

HULP ZONDER ZORGEN

EEN ONDERZOEK NAAR HET FUNCTIONEREN
VAN DE WMO IN DE GEMEENTE ZOETERMEER

September 2007

ing. W.D. Westhoek, gemeenteraadslid
L. Feijen, commissielid



H U L P Z O N D E R Z O R G E N

**EEN ONDERZOEK NAAR HET FUNCTIONEREN
VAN DE WMO IN DE GEMEENTE ZOETERMEER**

ing. Willem Daniël Westhoek – Lid gemeenteraad Zoetermeer
Lennart Feijen - Lid commissie Samenleving gemeenteraad Zoetermeer

Socialistische Partij Zoetermeer
www.zoetermeer.sp.nl
zoetermeer@sp.nl

Lippe Biesterfeldstraat 5
2713 AM Zoetermeer

Client

'In 2007 zal er een herindicatie plaatsvinden van mijn huishoudelijke zorg. Als ik de berichten uit het land hoor dan maak ik mij grote zorgen of ik na de herindicatie nog wel hetzelfde aantal uur hulp krijg. Als ik minder uur hulp krijg dan nu dan weet ik niet hoe ik nog zelfstandig kan functioneren.'

Thuiszorgmedewerker

'Er wordt veel te weinig gekeken naar de werkelijke behoefte van de cliënten. Want buiten het schoonmaakwerk dat gedaan moet worden ben je toch vaak meer een soort vertrouwenspersoon geworden.'

Huisarts

'Ik adviseer mijn cliënten soms om zichzelf eerst wat te verwaarlozen voordat ze hulp gaan aanvragen.'

Mantelzorgorganisatie

'Mantelzorg mag niet de afvalput worden. Zorgen voor een ander is vanzelfsprekend, maar mag niet afgedwongen worden!'

VOORWOORD

De SP Zoetermeer heeft een eigen onderzoek gedaan naar de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in de gemeente Zoetermeer. Aanleiding hiertoe zijn de verschillende klachten en meldingen die de SP Zoetermeer heeft ontvangen over het functioneren van de WMO. Het onderzoek heeft uiteindelijk geleid tot dit rapport.

Wij danken iedereen die mee heeft geholpen tijdens het onderzoek en het tot stand komen van dit rapport. Met name de grote bereidheid van individuen en organisaties voor het invullen van onze enquêtes hebben wij zeer op prijs gesteld. Sommige respondenten zijn zelfs meerdere malen door ons benaderd om hun verhaal nader toe te lichten. Zonder deze openhartige en soms emotionele bijdragen had dit rapport nooit zo goed en specifiek op de situatie van de gemeente Zoetermeer kunnen worden toegespitst.

Met dit rapport hoopt de SP Zoetermeer een bijdrage te hebben geleverd aan het inzichtelijk maken van de huidige situatie in de gemeente Zoetermeer rondom de WMO. Tevens hopen wij door middel van de aanbevelingen die in dit rapport zijn verwerkt constructief te hebben meegedacht aan hoe de WMO in de gemeente Zoetermeer beter uitgevoerd zou kunnen worden.

ing. Willem Daniël Westhoek
Lennart Feijen

Zoetermeer, september 2007

SAMENVATTING

Dit rapport is het resultaat van een onderzoek dat de SP Zoetermeer heeft gedaan naar het functioneren van de WMO in de gemeente Zoetermeer. Het onderzoek is onder een brede doelgroep gehouden. Zowel onder cliënten van de WMO, als zorgaanbieders als thuiszorgmedewerkers als aan de WMO gerelateerde organisaties en instellingen.

Door de invoering van de WMO zijn er in de gemeente Zoetermeer een aantal problemen ontstaan. Zo worden bij een zorgaanbieder vele thuiszorgmedewerkers ontslagen als gevolg van de te lage tarieven die er zijn gehanteerd tijdens de aanbestedingsprocedure van de huishoudelijke verzorging. Verder heeft een zorgaanbieder besloten een selectieve instroom van cliënten in te voeren. Ondanks dat de zorgaanbieder alle zorg zou moeten leveren aan de gemeente Zoetermeer. De oorzaak hiervan is een direct gevolg van het feit dat er thuiszorgmedewerkers ontslagen worden.

