

# **Wmo-forum Veenendaal**

## **Adviesraad**

Aan het college van Burgemeester en Wethouders  
en de leden Raadscommissie van de gemeente Veenendaal  
Postbus 1100  
3900 BC Veenendaal

Afz.: De Kleine Pekken 3  
3901 JA Veenendaal

Betreft: **Advies: Startdocument Aanbesteding Wmo immateriële ondersteuning**  
Uw kenmerk: 2017\13579 d.d. 1 november 2017

Ons kenmerk: Wmo-forum / 2017-104  
Datum: 13 december 2017

Geacht college,

Naar aanleiding van uw brief 2017\13579 d.d. 1 november 2017 betreffende het adviesverzoek inzake het "Startdocument Aanbesteding Wmo immateriële ondersteuning", ontvangt u onderstaand het advies het Wmo-forum. De Cliëntenraad Werk & Inkomen heeft via de afvaardiging in het Wmo-Forum inbreng geleverd en aangegeven – omdat het onderwerp niet hun domein betreft – als adviesraad niet separaat te reageren maar te participeren in dit advies. Desgevraagd hebben de Jongerenraad en JeugdBelang Veenendaal aangegeven zich te onthouden advies.

**1. Algemene opmerking.** Het startdocument is gebaseerd op een voortraject, bestaande uit overleg met diverse betrokken fora, zorginstellingen en enkele onderzoeken. Dat alles maakt op ons een betrouwbare indruk. Ook de apart belegde informatie-sessie op 28 november gaf op veel vragen antwoord, waarvoor onze dank.

Daarom hebben we de neiging op hoofdlijnen in te stemmen met de voorgenomen aanpak om te komen tot aanbesteding / contractering voor de Wmo immateriële ondersteuning. Dat laat echter onverlet dat er toch aspecten in het startdocument ons inziens niet duidelijk of onjuist zijn, waar we in dit advies, behalve zaken die we onderschrijven, zullen ingaan.

**2. Constatering en Verzoek.** We constateren dat het startdocument met name een procesmatig document is wat op hoofdlijnen de aanpak beschrijft. Als adviesraad zijn we, met het oog op consequenties voor onze achterban, vooral geïnteresseerd in de nog op te stellen inhoudelijke kant van de uitvoeringsdocumenten. In punt 9 van het startdocument geeft u aan dat er een mogelijkheid is om tussen de marktconsultatie en de besluitvorming over de inkoopdocumenten, een informatiemoment met de adviesraden te houden. Nu reeds willen we aangeven daarin geïnteresseerd te zijn en we vragen u ons op de daarvoor geschikte momenten te informeren / bij te praten. Wellicht kunnen we u daarin bijstaan met adviezen.

**3. Perceel 4: Logeeropvang.** U stelt voor dit perceel "Logeeropvang" niet op een standaard wijze te contracteren met aanbieders, maar per noodzakelijk geval te zoeken naar een passende oplossing. U geeft aan dat er nauwelijks gebruik van is gemaakt. Dat bevreemdt ons. Het werd eind 2013 in de "Eindrapportage Logeeropvang in de Food Valley" ook al geconcludeerd, waarbij toen opviel dat in Barneveld en Ede aanzienlijk meer gebruik werd gemaakt van Logeeropvang. Omdat uit uw motivatie de Logeeropvang buiten de aanbesteding te houden niet duidelijk blijkt waaruit logeeropvang zou moeten bestaan, merken we – volledigheidshalve – op dat er drie varianten zijn:

**3.1.** Vanuit onze achterban weten we dat het vooral gaat om het gedurende korte tijd (een weekend, midweek of meerdere weken) laten logeren van een cliënt in een instelling die daar de mogelijkheden voor heeft. Dat is ter ontlasting van de mantelzorgers en eventueel andere gezinsleden. Het werkt daarenboven positief voor de cliënt omdat deze zo meer contacten krijgt en een goede dagbesteding ontvangt. En logeeropvang werkt ook mee ter voorbereiding op een eventuele uithuisplaatsing, om de stap vanuit de thuishouding naar een woonsituatie elders kleiner te maken.

