



Gemeente Delft
t.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 78
2600 ME Delft

Betreft: Advies H4 Inkoopvisie ondersteuning 2019-2022

Datum: 20 december 2017

Geacht College,

Na uitleg door ambtenaren over de H4 inkoopvisie ondersteuning 2019-2022 geven wij u graag advies over deze inkoopvisie.

In grote lijnen kunnen we instemmen met een inkoopvisie die kiest voor een integrale, sociaal domein-brede aanpak, waarin de inwoner centraal staat en waarin gestuurd wordt op kwaliteit, innovatie en samenwerking in partnerschap.

In theorie kunnen we ons ook vinden in sturen op resultaat, maar wij hebben grote moeite met de manier waarop dit nu inhoudelijk en veranderkundig vorm krijgt in deze inkoopvisie.

We missen een analyse van de huidige situatie, een onderbouwing van het waarom van de gekozen vorm van resultaatsturing en het daarbij te hanteren verandertraject en hebben zo weinig zicht op hoe de gemeente resultaatsturing in de praktijk vorm gaat geven. Ook missen we een analyse van risico's en de maatregelen die u neemt om de schade ervan voor de cliënt te beperken.

Het onderdeel resultaatsturing komt daardoor ondoordacht over en we vragen ons af of er voldoende zicht is op hoeveel inzet en tijd deze nieuwe manier van werken vraagt van alle betrokkenen: de cliënt, de zorgaanbieders en de gemeente zelf.

Ons advies gaat dan ook met name over dit onderdeel in relatie tot die drie partijen. We benoemen de voor ons belangrijkste aandachtspunten.

De cliënt

- Er zijn nog steeds te veel kwetsbare burgers die niet in beeld zijn bij de gemeente of Delft voor Elkaar. De visie moet ook gericht zijn op burgers met ernstige beperkingen en minder kansen die niet in staat zijn voor zichzelf op te komen. De gemeente en haar

partners zullen hierin een proactieve rol moeten spelen en niet uitgaan van de pro-activiteit van de burgers.

- Niet iedereen, en zeker niet kwetsbare burgers, zijn in staat om doelen en gewenste resultaten te verwoorden. Voor hen kunnen de gesprekken met de Toegang een te grote belasting vormen.
- Niet alle doelen en resultaten zijn realistisch te benoemen en meteen bij aanvang van een traject te formuleren. Het kost vaak meer tijd en aanvullend professioneel onderzoek om boven tafel te krijgen wat er echt aan de hand is bij een hulpvraag. Cliënten moeten ervanuit kunnen gaan dat daar in de nieuwe werkwijze voldoende ruimte voor is.
- Clientondersteuning moet daarom al voor het keukentafelgesprek in gang gezet worden door onafhankelijke cliëntondersteuners, met kennis van de hulpvraag. De ondersteuning moet beschikbaar blijven tijdens het hele traject van begeleiding en ook dus bij de monitoring na afloop.
- We vinden de verwachtingen t.a.v. van de inzet van het netwerk van cliënten in het algemeen te hoog. Het onlangs verschenen SCP-rapport¹ spreekt van een te grote druk op mantelzorgers (soms ook kinderen) en het netwerk. Die druk is bij mensen met dementie vaak zo groot dat het aantal verzorgende partners dat eerder overlijdt dan de patiënt, zelfs aan het toenemen is. Respijtzorg voor mantelzorgers biedt hierbij onvoldoende verlichting en is slechts voor een beperkt aantal burgers geschikt. We vinden dat hier goed rekenschap van genomen moet worden.
- Het is niet duidelijk hoe de cliënt zelf kan sturen op de zorginzet als het te leveren product niet meer duidelijk omschreven is, bijvoorbeeld in het aantal uren begeleiding in een bepaalde periode. In de uitwerking moet hier aandacht aan besteed worden.

Zorgaanbieders

- Onze verwachting is dat zorgaanbieders niet bij donderslag kunnen voldoen aan deze manier van werken. Geborgd moet worden dat de keuzevrijheid voor cliënten niet negatief beïnvloed wordt. Graag zien we dat u een passende voorziening treft om de veranderingen zelf adequaat te ondersteunen.
- De resultaatgerichte financiering kan een negatief effect hebben op het zorgaanbod door risicomijding van zorgaanbieders. Een mogelijk gevolg is een te licht en onvoldoende aanbod, doordat zorgaanbieders moeilijk in te schatten trajecten mijden. Ook kan het leiden tot hogere kosten doordat de risico's ingecalculeerd worden.
- Zorgaanbieders staan flink onder de druk om de afgesproken zorg ook daadwerkelijk te leveren o.a. door personeelsgebrek. Voor cliënten, zeker als ze wat minder zelfredzaam zijn, is het sturen op zorginzet soms te veel gevraagd. De gemeente moet hier met de uitwerking van het beleid mee rekening houden.
- De gemeente heeft geen regie op de inzet en het aanbod van de informele zorg in de volle breedte. Wij adviseren voldoende rekening te houden met flexibiliteit en slagkracht in het af- en opschalen van professionele zorg.

Gemeente

- Resultaatgericht werken vraagt om professionaliteit bij de Toegang bij het bepalen van doelen en resultaten. Een cliënt moet erop kunnen rekenen dat hij een gesprek krijgt met een medewerker die verstand heeft van zijn hulpvraag.

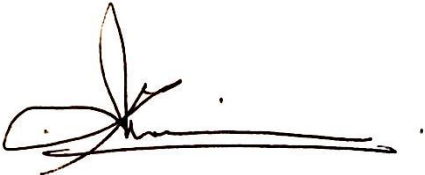
¹ Overall rapportage sociaal domein 2016 SCP Burgers(de)centraal

- Voorkomen dient te worden dat financieel belang van de gemeente boven cliëntbelang gaat. De gemeente dient dit te borgen in de aanpak door bijvoorbeeld een eenvoudige beroepsmogelijkheid.
- We signaleren veel onduidelijkheid ten aanzien van het meten van resultaten. Dit zal leiden tot invoeringsproblemen door onduidelijkheden bij de start van deze manier van werken; bureaucratie in de toekomst, onvoldoende competenties bij de degenen die de resultaten moeten meten en een verzwakte positie van cliënten door onvoldoende inzicht in de werkwijze en daardoor meer afhankelijkheid. We adviseren hier een passende oplossing voor te realiseren.

De inkoopvisie maakt niet duidelijk welke bekostigingsprincipes, onder welke voorwaarden, bij diverse soorten van zorgaanbod en de ontwikkeling daarvan worden toegepast. Dit maakt het lastig om inzicht te krijgen in de praktische uitwerking op cliëntniveau.

Wij hopen met dit advies een positieve bijdrage te leveren aan de discussie over de inkoopvisie en zijn te allen tijde bereid met u daarover in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Harry ter Braak', with a long horizontal stroke extending to the right.

Harry ter Braak
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Delft