De doorlooptijd voor het aanvragen van huishoudelijke verzorging is in de loop van het jaar opgelopen. Redenen hiervoor zijn dat er bijna twee keer zo veel aanvragen voor huishoudelijke hulp zijn dan begroot en het feit dat de grootste zorgaanbieder met personele problemen kampt.

De huidige indicatiestelling blijkt alleen gericht te zijn op de hulpvrager. Ook blijkt dat de gemeente Zoetermeer tijdens de indicatie nog te veel leunt op mantelzorgers en de geldende gebruikelijke zorg. Tevens blijkt de ondersteuning van mantelzorgers door de gemeente Zoetermeer nog onvoldoende te zijn. Mantelzorgers weten over het algemeen ook niet dat zij voor ondersteuning bij de gemeente Zoetermeer terecht kunnen.

De financiële situatie van de gemeente Zoetermeer wat de WMO betreft is niet hoopvol. Na een half jaar WMO blijkt er nog maar 35% van het begrote budget voor 2007 beschikbaar te zijn. Dit komt onder andere doordat er het eerste half jaar bijna twee keer zo veel aanvragen voor huishoudelijke verzorging zijn binnengekomen dan was begroot en er veel meer scootmobielen worden aangevraagd dan voor de WMO.

Uit het rapport kan geconcludeerd worden dat de WMO in de gemeente Zoetermeer niet zonder slag of stoot verloopt. Zorgaanbieders kampen met personele problemen door de te lage tarieven die zij zelf geoffreerd hebben tijdens de aanbestedingsprocedure. Er moet in het vervolg beter worden gekeken naar de aanbestedingsprocedure. Het tarief zou niet van belang moeten zijn, alleen de kwaliteit zou moeten gelden. Ook de indicatiestelling moet veranderen. Er zou informatie ingewonnen moeten worden bij naasten van de hulpbehoevende persoon om een beter beeld te krijgen van de werkelijke zorgvraag. Ook zouden kinderen veel meer ontzien moeten worden als het gaat om gebruikelijke zorg. En de ondersteuning van mantelzorg zou nog vele malen beter kunnen. Als laatste zou het budget geen belemmering mogen zijn voor de uitvoering van de WMO. Het voorzieningenniveau moet kosten wat het kost gehandhaafd blijven.

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	7
1.1 De WMO in het kort	7
1.2 Waarom een eigen onderzoek?	7
1.3 Waar richt het onderzoek zich op?	8
1.4 De onderzoeksvragen	8
1.5 Hoe is er onderzoek gedaan?	8
1.6 Reacties	8
1.7 Indeling van het rapport	9
2. DE RESULTATEN	10
2.1 WMO Algemeen	10
2.1.1 Bekendheid WMO	10
2.1.2 WMO loket	10
2.1.3 Indicatiestelling door gemeente	10
2.1.4 Herindicaties in 2007	11
2.1.5 Aantal aanvragen WMO voorzieningen	11
2.1.6 Verhouding aanvraag en afwijzing van een voorziening	11
2.1.7 Participatie	11
2.1.8 WMO-raad	12
2.1.9 Website	12
2.1.10 Klachten / bezwaren	12
2.2 Thuiszorg	12
2.2.1 Marktwerking en gunningen	12
2.2.2 Gedwongen ontslagen	12
2.2.3 Achterliggende reden voor de gedwongen ontslagen in de thuiszorg	13
2.2.4 Gevolgen gedwongen ontslagen	14
2.2.5 Cliëntenstop / selectieve instroom	14
2.2.6 Achterliggende redenen voor een cliëntenstop / selectieve instroom	14
2.2.7 Minimum aantal zorguren	14
2.2.8 Meer problemen	15
2.2.9 Oplossing die de gemeente op dit moment biedt	15
2.2.10 Samenwerking/fusies	15
2.3 Mantelzorg / gebruikelijke zorg	15
2.3.1 Algemeen	15
2.3.2 Belasting mantelzorgers	15
2.3.3 Opvang mantelzorgers	16
2.3.4 Gebruikelijke zorg	16
2.4 Financiën	17
2.4.1 Het totale budget	17
2.4.2 Verdubbeling indicaties	17
2.4.3 Eigen bijdragen	17
2.4.4 Scootmobielen	17
3. DE BELANGRIJKSTE CONCLUSIES	18
4. AANBEVELINGEN	19
5. BRONVERMELDING	20
BIJLAGE 1 – ENQUETE WMO ALGEMEEN	21
BIJLAGE 2 – ENQUETE OR THUISZORG	23
BIJLAGE 3 – ENQUETE MEDEWERKER	25
BIJLAGE 4 – ENQUETE HUISARTS	26
BIJLAGE 5 – ENQUETE MANTELZORG	28