## **Wmo-forum Veenendaal**

### **Adviesraad**

**3.2.** Mantelzorgers laten logeren of op vakantie laten gaan en een deskundige laten zorgen voor een cliënt in de thuissituatie. Dit betreft specifieke situaties en dient, met het oog op de meestal bijzondere zorg van de cliënt en de rol die de reguliere mantelzorger daarin speelt, zorgvuldig plaats te vinden.

**3.3.** Logeeropvang als time-out voorziening.

In uw toelichting, bijlage 1, vermeldt u dat gecontracteerde aanbieders aangeven dat deze dienstverlening nog weinig bekend is bij cliënten. Om te voorkomen dat Logeeropvang, die per geval moet worden gezocht ongewenst lang duurt, adviseren we u maatregelen te treffen dit meer dan tot nu toe onder de aandacht van cliënten en mantelzorgers te brengen (door duidelijk aan te geven welke mogelijkheden en voordelen het biedt en waaraan moet worden voldaan) en dit perceel **wel** op te nemen in de aanbesteding. Urgente en schrijnende behoeftes aan Logeeropvang kunnen alleen dan snel worden gehonoreerd.

We realiseren ons dat een complicerende factor in dit alles is dat er in Veenendaal nauwelijks meer mogelijkheden zijn voor Logeeropvang. Daarom het advies ook instanties te contracteren buiten Veenendaal (bijv. Barneveld, Ede, zelfs daarbuiten). Daarbij bieden wij onze hulp aan bij het concipiëren van o.a. een programma van eisen op dit gebied.

Omdat de ervaring leert dat logeeropvang zo uitermate verlichtend voor de mantelzorger(s) en de overige gezinsleden werkt, doordat tijdens het logeerverblijf kan worden "bijgetankt", adviseren we in de aanbesteding de betreffende instanties te verzoeken qua financiering de mogelijkheid te creëren voor keuze tussen zowel Zorg in Natura als Persoon Gebonden Budget. Door de mogelijkheden breed te definiëren, kunnen mantelzorgers het langer volhouden!

**4. Schoonmaakondersteuning.** Over deze voorziening hebben we als adviesraden al veel geschreven: Om stapeling in eigen bijdrage te voorkomen is het brengen van de schoonmaakvoorziening naar een maatwerkvoorziening noodzakelijk. Steeds meer gemeentes brengen deze verschuiving, gedreven door bewustwording van onrechtmatige financiële bekommernis, rechterlijke uitspraken of ter voorkoming van juridische stappen geïnitieerd door gedupeerde burgers, aan.

Nogmaals adviseren we u, behalve om de destijds gemotiveerde redenen, om de navolgende redenen de schoonmaakvoorziening alsnog, niet pas voor 2019 in de aanbesteding, maar nu reeds voor 2018, onder te brengen bij de maatwerkvoorziening:

**4.1.** Voorkoming dubbele (stapeling) eigen bijdrage. U noemt in punt 2.3. als argument om de huidige inrichting te handhaven, dat 2% van de cliënten minder zorg afneemt, vanwege de eigen bijdrage.

Dit percentage is, gelet op het uitgevoerde Cliëntervaringsonderzoek (CEO)

Schoonmaakondersteuning (bijlage 4 van het concept startdocument) onjuist: Op pagina 2 van het CEO staat dat 14% minder zorg afneemt dan toegekend en dat 62% daarvan aangeeft dat zij minder zorg afnemen omdat de bijdrage te hoog is. Dat is ruim 8,5 %.

Behalve deze ruim 8,5 % zorgmijders is er ook een niet gedefinieerd aantal burgers die geen gebruikmaken van deze Wmo-voorziening maar privé de schoonmaakondersteuning regelen en betalen. Daarmee wordt het aantal burgers dat behoefte heeft aan schoonmaakondersteuning, maar van de gemeentelijk aangeboden Wmo-faciliteit geen optimaal gebruik maakt, nog groter.

**4.2.** De Risico Analyse (bijlage 5 bij het concept startdocument) kwalificeert de kans dat schoonmaakondersteuning van algemene voorziening een maatwerkvoorziening wordt, als HOOG. En als maatregel het klanttarief niet extreem te verhogen om juridisch risico te vermijden. Dat bevestigt de juistheid van ons advies de schoonmaakondersteuning over te brengen naar een maatwerkvoorziening

**4.3.** Handhaving van schoonmaakondersteuning als Algemene Ondersteuning werkt vanwege het begrip "Algemene" een oneigenlijk gebruik van een Wmo-voorziening in de hand: Iedereen, ook degenen die het niet echt nodig hebben maar goed de eigen bijdrage kunnen betalen,

## **Wmo-forum Veenendaal**

### **Adviesraad**

kan er gebruik van maken. De meerkosten dan het uurtarief komen dan ten laste van het gemeente budget.

