



---

## ADVIESRADEN D6 / D5 GEMEENTEN Roosendaal, Halderberge, Etten-Leur, Rucphen, Moerdijk, Zundert

Aan: Colleges van de gemeenten Roosendaal, Halderberge, Etten-Leur, Rucphen, Moerdijk en Zundert.

Onderwerp: Adviesvraag met betrekking tot aanbesteding van de overeenkomsten HO en BG

Datum: maart 2021

Geachte colleges,

N.a.v. uw verzoek om mee te denken over de producten en kwaliteits- en opleidingseisen die gesteld gaan worden aan de aanbieders en aan hun medewerkers voor de nieuwe contracten Huishoudelijke Ondersteuning (HO) en Begeleiding (BG) is een gezamenlijk advies geformuleerd door de D5 / D6 raden. Hiervoor is gebruik gemaakt van het richtinggevend document (versie 250221) maatwerkvoorzieningen Wmo Begeleiding en Huishoudelijke Ondersteuning 2022.

Ter voorbereiding stuurde u ons een factsheet met daarin de concept richtinggevende keuzes. Daarna werden in januari twee informatiesessies georganiseerd. Ook waren we in de gelegenheid vragen te stellen tijdens een online inloopspreekuur en tot slot zijn ook veel vragen schriftelijk beantwoord door de beleidsmedewerkers. We zijn vanaf het begin meegenomen in het proces, dit is door de Raden erg op prijs gesteld. Met deze informatie en met de lokale inbreng werden twee Zoomsessies met afgevaardigden van de verschillende Raden georganiseerd. Dit alles heeft geleid tot onderstaand advies.

Naast de adviezen hebben wij ook gemeend om daarbij een onderliggend verhaal toe te voegen.

### **De D5 raden adviseren u met betrekking tot HO:**

- 1 Zorg te dragen voor transparantie in de verleende diensten, maar ook transparantie in de te verlenen diensten, zodat toetsbaar is of de ondersteuning daadwerkelijk geboden is (met name in de vakantieperiode).
- 2 Te meten of leveranciers voldoen aan de afgesproken kwaliteitsnormen, hiervoor een onafhankelijke partij inschakelen.
- 3 Zorg te dragen dat cliënt en mantelzorg goed weten wie waar te bereiken is met vragen en opmerkingen

- 4 De huishoudelijke ondersteuners te trainen i.v.m. vroegtijdig signaleren van b.v. dementie. Zeker nu we ook dementie-vriendelijke gemeenten hebben. De medewerkers moeten niet-pluissignalen kunnen opvangen en hiermee aan de slag kunnen.
- 5 Het leveren van maatwerk, wanneer dat wegens specifieke omstandigheden nodig is, de leverancier moet ook bij HO op zeer korte termijn kunnen leveren. Dit geldt zeker voor HO-light, hier geen lange procedures en uitgaan van de rapportage van professionals zoals ziekenhuis of revalidatiecentrum. Mensen moeten zo lang en zo goed mogelijk thuis kunnen wonen, kwaliteit van leven is hier belangrijk
- 6 Zorg te dragen dat er ruimte is voor permanente her-/bijscholing en dit mag niet ten koste gaan van hulp aan de cliënt.
- 7 Zorg te dragen voor goed werkgeverschap, geen bezuinigingen op het loon door dan minder uren te laten werken bij de cliënt.
- 8 Te werken met een VOG voor alle werknemers die bij de cliënt over de vloer komen, er wordt immers vaak gewerkt met kwetsbare cliënten.

#### **De D5/D6 raden adviseren u met betrekking tot BG**

- 1 De begeleiders permanent te scholen, zodat ze signalen kunnen opmerken en interpreteren en dat ze weten waar ze terecht kunnen om de signalen te melden. Deze her- en bijscholing mag niet ten koste gaan van de tijd bedoeld voor cliënten.
- 2 Bij kwaliteits- en opleidingseisen ook competenties toe te voegen. Hierbij wordt gedacht om te voldoen aan Nederlands taalniveau B1.

#### **Nadere toelichting op de door ons gestelde adviezen.**

##### **Kwaliteitsnormen**

De adviesraad D5/D6 adviseert om kwaliteit te meten aan de bron. M.a.w. krijgt de cliënt de hulp die nodig is. Wordt er geleverd wat is afgesproken en gebeurt dat volgens de afgesproken normen. Wij stellen dan ook om in het keukentafelgesprek wat de gemeente met de cliënt heeft, dit duidelijk af te spreken (SMART).

Alleen vastleggen wat er moet gebeuren met welke frequentie is niet voldoende. Ook moet het duidelijk zijn wat de marges zijn. Hoeveel mag er afgeweken worden van de vastgestelde frequentie in geval van bv vakanties en hoe dit ingehaald wordt. Vervolgens moet ook vastgelegd worden aan welke bijzondere voorwaarden voldaan moeten worden. Hierbij moet je denken aan bv was instructies e.d.

In geval van HO wordt er sterk gerefereerd aan “Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 (HHM) (zie bijlage)”. **Dit kader zegt niets over hoe grondig een bepaalde activiteit uitgevoerd moet worden.** Zo mag bij het schoonmaken van kantoorruimtes niets verplaatst worden. Er zijn hulpen die deze methode ook bij cliënten toe



passen. Door deze hulpen wordt er gewoon om alles heen gewerkt. Het mag duidelijk zijn dat dit niet de bedoeling is.