1. INLEIDING

1.1 De WMO in het kort

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), die sinds 1 januari 2007 van kracht is, heeft gemeenten meer bevoegdheid gegeven om zorg, wonen, welzijn en dienstverlening op lokaal niveau te verbeteren. Het gaat hierbij om de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG), de openbare geestelijke gezondheidszorg voor mensen met psychische- en verslavingsproblemen, de welzijnswet, maatschappelijke opvang en een aantal subsidieregelingen. Ook is het deel huishoudelijke verzorging uit de AWBZ onder de WMO komen vallen. (Verpleging en verzorging blijven onder de AWBZ vallen)

In de WMO zijn negen prestatievelden opgenomen, te verstaan:

1. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
3. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
4. het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
5. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer;
7. het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang;
8. het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
9. het bevorderen van verslavingsbeleid.

Het onderdeel huishoudelijke verzorging (prestatieveld 6) heeft in de gemeente Zoetermeer, net zoals in nagenoeg alle andere gemeenten in Nederland, de grootste aandacht. Door middel van openbare aanbesteding zijn er contracten afgesloten met een vijftal zorgaanbieders. Een hulpbehoevend persoon die een beroep doet op hulp in de huishouding kan, nadat er door de gemeente Zoetermeer een indicatie is gesteld, kiezen uit een van deze vijf zorgaanbieders. De zorgaanbieder is vervolgens verantwoordelijk dat de zorg die de hulpbehoevende persoon nodig heeft ook geleverd wordt.

Aan de overige hierboven genoemde prestatievelden is door de gemeente Zoetermeer nog geen invulling gegeven.

1.2 Waarom een eigen onderzoek?

Het College van B&W komt aan het eind van ieder kwartaal met een voortgangsrapportage. Waarom dan toch een eigen onderzoek naar het functioneren van de WMO in de gemeente Zoetermeer? Vanaf de invoering van de WMO houdt de SP Zoetermeer de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten. In januari is er door de SP Zoetermeer een meldpunt WMO opgestart waar iedereen de eerste ervaringen met de WMO kon melden. SP raadsleden ontvangen daarnaast ook per post, telefoon en e-mail ervaringen van mensen die betrokken zijn bij de WMO. Naar aanleiding van de ervaringen die binnen zijn gekomen zag de SP Zoetermeer voldoende aanleiding om zelf een onderzoek te doen naar het functioneren van de WMO in de gemeente Zoetermeer.

De grootste aanleiding tot een eigen onderzoek zijn de berichten over de mogelijke ontslagen bij een van de vijf zorgaanbieders. Medewerkers verliezen hun huidige baan en kunnen vervolgens als zelfstandige onder slechtere arbeidsomstandigheden gaan werken. Misschien is deze aanleiding wat vreemd, want de gemeente Zoetermeer is niet verantwoordelijk voor het personeelsbeleid van een zorgaanbieder. Als politieke partij kunnen wij dus niet direct iets doen aan de mogelijke ontslagen bij een zorgaanbieder. Wel kijken wij graag verder vooruit. Het feit dat er medewerkers van de thuiszorg ontslagen dreigen te worden heeft uiteindelijk gevolgen voor de kwaliteit van zorg die geboden wordt en dus voor de hulpvrager! En voor dit laatste is de gemeente Zoetermeer wel voor 100% verantwoordelijk en daarvoor kunnen wij als politieke partij dus waken.

1.3 Waar richt het onderzoek zich op?

Het onderzoek richt zich met name op de uitvoering van prestatievelde 6 en de gevolgen hiervan. De overige prestatievelden zijn, zoals eerder al genoemd, nog niet door de gemeente Zoetermeer ingevuld. Hier kan dan ook weinig onderzoek naar gedaan worden. Enkele prestatievelden komen echter wel later in dit rapport ter spraken.

