



GASD

Goudse Adviesraad Sociaal Domein

Aan: het College van Burgemeester en Wethouders van Gouda
postbus 1086
2800 BB Gouda

Betreft: advies beleid Hulp bij het Huishouden

Gouda, 18 mei 2017

Geacht College,

Bij brief van 21 maart 2017 heeft u de Goudse Adviesraad Sociaal Domein advies gevraagd over de aanpassing van het beleid Hulp bij het Huishouden. Hieronder doet de GASD u dit advies toekomen. Ten behoeve van dit advies hebben wij ons licht opgestoken bij (organisaties van) cliënten, mantelzorg en aanbieders. Ook hebben wij de zienswijze van de Goudse Adviesraad voor mensen met een Beperving ontvangen, die overigens tevens direct aan uw College is verzonden. Voor de goede orde zij hier nog vermeld dat het in 2016 over dit onderwerp uitgebrachte, ongevraagde advies van de Goudse Cliëntenraad (en niet van de GASD) was.

Het systeem.

De GASD heeft met waardering kennis genomen van de voorgestelde beleidsaanpassingen. Het is van groot belang dat Gouda nu een systeem ontwikkelt dat duurzaam is en – na alle veranderingen van de laatste jaren – zorgt voor rust en stabiliteit bij de cliënten. Als de uitvoering goed ter hand wordt genomen – en dat gaat niet vanzelf – betekent het een verbetering voor een kwetsbaar deel van de Goudse bevolking. De GASD deelt de onderliggende gedachte voor deze aanpassing: de samenleving verandert en er zullen steeds meer langer thuiswonende ouderen zijn. Daarom wordt het hulppakket aangepast met textielverzorging, maaltijdbereiding en boodschappen. Op de vraag of we er daarmee zijn komen we hieronder terug.

Normeringskader

De normering van de Hulp bij het Huishouden is een onderwerp van intensieve discussie. De recente uitspraken van de Centrale Raad van Beroep hebben daar ook in belangrijke mate aan bijgedragen. De Centrale Raad van Beroep heeft expliciet bepaald dat het beleid moet worden gebaseerd op onafhankelijk vastgestelde normen. Over de normering van de verschillende onderdelen mag geen discussie meer ontstaan. Inwoners moeten weten wat de inhoud van het normeringskader is.

Advies 1: Neem in het beleid expliciet op waarop de gehanteerde normtijden voor alle verschillende onderdelen zijn gebaseerd.

De GASD is van oordeel dat er een benadering is gekozen waarin gelijke rechtsbedeling en maatwerk hand in hand gaan. In het systeem wordt op basis van een objectief vastgesteld normeringskader voor huishoudelijke deeltaken voor een geaggregeerd takenniveau gekozen, waarin een marge is aangegeven omdat geen situatie gelijk is. Daarin is de mogelijkheid van maatwerk dus ingebouwd. Sterker nog: de beslissing om al dan niet de margeruimte aan te wenden dwingt tot maatwerk. Uiteraard dient in de beschikking expliciet te worden opgenomen op welke taken de afgegeven indicatie betrekking heeft.

Meerzorg

Daar bovenop komen er mogelijkheden voor meerzorg. Redenen daarvoor kunnen zijn de aanwezigheid van kinderen, intensief gebruik of grote vervuiling en specifieke problematiek. Door de algemene formulering van de laatste reden kan elke uitzonderlijke omstandigheid leiden tot meerzorg en dus tot maatwerk. De GASD is geen voorstander van het benoemen van dergelijke uitzonderlijke omstandigheden, ook al is het maar in de zin van voorbeelden. Het gevaar ontstaat dan dat er naar een voorbeeld wordt “toegepraat”, maar ook dat de openheid van geest bij het herkennen van uitzonderlijke omstandigheden afneemt. Daar tegenover staat dat er ook zeer terughoudend omgegaan moet worden met het categorisch uitsluiten van bepaalde omstandigheden. Het beperken van redenen tot meerzorg is immers in tegenspraak met zichzelf. Meer- (of minder-)zorg is intrinsiek aan maatwerk.

Zo is het hebben van een huisdier een eigen keuze. Maar huisdieren kunnen ook bijdragen aan het welbevinden en/of sociale contacten van mensen. Als enerzijds beleid wordt ontwikkeld ter voorkoming van eenzaamheid getuigt het niet van integraal denken als anderzijds het hebben van huisdieren categorisch wordt ontmoedigd.

In het geval van een grote woning zouden er bij de indicatie afspraken moeten worden gemaakt over welke ruimtes in een woning worden schoongemaakt. Het ligt voor de hand dat dit de gebruiksruimtes zijn. Dat in het ene huis de woonkamer of keuken groter is dan in het andere huis zou echter wel degelijk tot een hogere indicatie moeten kunnen leiden.

