

Retouradres : Postbus 78, 2600 ME Delft

ASD Delft
T.a.v. Dhr. H.J.M. ter Braak
Postbus 440
2600 AK Delft

eindparaaf	
wethouder	wethouder
drs. R.M. de Prez
<i>abluora</i>	
d.d.	d.d.

Datum
16-01-2018
Ons kenmerk
3597849
Uw brief van
20 december 2017
Uw kenmerk

Onderwerp
Advies op H4 inkoopvisie ondersteuning 2019-2022

Bijlage

Geachte heer Ter Braak,

Wij danken u hartelijk voor het toezenden van uw advies ten aanzien van de H4 inkoopvisie ondersteuning 2019-2022. U heeft ervoor gekozen uw advies breed in te steken en niet enkel in te gaan op het inkoopproces. Dat is verstandig: het inkoopproces raakt vele elementen die ermee te maken hebben. Een deel hiervan is terug te vinden in de recent vastgestelde herijkte Sociale Visie en de Kadernota's sociaal domein.

We zijn blij dat u in grote lijnen kunt instemmen met de inkoopvisie van de H4 gemeenten en zullen de adviezen die u geeft, meenemen en verwerken in de inrichting van het inkoopproces en de daadwerkelijke uitvoering en implementatie ervan. Wij gaan in deze brief nader in op uw advies.

Inleiding

U geeft in uw brief aan dat de resultaatsturing ondoordacht overkomt en u mist een onderbouwing van het waarom van de gekozen vorm van resultaatsturing. In de kadernota's en de sociale visie zijn wij steeds uit gegaan van resultaatsturing. Hierbij gaat het om het cliëntperspectief: wat is de vraag van de cliënt, wat wil hij/zij bereiken ten aanzien van zelfredzaamheid en het meedoen in de samenleving. De gemeente heeft hierin een regierol. Professionals in de zorg krijgen vervolgens de ruimte om samen met de cliënt invulling te geven aan hoe het resultaat behaald gaat worden. Met deze inkoopvisie geven we nu ook via inkoop richting aan deze resultaatsturing.

Cliënt

U stelt dat nog te veel kwetsbare inwoners niet in beeld zijn bij de gemeente of Delft voor Elkaar, dat de visie gericht moet zijn op inwoners met ernstige beperkingen en minder kansen, die niet in staat zijn voor zichzelf op te komen en dat er niet uit moeten gaan van de pro-activiteit van inwoners. Het stelsel in Nederland gaat uit van de pro-activiteit van inwoners. De inkoopvisie is ter voorbereiding op het inkopen van zorg voor inwoners die zorg en ondersteuning nodig hebben. Dit kunnen lichte vormen van ondersteuning zijn, maar is en blijft ook voor inwoners die zwaardere vormen van zorg en ondersteuning nodig hebben. Daarbij gaan wij echter niet per definitie uit van de pro-activiteit van inwoners of hun naasten. We

Datum
16-01-2018

maken zowel binnen inkoopprocessen als daarbuiten afspraken met partners over actieve signalering ten aanzien van inwoners die ondersteuning nodig hebben.

Terecht geeft u aan dat niet alle inwoners met een hulpvraag in staat zijn deze vraag in gewenste doelen en resultaten te verwoorden en ook dat lang niet altijd direct duidelijk zal zijn wat de hulpvraag is. Dat is ook een van de redenen waarom de Toegang, Delft Support, geen indicatiebureau is. Zij kijken samen met de cliënt en betrokkenen naar wat nodig is. Dat is nu al grotendeels de werkwijze van Delft Support. In de cliëntervaringsonderzoeken komt naar voren dat cliënten tevreden zijn over de gesprekken die door Delft Support worden gevoerd. Door de inkoop van zorg en ondersteuning af te stemmen op de werkwijze van Delft Support, zal het mogelijk zijn het resultaatgericht werken ten behoeve van de inwoner nog verder door te ontwikkelen. Gedurende het implementatietraject zal ruime aandacht zijn voor de rol van Delft Support. Ook de onafhankelijke cliëntondersteuning zal hierbij worden betrokken. Eerder heeft u reeds een advies uitgebracht over onafhankelijke cliëntondersteuning. In de reactie daarop hebben we aangegeven dat dit een vrij toegankelijk voorziening is en dat inwoners hierop altijd een beroep kunnen doen.