1.4 De onderzoeksvragen

Een onderzoek kan alleen maar slagen als er van te voren een aantal onderzoeksvragen geformuleerd worden. Voor ons onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe kijken cliënten en verschillende organisaties aan tegen de WMO nu deze nieuwe wet ongeveer een half jaar functioneert?
2. Hoe kan het dat er een half jaar na de invoering van de WMO al een zorgaanbieder dermate in de problemen zit dat zij personeel moeten ontslaan om een mogelijke faillissement te voorkomen?
3. Wat zijn de gevolgen van de deze mogelijke ontslagen voor het kwaliteitsniveau van de zorg die geboden wordt?
4. Hoe is het gesteld met de belasting en ondersteuning van mantelzorgers?
5. Hoe staat de gemeente Zoetermeer er financieel voor na een half jaar WMO?

1.5 Hoe is er onderzoek gedaan?

Er zijn enquêtes gestuurd naar Huisartsen, de OR van verschillende zorgaanbieders, mantelzorgorganisaties en overige aan de WMO gerelateerde organisaties. Er is contact geweest met de verantwoordelijke voor huishoudelijke zorg van verschillende zorgaanbieders. Tevens is er een meldweek thuiszorg gehouden. Medewerkers van zorgaanbieders konden via de telefoon en via internet hun ervaringen melden. Na de meldweek hadden medewerkers van zorgaanbieders nog steeds de mogelijkheid om via internet hun ervaring te melden. Ook heeft de SP Zoetermeer op zaterdag 15 september 2007 met een kraam in het centrum van de gemeente Zoetermeer gestaan om ervaringen van medewerkers van de thuiszorg op te halen. Hiervoor is gekozen, omdat de groep thuiszorgmedewerkers een moeilijke groep is om te benaderen. Men werkt namelijk niet op een vaste plek, zoals een kantoor. Door nadrukkelijk met dit onderwerp in het stadscentrum te gaan staan hebben wij de aandacht kunnen trekken van vele thuiszorgmedewerkers die op deze manier hun ervaring konden melden. Als laatste zijn er verschillende rapporten geraadpleegd over (landelijke) onderzoeken naar de invoering van de WMO en de gevolgen hiervan.

1.6 Reacties

Zoals vermeld zijn er enkele enquêtes verstuurd om ervaringen en gegevens over de WMO te verkrijgen. Hieronder de respons per categorie:

Cliënten	25
Thuiszorg	36
Huisartsen	9
Overige organisaties	10

1.7 Indeling van het rapport

In hoofdstuk 2 van dit rapport zal nader worden ingegaan op de resultaten van het onderzoek dat is uitgevoerd. In hoofdstuk 3 zullen de belangrijkste conclusies worden getrokken. In hoofdstuk 4 zullen naar aanleiding van de belangrijkste conclusies een aantal aanbevelingen worden gedaan. De bijlagen, die bestaan uit de verschillende enquêtes die zijn gebruikt, zijn aan het einde van dit rapport te vinden.

2. DE RESULTATEN

2.1 WMO Algemeen

2.1.1 Bekendheid WMO

Uit eerdere onderzoeken van de SP bleek dat de bekendheid van de WMO nog niet zo groot was. Cliënten wisten vaak niet wat ze met de WMO aan moesten en met wie ze nu eigenlijk contact op zouden moeten nemen. Uit recent onderzoek is echter gebleken dat een groot deel van de onbekendheid weg is. Het WMO-loket heeft een grote bekendheid en het is algemeen bekend dat cliënten daar met al hun vragen terecht kunnen. Wat wel is opgevallen is dat cliënten vaak niet weten wat zij nu wel en wat zij nu niet kunnen krijgen in het kader van de WMO.

2.1.2 WMO loket

Ook het WMO-loket heeft nu algemene bekendheid. Wel heeft het gereed maken van dit loket naar mening van de SP Zoetermeer lang moeten duren. Met name het punt van toegankelijkheid heeft lang op zich doen laten wachten. Dit terwijl er toch ver voor de invoering door verschillende partijen in gewezen op de mogelijke obstakels voor toegankelijkheid als het loket in het stadhuis zou worden geplaatst. Inmiddels is het ook mogelijk om via de Frankrijklaan naar binnen te gaan. Dit heeft de toegankelijkheid zeker verbeterd. De WMO-raad heeft in een recent ongevraagd advies aan het College van B&W aangegeven dat de toegankelijkheid desondanks nog te wensen overlaat.