### Kwaliteitsbewaking

In dit stuk is nog niet aangegeven hoe de gemeente wil gaan meten of leveranciers voldoen aan de afgesproken kwaliteitsnormen. De adviesraden adviseren ook dit aan de bron te doen door de gemeente in te huren onafhankelijke partij.

Behalve meten moet er ook opvolging zijn en waar nodig verbetering. Wat doet de gemeente als een leverancier niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet. Ook hierover doet het huidige stuk geen uitspraken. De adviesraden adviseren dit wel te doen.

Verder is het belangrijk voor cliënten, dat er continuïteit is van inzet van dezelfde hulp.

**Naast het advies over de kwaliteitsnormen adviseert de adviesraad D5/D6 ook het document “producten en leveranciersmanagement HO en BG 2022 t.b.v. adviesraden” op de volgende punten aan te passen:**

#### 1.2.1 Plaats van de maatwerkvoorziening HO in de keten

Voeg in de eerste zin na “algemeen gebruikelijke voorzieningen niet voldoende” de tekst toe “of niet geschikt” toe. Dit geldt voor cliënten met een beperking waar de algemeen gebruikelijke voorzieningen niet toegepast kunnen worden.

#### 1.3.1 Plaats van de maatwerkvoorziening begeleiding in de keten

In dit artikel wordt gesproken over het sociaal netwerk en over mantelzorgers. Dit zijn overlappende begrippen. Het is dan ook raadzaam om een duidelijkere scheiding aan te brengen.

Aan het einde van dit artikel worden diverse uitzonderingen gemaakt. Al deze wetten en regels hebben weer hun eigen uitzonderingen. Zorg dat cliënten niet tussen wal en schip vallen.

### 2.3 Kwaliteitseisen

In alinea 2 wordt gesproken over “kwaliteits- en opleidingseisen”. In de praktijk betekent dit dat de focus op opleidingen komt te liggen en worden andere meer bepalende eigenschappen zoals competentie buiten beschouwing gelaten. Beter is om de tekst te vervangen door “kwaliteit-, opleiding- en competentie eisen”.

### Bijlages - Normenkader

In de bijlages staat steeds de zin: “De uit te voeren huishoudelijke taken vinden plaats op basis van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 (HMM) (zie bijlage)”. Vervang “het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 (HMM) (zie bijlage)” door “de afspraken gemaakt tijdens het keukentafel gesprek van de gemeente”.



Het hier aangehaalde normenkader is een breed inzetbaar kader. Er zijn ook cliënten waar dit normenkader niet één op één toepasbaar is. Bij cliënten met incontinentie moet bijvoorbeeld het toilet meerdere keren per week schoongemaakt worden en bij cliënten met een erge vorm van astma moet er meerdere keren per week gestofzuigd en gedweild worden. Het genoemde normenkader is dan ook een uitstekende basis voor de gemeente om tijdens het keukentafelgesprek met de cliënt te bepalen wat er moet gebeuren en hoe vaak. Zoals het nu verwoord is, hoeft de leverancier zich alleen maar aan het genoemde normenkader te houden ongeacht de specifieke beperkingen van de cliënt.

#### Bijlages – HO+

In het verleden was HO+ bedoeld op voor huishoudelijke hulp waarbij de medewerker van de leverancier ook de regie voert over het huishoudelijke werk. Dit was bedoeld voor cliënten die zelf, door bv energiegebrek, niet in staat waren de hulp aan te sturen. Het is de adviesraad niet duidelijk waar deze vorm van ondersteuning gebleven is. Wij adviseren deze optie wel te laten bestaan.

#### Bijlages – Begeleiding

In de huidige situatie wordt begeleiding ook ingezet om cliënten te begeleiden met zaken waar HO niet ingezet kan worden. Het is de adviesraad D5/D6 niet duidelijk waar deze vorm van begeleiding gebleven is. Wij adviseren ook deze optie in de nieuwe opzet mee te nemen.

#### Bijlages – Regievoering tgv HO met BG

In de situatie dat een cliënt zowel HO heeft als BG wordt de regie in handen gelegd van de BG-medewerker. Dit is alleen verstandig in die gevallen waarbij er een overlap is tussen HO en BG is. In alle overige gevallen adviseren wij om de HO regie bij de HO-medewerker te laten en de BG bij de BG-medewerker.

Als het mogelijk is, kan er dan iets worden afgesproken voor het afsluiten van een contract met een proefperiode, van minimaal een half jaar? Bij het niet kunnen voldoen aan de kwaliteitseisen kan dan het contract ook verbroken kan worden?

De leden van de adviesraden worden graag betrokken bij het verdere verloop van dit proces. Ook vinden wij het belangrijk dat de cliënten **tijdig** en zeker voor 01-12-2021 weten waar ze aan toe zijn.

Met vriendelijke groet,

Namens de leden van de D6 adviesraden binnen het Sociaal Domein

[Vanwege digitaal verzenden is het document niet voorzien van handtekeningen]