De doelen voor een ondersteunings/zorgtraject kunnen gedurende het traject altijd aangepast worden als de situatie daartoe aanleiding geeft.

U geeft aan dat de verwachtingen t.a.v. de inzet van het netwerk van cliënten in het algemeen te hoog is en dat veel mantelzorgers overbelast zijn. Ook wij zien dat mantelzorgers vaak overbelast zijn en te lang doorgaan met zorgen. Om die reden gaan wij in deze inkoopvisie niet alleen uit van de cliënt, maar ook wat zijn/haar netwerk nodig heeft: wat heeft de mantelzorger of het netwerk nodig om de mantelzorg die zij *willen* geven ook mogelijk te maken. Aanbieders bij wie wij de zorg en ondersteuning inkopen moeten dus breder kijken dan alleen de cliënt. Zij moeten actief signaleren en vervolgens daarop actie ondernemen. Ook bij de vraagverheldering door Delft Support wordt niet alleen gekeken naar wat de cliënt nodig heeft, maar naar wat het hele "huishouden" nodig heeft: 1 gezin, 1 plan.

Het is voor u niet duidelijk hoe de cliënt zelf kan sturen op de zorginzet als het te leveren product niet meer duidelijk omschreven is. In de inleiding hebben we reeds uitgelegd hoe wij resultaatsturing zien. Delft Support en de cliënt bepalen het wat, de zorgaanbieder geeft, in samenspraak met de cliënt, aan hoe de resultaten behaald gaan worden. Daarbij bepaalt de zorgaanbieder hoeveel tijd hij nodig heeft en hoeveel inzet hij moet plegen om de gewenste resultaten te behalen. Dat wordt vastgelegd in een zorgplan, dat onderdeel wordt van de beschikking. Daarmee kan de cliënt zelf sturen, als hij/zij dat kan. Ook de medewerker van Delft Support zal hierop sturen.

Zorgaanbieders

U verwacht dat zorgaanbieders niet bij donderslag kunnen voldoen aan de nieuwe manier van werken.

Het daadwerkelijk doorvoeren van een resultaatgerichte financiering en het aanpassen van ondersteunings- en zorgplannen hierop vraagt uiteraard wel tijd. Daarom hanteren we een ruime implementatietermijn. Tevens zullen we de andere aanpak waar nodig en waar mogelijk, gefaseerd gaan invoeren.

Vanuit de inhoud bekeken zou het ons verbazen en teleurstellen als aanbieders niet meteen zouden kunnen voldoen: we sturen vanuit onze sociale visie namelijk al geruime tijd op resultaat. De inkoop en wijze van financieren sluit daar echter nog niet geheel op aan en geeft daarmee niet de gewenste prikkel. Middels deze inkoopvisie en de daaruit voortvloeiende strategie transformeren we ook de inkoop en financiering en krijgen professionals in de zorg de ruimte om te doen wat ze altijd willen doen: resultaat behalen.

U signaleert terecht het potentiële negatieve effect van risicomijding. Wij voorkomen dit verschijnsel met contractafspraken, bijvoorbeeld door een acceptatieplicht. Ook door vanuit Delft Support regie te voeren op de ondersteuningsplannen, kan het eventueel onterecht incalculeren van risico's vermeden worden.

De regie op de ondersteuningsplannen omvat ook de informele zorg. Als deze om wat voor reden dan ook minder wordt ingezet, kan de medewerker van Delft Support hierop sturen, bijvoorbeeld door meer professionele ondersteuning in te zetten.

Wij delen uw zorg ten aanzien van personeelsgebrek. In Delft hebben we in onze contracten altijd de geldende cao's onderschreven. Daarmee hebben we reeds maatregelen genomen om personeelsgebrek zoveel mogelijk te voorkomen. Bij deze nieuwe inkoopronde zullen we hier wederom rekening mee houden.