2.1.3 Indicatiestelling door gemeente

Voordat een hulpbehoevend persoon recht heeft op huishoudelijke zorg moet er door de gemeente Zoetermeer een indicatie gesteld worden. In de gemeente Zoetermeer is besloten de indicaties zelf uit te voeren. Hiervoor is voldoende deskundig personeel in dienst. Tevens mag hierbij ook vermeld worden dat de WMO-consulenten verschillende achtergronden hebben, waardoor zij elkaar in veel gevallen ook nog aan kunnen vullen.

Om de indicatie te kunnen stellen moet de hulpbehoevende persoon een vragenlijst invullen. Hier na volgt nog een gesprek met de WMO-consulent. Dit kan zowel op het WMO-loket als thuis bij de hulpvrager plaatsvinden. Aan de hand hiervan zal dan vervolgens door de gemeente Zoetermeer een indicatie worden gesteld. Daarna zou binnen vijf werkdagen de zorg verleend moeten worden door de zorgaanbieder. In de meeste gevallen wordt de zorg ook binnen vijf werkdagen verleend. Echter constateert de SP wel dat in de loop van 2007 de doorlooptijd voor een aanvraag van huishoudelijk hulp gestegen is. Het moment tot de uiteindelijke indicatie duurt veel langer. Als oorzaak hiervoor wordt door de gemeente Zoetermeer gegeven dat er personele problemen zijn bij de zorgaanbieders¹.

In uitzonderlijke gevallen vindt er een indicatiestelling plaats zonder persoonlijk contact met de hulpvrager. Dit gebeurt alleen als een situatie van een hulpvrager gedurende meerdere jaren onveranderd is. Om de indicatiestelling dan te versnellen wordt de indicatie die eerder is gesteld gehandhaafd.

Wat de SP Zoetermeer ook is opgevallen dat de vragenlijst(en) voor de indicatiestelling puur gericht zijn op de hulpbehoevende persoon. Informatiewinning bij familie, vrienden en/of de mantelzorger van de hulpbehoevende persoon geschiedt niet. Het blijkt dat, ondanks dat een hulpbehoevend persoon de hulp aanvraagt, er ook vaak nog een grote trots is bij deze persoon. Hierdoor wordt te makkelijk aangegeven dat iemand zelf nog wel iets kan doen, terwijl als de situatie wat beter in kaart wordt gebracht eigenlijk blijkt dat de hulpvrager de werkzaamheden niet meer zelf uit kan voeren.

¹ Beantwoording technische vragen SP, gemeente Zoetermeer

2.1.4 Herindicaties in 2007

Het jaar 2007 is voor de WMO een overgangsjaar. Veel indicaties van voor de WMO moeten in 2007 herzien worden. Dit zal in het najaar van 2007 plaatsvinden. Zowel onder de zorgaanbieders als thuiszorgmedewerkers als huisartsen als cliënten heerst de vrees dat de indicaties negatief zullen uitvallen. Men is bang voor een verschuiving van zwaardere hulp naar lichtere hulp. (HV-2 naar HV-1) Als er naar de landelijke trend gekeken wordt dan is de onrust die hiervoor bestaat terecht. Er is landelijk gezien namelijk een verschuiving van HV-2 naar HV-1 merkbaar. Hoe dit in de gemeente Zoetermeer uit zal pakken is niet duidelijk. Er zijn nog onvoldoende gegevens van herindicaties bekend. Van de gegevens die wel bekend zijn is nog geen grote verschuiving van HV-2 naar HV-1 zichtbaar ².

Clïënt woonachtig in Zoetermeer:

In 2007 zal er een herindicatie plaatsvinden van mijn huishoudelijke zorg. Als ik de berichten uit het land hoor dan maak ik mij grote zorgen of ik na de herindicatie nog wel hetzelfde aantal uur hulp krijg. Als ik minder uur hulp krijg dan nu dan weet ik niet hoe ik nog zelfstandig kan functioneren.

