

Gewaardeerde raadsleden,

16 mei 2022

Als Werkgroep Toegankelijk Groningen zijn we veel te laat in het traject betrokken bij de plannen van de gemeente v.w.b. de inkoopstrategie van Huishoudelijke Hulp (HH).

Aangezien een groot deel van onze achterban afhankelijk is van deze hulp, hebben wij de offerteaanvraag toch maar zorgvuldig doorgenomen en tot onze schrik zien we hierin nogal wat risico's die niet worden afgedekt.

Toegang HH werkproces

De uitvraag voor HH door de WIJ medewerker wordt telefonisch gedaan (paragraaf 1.8), pas in tweede instantie wordt zonodig een keukentafelgesprek gepland.

Voor een deel van onze achterban, met name de minder mondige burgers, is dit filter een groot risico. Het zal leiden tot zinloze inzet van herstelgerichte zorg, dus extra onnodige kosten en onnodig cliëntenleed.

Op elk moment in het proces, ook bij de uitvraag, moet een inwoner in de gelegenheid worden gesteld om (onafhankelijke) ondersteuning in te schakelen om zijn/haar belangen te helpen vertegenwoordigen.

Keukentafelgesprek indicatie

Een keukentafelgesprek wordt als zeer belastend ervaren, want in zo'n gesprek moet je iedere keer weer alles op tafel leggen en over je eigen schaamte heen stappen. Wat het nog erger maakt is dat niet alleen de WIJ-medewerker maar ook nog een medewerker van de zorgaanbieder bij het keukentafelgesprek aanwezig is, die niets te maken heeft met de reden van de aanvraag. Verder staat in het proces niets over medische kennis, terwijl de WIJ medewerker die niet heeft. Op deze manier is medische objectiviteit niet gewaarborgd.

Indicatieduur

Wie zo sterk afhankelijk is van huishoudelijke hulp, voelt elk indicatiegesprek als een directe bedreiging van het bestaan. De perceptie is: 'wat moeten we nu weer inleveren'.

Voor onze achterban, de mensen die een beperking hebben die nooit over gaat en alleen maar slechter wordt, is een permanente indicatie gewenst. Wel is het goed om elke paar jaar een evaluatie te houden om te kijken of de hulp nog voldoende is of dat meer hulp nodig is.

Door het proces op die manier in te richten zijn veel minder keukentafelgesprekken met bijbehorende proceskosten nodig, een win-win voor gemeente en burger!

Rol aanbieder in de indicatie

Opdrachtnemer richt zich tijdens het keukentafelgesprek op de eventuele inhoud en duur van deze maatwerkvoorziening.

De aanbieder zou voor onze achterban helemaal geen rol moeten spelen in de duur van deze indicatie. Die moet toch blijvend zijn (zie vorige punt). Een handicap/beperking is geen tijdelijke situatie: je hebt levenslang! Het risico is dat de opdrachtnemer commerciële overwegingen, zoals beschikbaarheid en planning van personeel, laat meewegen terwijl het leveren van de benodigde hulp het doel zou moeten zijn.

Dit is geen denkbeeldig risico. Het komt nu al voor dat burgers met een geïndiceerd recht op HH die hulp niet geleverd krijgen doordat de aanbieder niet levert.

Als een aanbieder niet levert, krijgt de gemeente hiervoor geen kosten. Voor de gemeente is het dus mooi financieel afgehecht.

Als de aanbieder niet levert, is de cliënt is hiervan de dupe. Hoe wordt de aanbieder (financieel) geprikkeld om te leveren?

Behoud 'koppeltjes'

Het belang van behoud van 'koppeltjes' is in de offerte onderkend. Daarom zijn er zijn maatregelen opgenomen om bestaande 'koppeltjes' 5 jaar in stand te houden.

Bij onze achterban zijn evenwel grote zorgen over wat 'bij verhuizing 'of 'wanneer de looptijd van de (her) indicatie de looptijd van de ...overgangperiode overschrijdt' precies inhoudt. De angst is dat het betekent dat als je huidige indicatie bijvoorbeeld op 1 mei afloopt, je koppeltje dan vervalt...

Bij de beschreven werkwijze wordt ook voorbijgegaan aan de realiteit van de hulpverlener. Een hulpverlener die in en andere regio woont moet hierbij van werkgever veranderen, maar deze hulpverlener heeft vaak meerdere cliënten, deels in andere regio's. Dat levert situaties op met meerdere werkgevers.

Voor hulpverleners is dit een onwerkbaar situatie die er ertoe zal leiden dat hulpverleners stoppen met (een deel van) hun werk, waardoor juist een deel van de 'koppeltjes' zal worden beëindigd. Voor onze achterban is dat vaak een zeer traumatische situatie.

Inzet tolk

De medewerkers van de opdrachtnemer dienen cliënten in de Nederlandse taal te woord staan... Zo nodig wordt, met het oog op recht van informatie een tolk ingeschakeld als cliënt de Nederlandse taal niet machtig is en niemand in de omgeving kan vertalen.

Hierbij moet ook worden gedacht aan de tolk Nederlandse gebarentaal!

Uitgangspunt moet daarbij zijn dat deze tolkkosten niet door de cliënt hoeven worden gedragen.

Keuzevrijheid

In de voorgestelde situatie heeft een medewerker geen keus meer v.w.b. de aanbieder. Bij conflictsituaties is dit een groot probleem, want dan moet de cliënt een klacht indienen bij dezelfde aanbieder. Het risico bestaat daardoor dat burgers niet durven te klagen, of dat klachten niet bij de WIJ in beeld komen.

PGB

Ook hierbij is de opdrachtnemer verantwoordelijk om de inhoud en duur van de indicatie te bepalen. Maar de opdrachtnemer gaat die HH helemaal niet leveren!

Hoe gaat de gemeente dit organiseren en wat betekent dit voor nieuwe PGB's?

Abonnementstarief

Door het abonnementstarief kan een veel grotere groep aanspraak kan maken op HH via de WMO. Door het gelimiteerde budget gaat dit ten koste van de mensen die er echt afhankelijk van zijn.

Vriendelijke groet,

Werkgroep Toegankelijk Groningen

16 mei 2022