De mogelijkheid voor ondersteuning bij de maaltijdverzorging zou niet bij voorbaat beperkt moeten blijven tot ouderen die langer thuis moeten wonen. Ook mensen die hun leven lang afhankelijk zijn van hulp bij het huishouden en niet zelf kunnen koken moeten voor maaltijdverzorging in aanmerking kunnen komen.

Advies 2: Geef in het beleid niet op voorhand uitsluitingen aan. Laat ook geen minutenfetisjisme toe, noch bij de indicering, noch bij de uitvoering. De richtlijnen zijn in combinatie met het toepassen van maatwerk voldoende.

De GASD concludeert dat er theoretisch gezien een knappe balans gevonden is tussen objectieve normering en maatwerk. Maar de grootste opgave is om die balans ook in de praktijk van het indiceren zichtbaar te maken. Pas dan zal er sprake zijn van wat de Centrale Raad van Beroep omschrijft als een “passende bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie” i.p.v. “compensatie plicht”. Dat vereist durf bij consulenten om waar wenselijk ruimhartig en waar nodig stringent te zijn. Daarbij is de uitleg waarom tot een bepaalde indicatie wordt gekomen, misschien nog wel het allerbelangrijkste.

In aanvulling daarop is ook nodig dat bij de uitvoering de professional de ruimte heeft om in overleg met de cliënt die huishoudelijke taken te verrichten die op dat moment het meest wenselijk zijn.

De GASD is van oordeel dat een goede uitvoering van het voorgestelde systeem de opheffing van de Tijdelijke Subsidieregeling Huishoudelijke Hulp Toelage verantwoord maakt. Immers, goed maatwerk

bij de indicatiestelling maakt inkoop van extra hulp op basis van deze regeling door de cliënt overbodig.

Thuiswonende ouderen

De ontwikkeling dat ouderen steeds langer thuis (moeten) wonen is één van de redenen voor de aan de orde zijnde beleidsaanpassing waarmee de GASD graag instemt.

De GASD vraagt zich evenwel af of door toevoeging van de taken textielverzorging, maaltijdbereiding en boodschappen afdoende op deze ontwikkeling wordt gereageerd. Zo zullen we in toenemende mate te maken krijgen met meer thuiswonende ouderen bij wie afname van de geestelijke vermogens (w.o. dementie) optreedt. Dat vergt een signaleringsfunctie - en soms verdergaand dan dat - van de huishoudelijke hulp. Ook komt het nu al steeds meer voor dat ouderen elke dag hulp nodig hebben bij de maaltijdverzorging (en niet alleen tijdens de aanwezigheid van de huishoudelijke hulp). Het toevoegen van het onderdeel 'maaltijdverzorging' aan de huishoudelijke hulp lijkt geen duurzame oplossing van dit type problemen. Ook ouderen die op de wachtlijst staan voor een verpleeghuis hebben vaak meer zorg nodig. Deze zorg kan weliswaar onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz) vallen maar de problematiek is vaak vergelijkbaar. In dit kader wordt de samenhang van de Wmo met de Zorgverzekeringswet en de Wlz steeds relevanter. In andere gemeenten, bijvoorbeeld in Zoetermeer, is hier al beleid op ontwikkeld.¹

Advies 3: Maak een betrouwbare prognose van de behoeften van de steeds langer thuiswonende ouderen en pas het in te zetten beleidsinstrumentarium daarop aan. Doe dit in samenwerking met de zorgverzekeraars en plaatselijke zorgorganisaties die Wlz-gesubsidieerd zijn.

Communicatie

De GASD kan zich vinden in het voorstel om alle cliënten per brief op de hoogte te stellen van het gewijzigd beleid waarbij wordt aangegeven dat de cliënt een herindicatie kan aanvragen indien de toegekende uren onvoldoende zijn. Niet genoeg kan het belang van een goede communicatie met cliënten worden benadrukt. Een brief alleen is voor laaggeletterden (en soms ook voor ouderen) niet het meest effectieve communicatiemiddel. De aankondiging van de mogelijkheid tot herindicatie kan veel onrust bij cliënten veroorzaken. Dat moet door een uitgekende communicatiestrategie met een positieve grondtoon worden voorkomen. Voorwaarde is bijvoorbeeld dat goed wordt uitgelegd welke wijzigingen in beleid er precies zijn, zodat cliënten inzicht verkrijgen of er een gereede kans is dat een herindicatie tot bijstelling van uren leidt. Het is ook voorstelbaar dat de cliënt desgewenst een mondelinge toelichting op de ontvangen brief kan krijgen. Wellicht kunnen de zorgorganisaties hierin ook een rol spelen.