De herindicaties zorgen ook voor een verhoogde werkdruk. Uit het onderzoek van de SP Zoetermeer blijkt dat er een extern bureau (bureau ROAD) is ingeschakeld om te ondersteunen bij de herindicaties. Hoe dit bureau te werk gaat is de SP Zoetermeer niet duidelijk geworden. Er kan daarom niet aangegeven worden of dit externe bureau bij iedere indicatie een persoonlijk gesprek heeft met de betreffende cliënt.

Ondanks dat er in de gemeente Zoetermeer geen grote verschuiving zichtbaar is van zwaardere naar lichtere zorg bereiken de SP Zoetermeer toch af en toe berichten dat in individuele gevallen toch wel sprake is van een verschuiving van zwaardere naar lichtere zorg.

Constatering huisarts van herindicatie van één van zijn patiënten:

Aan de medische situatie is niets veranderd. Mevrouw (reumatoïde artritis) en meneer (spondilodese, longemfyseem en hartproblemen) waren ingedeeld in klasse 3 en worden nu zonder nieuwe medische informatie en alleen op basis van het nieuwe protocol zonder meer direct teruggewaardeerd naar klasse 2. Dit heeft als gevolg halvering van het aantal hulpuren.

2.1.5 Aantal aanvragen WMO voorzieningen

In het eerste half jaar zijn er in totaal 2262³ aanvragen voor voorzieningen bij de gemeente Zoetermeer binnengekomen. Daarvan hebben 481⁴ betrekking op huishoudelijke verzorging. Geconcludeerd kan worden dat na een half jaar al bijna de begrote 500 indicaties voor 2007 zijn behaald. Als dit wordt doorgetrokken voor de rest van 2007 komt het er dus op neer dat er 100% meer indicaties huishoudelijke verzorging zijn dan begroot. Dit heeft direct gevolgen voor het beschikbare budget en de doorlooptijd bij aanvragen van voorzieningen.

2.1.6 Verhouding aanvraag en afwijzing van een voorziening

Maar liefst 11%⁵ van de aanvragen wordt afgewezen. Dat komt neer op 1 op de 10 aanvragen. Dit hoge aantal komt grotendeels door de onbekendheid bij de aanvragers over de mogelijkheden die de WMO biedt.

2.1.7 Participatie

Wat de participatie betreft kan de SP Zoetermeer niet anders concluderen dat de gemeente Zoetermeer een van de koplopers is. Zowel in aanloop naar de WMO als na de invoering van de WMO hecht de gemeente Zoetermeer veel waarde aan participatie.

² 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

³ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

⁴ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

⁵ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

2.1.8 WMO-raad

Direct na de invoering van de WMO heeft de gemeente Zoetermeer een WMO-raad ingesteld. Hierin zijn verschillende doelgroepen vertegenwoordigd. Er staan nog vacatures open bij de WMO-raad⁶. Opvallend is dat er nog twee vacatures zijn voor de doelgroep psychische handicap. Ook heeft de SP Zoetermeer vernomen dat nog een aantal groepen zichzelf graag vertegenwoordigd zien in de WMO-raad. Zo zouden bijvoorbeeld de doven zich ook graag vertegenwoordigd zien.

De WMO-raad is al een aantal maal bijeen geweest om zaken te bespreken die direct in verband staan met de WMO. Ook heeft de WMO-raad al een aantal maal ongevraagd advies gegeven aan het College van B&W en de gemeenteraad. Hiermee geeft de WMO-raad aan een serieuze groep te zijn die graag actief mee wil denken over de uitvoering van de WMO.

2.1.9 Website

Voor de invoering van de WMO is er veel gesproken over een speciale website, zorgzaam Zoetermeer genaamd. Deze website was naar aanloop van de invoering van de WMO inderdaad redelijk goed voorzien van de belangrijkste informatie. Maar daarna is de website eigenlijk weinig veranderd. Een half jaar na de invoering van de WMO viel er namelijk nog steeds te lezen op de website dat nog niet bekend was welke zorgaanbieders de zorg mochten gaan leveren in de gemeente Zoetermeer. Net voor afronding van dit rapport constateert de SP Zoetermeer wel dat er enige beweging zit in de website 'zorgzaam Zoetermeer'. Gedateerde informatie is inmiddels van de website verwijderd.