5. **Af- en opschalen.** De door u aangegeven flexibiliteit in de mogelijkheid tot af- en opschalen komt ons positief over. We vragen ons echter af hoe dat was geregeld voor de overgang van de AWBZ naar de Wmo. We bespeuren in het startdocument een voorkeur voor afschalen. Vanuit financieel oogpunt en de doelstelling bij cliënten de zelfstandigheid te bevorderen, begrijpen we uw aanpak. Maar noodzakelijk opschalen moet ook ruimschoots mogelijk blijven.

Vanuit onze achterban is aangegeven dat er niks op tegen is af- of opschalen te laten plaatsvinden. Echter, er werd wel bij gezegd dat e.e.a. niet zou moeten inhouden of resulteren in een verandering van begeleider. Dan moet alles weer "van voren af aan" worden verteld en geleerd. Ons advies is: Samenwerking tussen aanbieders (bijlage 1, pagina 16, optie 2) onderschrijven we. Maar het moet niet zondermeer leiden tot wijziging in begeleider. We adviseren u tevens tijdens een zorgvuldig in-take gesprek te beoordelen of zo'n wijziging met het oog op het welzijn van de cliënt verantwoord is, en op basis daarvan de cliënt "onder te brengen" bij een zorgaanbieder die past.

6. **Jaarlijks toelaten nieuwe aanbieders.** De mogelijkheid om tussentijds nieuwe aanbieders toe te laten begrijpen we en onderschrijven dat. U wordt erop geattendeerd dat dit niet ertoe moet leiden dat het werven van nieuw personeel (bij een gebleken hoge zorgvraag) wordt aangehouden in afwachting van het toetreden van eventuele concurrenten.

7. **Uitvoeringsvariant.** We onderschrijven uw standpunt om als inzet bij de aanbesteding uit te gaan van de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant. Dat geldt ook voor het meer flexibel omgaan met de urenbesteding per indicatie. Met betrekking tot de uitvoeringsvariant merken we op dat (zichzelf respecterende) organisaties veelal doelstellingen per cliënt hebben of zelfs in individuele begeleidingsplannen vastleggen. Maar dat neemt niet weg dat ons standpunt is in te zetten op de inspanningsgerichte variant. Daarbij is ons advies bij een eventuele overgang naar de outputgerichte variant, niet zondermeer maar uiterst zorgvuldig te handelen.

8. **Communicatie.** De wijze van communiceren, zoals verwoord in punt 9, onderschrijven we. Voor wat betreft het *concreet en eenvoudig taalgebruik* wijzen we u op de reeds bij u bekende mogelijkheid concept brieven, beschikkingen e.d. ter beoordeling voor te leggen aan de Klankbordgroep Licht Verstandelijk Beperkten.

9. **Samenvattend** geven we u, onder verwijzing naar het bovenstaande, de volgende adviezen:
- a. Neem Logeeropvang wel mee in de aanbesteding.
  - b. Breng Schoonmaakvoorziening onder bij de maatwerkvoorziening en neem dit mee in de aanbesteding.
  - c. Hanteer de continuïteit van begeleiding als maatstaf bij op- en afschalen. Neem dit op zorgvuldige wijze mee tijdens in-take gesprekken.
  - d. Ga niet zondermeer over van de van inspanningsgerichte naar outputgerichte uitvoeringsvariant.

We vragen u ons op relevante momenten te informeren in het vervolgtraject d.i. tussen de marktconsultatie en de besluitvorming over de inkoopdocumenten.

We wijzen u op de mogelijkheid documenten v.w.b. eenvoudig taalgebruik te laten beoordelen door de Klankbordgroep LVB.

Wij gaan er vanuit u met deze reactie van dienst te zijn en zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

Namens het Wmo-forum Veenendaal,  
H. van Laar,  
Interim-voorzitter