U vreest ook dat het sturen op zorginzet voor cliënten te veel gevraagd is. Als de cliënt constateert dat de zorginzet van de aanbieder niet conform afspraak plaatsvindt, is het zeker ook wenselijk dat de medewerker van Delft Support hierover wordt geïnformeerd. Deze stuurt namelijk ook op de zorginzet. En mocht een aanbieder structureel de afspraken over zorginzet niet nakomen, dan is daar ook een taak voor het contractmanagement weggelegd om hier op te sturen.

Gemeente

U stelt dat resultaatgericht werken vraagt om professionaliteit bij de Toegang (Delft Support) bij het bepalen van doelen en resultaten. Ook meent u onduidelijkheid te signaleren ten aanzien van het signaleren van resultaten. U verwacht dat dit zal leiden tot invoeringsproblemen door onduidelijkheden zoals bureaucratie, onvoldoende competenties bij degenen die de resultaten moeten meten en een verzwakte positie van cliënten door onvoldoende inzicht in de werkwijze.

Wij onderstrepen uw stelling ten aanzien van de professionaliteit van de medewerkers in de toegang. Daarom hebben wij van meet af aan gekozen voor medewerkers die jarenlange ervaring in de zorg hebben en die de problematiek van cliënten kennen. Zij hebben de competenties om samen met de cliënt het gewenste resultaat te bepalen en om deze resultaten te meten. We zullen de medewerkers toerusten met het gereedschap dat zij nodig hebben om hun regierol optimaal in te kunnen vullen.

We zijn voorts van mening dat door deze wijze van resultaatsturing de cliënten en hun naasten juist een expliciete rol in het proces van resultaatbepaling en de intensiteit van de inzet van de ondersteuning, hebben, zodat zij minder afhankelijkheid ervaren. Tevens kunnen zij voor regie op hun plan een beroep doen op de medewerkers van Delft Support en de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Datum
16-01-2018

Mochten er toch invoeringsproblemen ontstaan, dat zullen wij, zoals u adviseert, met een passende oplossing komen.

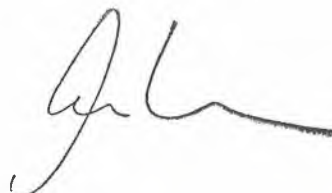

U geeft aan dat voorkomen dient te worden dat financieel belang van de gemeente boven cliëntbelang gaat. Naast dat wij het aan de stad verplicht zijn om een goed financieel beleid te voeren, hebben we ook de wettelijke plicht om zorg en ondersteuning te bieden aan inwoners die dat nodig hebben. In Delft gaat cliënt boven budget. Wij blijven hieraan invulling geven. Ook hebben we een adequate bezwaar- en beroepsprocedure voor cliënten die het niet met een beslissing eens zijn. In een deel van de bezwaren is het mogelijk om ambtelijk horen toe te passen. Dit vereenvoudigt de procedure voor de cliënt. Indien het gewenst en mogelijk is de bezwaar- en beroepsprocedure verder te vereenvoudigen, zullen we dit zeker ondersteunen.

Tot slot geeft u aan dat niet duidelijk is welke bekostigingsprincipes, onder welke voorwaarden, bij diverse soorten van zorgaanbod en de ontwikkeling daarvan worden toegepast. Dit wordt nader uitgewerkt in de inkoopstrategie, die aan de hand van deze inkoopvisie wordt opgesteld.

Ook de gemeenten Midden-Delfland, Rijswijk en Westland hebben de inkoopvisie voor advies voorgelegd aan hun adviesraden. Onze reactie op uw advies is afgestemd met de andere drie gemeenten.

Nogmaals dank voor uw advies. Wij zullen u zoveel mogelijk informeren over de voortgang van het inkoopproces en staan daarbij open voor uw suggesties.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Delft,

 , burgemeester
J.M. van Bijsterveldt-Vliegenthart
 , secretaris
drs. T.W. Andriessen i.s.