2.1.10 Klachten / bezwaren

De gemeente Zoetermeer registreert alle meldingen die binnenkomen. Zowel via het WMO-loket als meldingen via de wethouder, raadsleden, WMO-consulentes en zorgaanbieders. In 98%⁷ van de gevallen wordt er direct gehandeld en kan voorkomen worden dat iets een officiële klacht of bezwaar wordt. 2%⁸ van de gevallen resulteert dus uiteindelijk in een klacht of bezwaar. In het eerste half jaar heeft de gemeente Zoetermeer maar liefst 1683⁹ meldingen ontvangen. Als dit vergeleken wordt met het aantal aanvragen die zijn ingediend in het eerste half jaar (2262) dan is te constateren dat er flink wat meldingen bij de gemeente Zoetermeer binnen komen. Bij meer dan een op de twee aanvragen krijgt de gemeente een melding binnen!

2.2 Thuiszorg

2.2.1 Marktwerking en gunningen

Met de invoering van de WMO heeft de marktwerking ook in de thuiszorg haar intrede gedaan. De gemeente Zoetermeer heeft in de loop van 2006 een aanbestedingstraject gevolgd. Uiteindelijk is er met een vijftal zorgaanbieders een contract afgesloten. Als een hulpbehoevende persoon een indicatiestelling heeft gekregen kan deze kiezen van welke van de vijf zorgaanbieders de persoon de zorg wil ontvangen. De zorgaanbieder waarvoor gekozen is heeft vervolgens de verplichting de zorg te leveren.

2.2.2 Gedwongen ontslagen

Al sinds de invoering van de WMO doen in het hele land verhalen op van mogelijke ontslagen bij zorgaanbieders. Tijdens de zomer van 2007 kreeg de SP Zoetermeer de eerste verontruste meldingen van thuiszorgmedewerkers binnen. Bij de Vierstroom Zorgring, de grootste zorgaanbieder met een marktaandeel van 82%¹⁰ in Zoetermeer, wordt het personeel voor de keuze gesteld. Of men neemt ontslag en gaat zelfstandig verder (als alphahulp) of men wordt ontslagen. Beide opties zijn voor de thuiszorgmedewerkers een verslechtering.

⁶ Website zorgzaam Zoetermeer, www.zoetermeer.nl/zorgzaam/

⁷ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

⁸ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

⁹ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

¹⁰ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

Nadere informatie Alphahulp:

Als men besluit als alphahulp te gaan werken dan is men niet meer in dienst van een zorgaanbieder. Arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden moeten direct worden afgesproken met de cliënt. ARBO-beleid ontbreekt in deze constructie en een aantal zekerheden zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering en pensioenopbouw mist ook. Daarnaast zijn er grenzen verbonden aan het aantal dagen dat men als alphahulp mag werken, waardoor alphahulp nooit een volledige baan kan zijn.¹¹

De Vierstroom Zorgring is op dit moment de enige zorgaanbieder die in dermate problemen zit dat men personeel gedwongen moet gaan ontslaan om niet failliet te gaan. Uit gesprek met de Vierstroom Zorgring is gebleken dat men voordat de WMO ingevoerd is al gesneden heeft in het management en dat men daar niet meer kan snijden. Daarom is men bij de Vierstroom Zorgring nu gedwongen het personeel te ontslaan en goedkopere oplossingen te zoeken.

2.2.3 Achterliggende redenen voor de gedwongen ontslagen in de thuiszorg

Om een gunning te bemachtigen om de thuiszorg in de gemeente Zoetermeer te mogen leveren moesten de verschillende zorgaanbieder concurreren op prijs en kwaliteit. Gevolg, de zorgaanbieders zijn ver onder de AWBZ tarieven gaan zitten. Het is voor de SP Zoetermeer niet te begrijpen dat een wethouder in kan stemmen terwijl deze zelf constateert dat de tarieven ver onder het AWBZ niveau liggen¹². Een gemeente die pronkt met maatschappelijk verantwoord ondernemen kan het in de ogen van de SP Zoetermeer niet maken om zorgaanbieders voor zo'n laag tarief de thuiszorg te laten bieden. De wethouder geeft aan dat de gemeente Zoetermeer boven het landelijke gemiddeld ligt wat betreft het tarief. Ook voorzag hij geen problemen met de door de zorgaanbieders geoffreerde tarieven.

