoldoende aandacht is geschonken aan de uiteindelijke afspraken tussen zorgaanbieder en cliënt. In het ondersteuningsplan worden wel afspraken gemaakt over vervanging bij ziekte, vakantie en feestdagen maar niet over de feitelijke inzet. Nadat

afspraken over de werkzaamheden zijn gemaakt moet het voor de cliënt ook helder zijn welke personele inzet hij van de zorgaanbieder mag verwachten. Wij adviseren u dit in het ondersteuningsplan op te nemen.

9. Bij C. (De samenwerking met de toegang) is niets geformuleerd over wat de aanbieder moet doen als de gemeente niet akkoord is met het ondersteuningsplan. Wij zijn van mening dat zowel aanbieder als cliënt er belang bij hebben dat dit duidelijk wordt in het Programma van eisen. Wij adviseren u daarover een adequate tekst op te nemen.

10. Onder D.2 (De aanbieder is financieel stabiel) is opgenomen dat de gemeenten striktere eisen mogen stellen dan het vermelde accountantsprotocol 2017. Het lijkt ons voor aanbieders bij de aanbesteding onduidelijk waar ze zich aan moeten houden. Toch zeker als in de loop van het jaar regels op financieel gebied veranderd mogen worden. Dat kan tot problemen leiden. Het gevolg van extra moeten inzetten op controle en overhead betekent ook vermindering van inzet direct bij cliënten. We adviseren u dan ook in het Programma van eisen helder te zijn over de eisen op dit punt.

11. Onder D.3.3. komt de ondernemingsraad ter sprake. Wij adviseren u hier uit te gaan van de wettelijke regeling voor aanbieders met minder dan 50 medewerkers. Die werknemers kunnen, gefaciliteerd door de werkgever, vrijwillig een OR of personeelsvertegenwoordiging (PVT) opzetten. Zij moeten dit doen als de meerderheid van de werknemers dat vraagt. Als de medewerkers geen OR of PVT opzetten, moet de werkgever personeelsvergaderingen (PV) houden.

We vertrouwen er op dat u de door ons geadviseerde aanpassingen serieus in overweging neemt en zien uw antwoord belangstellend tegemoet.

Namens de sociale raden/adviesraden van Dongen, Gilze Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Tilburg

Leon Bertens

Voorzitter regionaal overleg sociale raden Hart van Brabant.