Advies 4: Ontwerp voor het proces van herindicatie een uitgekende communicatiestrategie, waarin het managen van verwachtingen een hoofdrol speelt. Betrek hierbij de zorgorganisaties en maak gebruik van de ervaringsdeskundigheid van de GCR.

Mantelzorgers

Op dit moment zijn er in Gouda bij Palet Welzijn ca. 600 mantelzorgers als zodanig geregistreerd. Dat is naar ruwe schatting een kwart van het totaal aantal mantelzorgers in Gouda. Behalve dat voor de zorgvragers de enorme betrokkenheid van de mantelzorgers heel belangrijk is, is ook hun economisch nut heel groot. Om de gedachten te bepalen: als 600 mantelzorgers 8 uur per week (de minimumeis

¹ https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Vernieuwing-in-hulp-aan-huis%20%5BMOV-12753453-1.0%5D.pdf

voor registratie) voor een naaste zorgen dan kost dat de Goudse gemeenschap op jaarbasis bij een minimaal tarief van € 10 per uur € 2,4 mln. minder dan wanneer professionele hulp zou zijn ingezet.

De praktijk heeft al bewezen dat inzet van huishoudelijke hulp via de regeling Huishoudelijke Hulp Toelage overbelasting van mantelzorgers helpt voorkomen, zelfs wanneer die kortdurend is. De GASD vindt het daarom een goed idee om de in Gouda geregistreerde mantelzorgers te ondersteunen door voor henzelf een vorm van huishoudelijke hulp ter beschikking te stellen. Voorwaarden daarvoor zijn dat hulp snel en regelarm kan worden ingezet. Mantelzorgers roepen immers vaak pas hulp in als het water al aan de lippen staat en snelle inzet van hulp is dan geboden. Een vaste eigen bijdrage per uur (bijvoorbeeld € 5) is daarom (ook gezien het vaak tijdelijke karakter van de hulp) te prefereren boven de meer onzekere, tijd en energie rovende procedure voor het vaststellen van een inkomensafhankelijk bijdrage.

Advies 5: Ontwerp een regelarme oplossing voor de in Gouda geregistreerde mantelzorgers die snel kan worden ingezet en mantelzorgers daadwerkelijk ontlast.

Tarieven

Er bestaat veel onduidelijkheid over het realiteitsgehalte en de redelijkheid van aan de orde gestelde tarieven. Het lijkt erop dat het voorgestelde verbeterde PGB-tarief om bij een zorgorganisatie hulp in te huren voor de meeste aanbieders niet relevant is omdat zij altijd iemand in loondienst moeten inzetten en er derhalve geen lager tarief dan het ZIN-tarief kan worden gerekend. Met alleen een verhoging van het tarief voor het betrekken van hulp via een zorgorganisatie wordt bovendien voorbij gegaan aan de intentie van een PGB: keuzevrijheid voor een zorgverlener. Immers, met het niet-bijgestelde tarief is de keuze van de cliënt voor een zzp-er ook nog steeds vrijwel onmogelijk. Ook bestaan er twijfels of het tarief voor particuliere zorgverleners die onder de Regeling Persoonlijke Dienstverlening aan Huis vallen toereikend is.

De betaalde ZIN-tarieven blijken soms niet of nauwelijks in overeenstemming met de ook door Gouda ondertekende *Code verantwoordelijk marktgedrag Thuisondersteuning*. Het gevolg is dat een zorgorganisatie veel minder dan wenselijk een bieding plaatst op Stipter in het geval dat een zorgvrager de betreffende zorgorganisatie als 1^e voorkeursleverancier aangeeft.

Advies 6: Voer nader onderzoek uit naar de redelijkheid en haalbaarheid van de voorgestelde tarieven en pas die zo nodig aan als blijkt dat daarmee betere resultaten kunnen worden bereikt.

Monitoren:

Zoals hiervoor al is aangegeven zal ook in dit geval the proof of the pudding in the eating zijn. Niet de regels maar de praktijk van alledag zal bepalen hoe geslaagd dit nieuwe beleid zal zijn. Daarom dient het functioneren van het nieuwe beleid een prominente plaats in de WMO-cliëntenmonitor te krijgen.

Advies 7: Monitor het nieuwe beleid zorgvuldig, in ieder geval door relevante vragen in de WMO-cliëntenmonitor op te nemen.

De GASD vertrouwt erop dat dit advies bijdraagt aan een duurzaam en stabiel beleid ten aanzien van de hulp bij het huishouden in Gouda. Graag verneemt de GASD uw reactie op dit advies.

Met vriendelijke groet,

Anke Huisman-Mak (voorzitter)

Goudse Adviesraad Sociaal Domein secretaris@gasd.nl postbus 265 2800 AG Gouda