

ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN GEMEENTE MIDDEN-DELFLAND

Aan: Roel Winkels
Beleidsmedewerker WMO
Gemeente Midden-Delfland

Midden-Delfland, 21-7-2020

Ons kenmerk : A052_16-7-2020
Uw kenmerk : brief per e-mail dd.1 juli 2020
Onderwerp : gevraagd advies eindrapport Evaluatie resultaatsturing WMO

Geachte heer Winkels, beste Roel,

Op uw verzoek heeft de Adviesraad kennisgenomen van het concept eindrapport Evaluatie resultaatsturing WMO ter beantwoording van de volgende door u gestelde vragen:

1. *Herkent u de conclusies en aanbevelingen zoals opgenomen in dit rapport?*
2. *Hoe zouden de H4 gemeenten en zorgaanbieders om moeten gaan met de aanbevelingen?*

Met betrekking tot vraag 1.

Evaluatie komt te vroeg (conclusie 1)

De Adviesraad constateert, dat het rapport meerdere malen aangeeft, dat het nog te vroeg is om in de volle breedte te kunnen vaststellen of de beoogde doelstellingen van de resultaatsturing wel zijn behaald.

Blijkbaar is er na het overgangsjaar 2019 nog een vol jaar met eventuele bijsturing nodig om dit te kunnen constateren.

De Adviesraad onderschrijft de conclusie en stelt voor om na afloop van 2020 opnieuw een evaluatie te houden.

Complexe uitvoering (conclusies 1b, 5, 7, 8)

De uitvoering van de resultaatsturing blijkt toch complexer dan eerst werd gedacht vooral, omdat de geest van het oude pxq-systeem blijft ronddwalen bij bepaalde cliënten en zorgverleners.

Voor sommige zorgverleners is dat wel te begrijpen, omdat zij de verkregen budgetten per doel uiteindelijk dienen te vertalen in uren voor hun medewerkers. Het behalen van een beoogd resultaat zoals een schoon huis kan bijvoorbeeld met een vaardige medewerker in veel kortere tijd behaald worden dan in de normtijd. Wellicht tot verbazing van de cliënt, die onder het oude systeem op meer uren aanwezigheid van de zorgmedewerker rekent.

Op die manier kan er zelfs voor de zorgverlener een perverse prikkel ontstaan door deze medewerker op dezelfde dag bij veel meer cliënten in te zetten dan gebruikelijk.

Kwaliteit van de dienstverlening (conclusies 1d, 1g, 6, 7)

Volgens het rapport is het ook nog te vroeg om een verbeterde prijs-/kwaliteitsverhouding te kunnen meten ten opzichte van het oude systeem, zeker ook in relatie tot het versterken van innovatie.

De Adviesraad heeft de indruk, dat verschillende zorgaanbieders in het nieuwe systeem nog ongeveer op dezelfde wijze uitvoering geven aan de afgesproken zorgtaken.

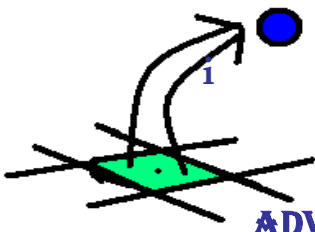
De Adviesraad spreekt daarbij zijn zorg uit over het onvoldoende toepassen van innovatie door zorgverleners juist in een tijd waarin dit past en vooral om zaken als pilot eens uit te proberen.

Signaleringsfunctie (conclusies 1c, 1d)

Vanwege de hierboven geschetste kortere aanwezigheid van de zorgmedewerker bij een cliënt kan de signaleringsfunctie bovendien onder druk komen te staan. De Adviesraad acht juist deze signaleringsfunctie als zeer belangrijk en heeft dit ook meerdere malen geadviseerd.

Clieñttevredenheid (conclusie 6)

De tevredenheid onder cliënten WMO in Midden-Delfland is in het rapport acceptabel te noemen. Toch vraagt de Adviesraad zich af, hoe de selectie van de geïnterviewde cliënten precies heeft plaatsgevonden. Zijn er in beide categorieën bestaande en nieuwe cliënten uitsluitend mondige cliënten gevraagd, die vrijwel altijd (positief) reageren op dergelijke onderzoeken en vaak ook tevreden zijn over de uitvoering, of is het echt een aselechte steekproef geweest?



ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN GEMEENTE MIDDEN-DELFLAND

Zelfredzaamheid (conclusies 1a, 1b, 1c, 8)

Zoals het rapport aangeeft, is het vergroten of het behoud van zelfredzaamheid een belangrijk doel, alhoewel het in de praktijk vaak neerkomt op maximaal het behoud ervan.

Veel inwoners/cliënten die een beroep doen op de WMO staan echter ver af van een voldoende mate van zelfredzaamheid.

Als het gaat om de vraagverheldering in of na het keukentafelgesprek dienen juist deze cliënten zo objectief mogelijk en onafhankelijk te worden bijgestaan.

De eventueel door de gemeente aangewezen cliëntondersteuner mag als persoon geen deel uitmaken van het Maatschappelijk Team. Ook dit is al meerdere malen door de Adviesraad geadviseerd

En dit dient ook zo te zijn bij het opstellen en vaststellen van het ondersteunings- en zorgplan en bij de monitoring tijdens de uitvoering.

Samenwerking en regie (conclusies 1e, 1f, 9)

Van meet af aan dient er duidelijkheid te zijn over de rolverdeling tussen gemeente, zorgverleners en onderaannemers. Voldoende communicatie vooral ook richting cliënten dient er zorg voor te dragen, dat er geen misverstanden optreden.

De gemeente is en blijft daarin beleids- en eindverantwoordelijk.

Met betrekking tot vraag 2

De Adviesraad staat geheel achter alle aanbevelingen, die in het rapport zijn vermeld, maar plaatst wel een kanttekening bij aanbeveling 2.3.

De Adviesraad geeft in overweging af te zien van de zinsnede

“.....**zo veel mogelijk direct**.....”

Zelfs bij voldoende ondersteuning door een mantelzorger en/of een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens de gesprekken acht de Adviesraad het gewenst om mede vanwege de complexiteit toch een beperkte bedenktijd van enkele dagen tot een week te hanteren.

Ten slotte begrijpt de Adviesraad ook, dat het opvolgen van al deze aanbevelingen tijd en geld kost. Het rapport geeft echter aan, dat meer inspanningen nodig zijn om de resultaatsturing tot een succes te maken.

Bovenal geldt voor de Adviesraad bij resultaatsturing, dat de cliënt altijd centraal moet staan, dat voor hem/haar maatwerk dient te worden verricht en dat dat niet het kostenplaatje mag zijn.

Met belangstelling ziet de Adviesraad uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Midden-Delfland

Cees Hartevelde
Voorzitter