Zorgaanbieder:

Door de dermate lage tarieven die er op dit moment gelden voor huishoudelijke verzorging komt er nagenoeg geen geld meer binnen. Op uurbasis wordt er voor HV-1 € 17,33 vergoed. Als zorgaanbieder verdienen wij hier € 0,10 per uur op. De rest gaat op aan het salaris van de medewerker. Dit kunnen wij als organisatie niet lang meer volhouden.

Een ander punt waar zorgaanbieders zich op verkeken hebben is het feit dat toen de huishoudelijk zorg nog onder de AWBZ viel zorgaanbieders HV-2 konden declareren, ook al was er HV-1 geïndiceerd. De gemeente Zoetermeer accepteert dit echter niet. Er wordt niet meer betaald dan geïndiceerd is. Hierdoor heeft de zorgaanbieder dus minder flexibiliteit om personeel in te zetten en de financiën onder controle te houden.

De zorgaanbieders klagen landelijk dat er een verschuiving merkbaar is van HV-2 naar HV-1. Er moet geconstateerd worden dat dit in de gemeente Zoetermeer echter niet het geval is¹³. Er is wel een kleine verschuiving van HV-2 naar HV-1 merkbaar, maar de meeste indicaties zijn nog van voor de WMO. Een goede vergelijking kan pas gemaakt worden als alle lopende indicaties opnieuw zijn beoordeeld.

¹¹ Eindrapport De Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de arbeidsmarkt van de thuiszorg, stichting FAOT, mei 2007

¹² 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

¹³ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

2.2.4 Gevolgen gedwongen ontslagen

Als de voorgenomen gedwongen ontslagen doorgezet zullen worden zal de thuiszorgsector een hoop medewerkers verliezen. Een deel van de thuiszorgmedewerkers heeft al aangegeven niet voor zichzelf te willen beginnen. Dit is met name niet gunstig voor medewerkers die al geruime tijd in dienst zijn. Deze medewerkers hebben al diverse regelingen waardoor hun salaris van nu lager zal zijn wanneer zij zelfstandig zouden worden. Maar ook voor thuiszorgmedewerkers die nog niet zo lang in dienst zijn is de oplossing tot verzelfstandiging niet een gewenste stap. Een thuiszorgmedewerker die nog niet zo lang in dienst is houdt er netto misschien meer aan over. Maar er komt ook een grotere administratieve druk op hun te liggen en de zekerheid op werk is ook weg. Iets waar veel thuiszorgmedewerkers niet op zitten te wachten.

Thuiszorgmedewerker:

Men wil dat ik zelfstandig wordt. Mooie praatjes dat ik er netto zeker op vooruit zal gaan. Maar zal dat in de praktijk ook zo zijn? En hoe ze het ook brengen, de sociale zekerheden die ik nu heb, moet ik als ik zelfstandig wordt allemaal zelf regelen. Ook hier kan ik niet anders uit concluderen dat dat slechter zal zijn wanneer ik zelfstandige zal worden.

2.2.5 Cliëntenstop / selectieve instroom

Vrij snel na de landelijke invoering van de WMO deden zich al situaties voor waar zorgaanbieders genooddaakt waren om een cliëntenstop in te lassen. Na de personele problemen bij de grootse zorgaanbieder in Zoetermeer zijn daar nu ook problemen ontstaan bij het aannemen van nieuwe cliënten. Het mag nog geen cliëntenstop genoemd worden, maar er wordt wel selectieve instroom toegepast. Dit houdt in dat de zorgaanbieder dus niet meer alle zorg kan bieden, terwijl zij dat contractueel wel verplicht is.

2.2.6 Achterliggende redenen voor een cliëntenstop / selectieve instroom

Uit landelijke gegevens blijkt dat wanneer een zorgaanbieder personele problemen heeft een cliëntenstop of selectieve instroom vaak het gevolg is. Dit lijkt echter op de eerste plaats niet logisch. Men gaat personeel ontslaan terwijl er voldoende werk is. Zorgaanbieders kiezen er echter voor om zo hun financiële positie te redden. Zoals eerder in dit rapport is aangegeven verdient een zorgaanbieder op dit moment bijna niets aan de werkzaamheden die zij verleent. Om te voorkomen dat zij nog dit jaar failliet gaan lassen ze daarom een soort van "rust- en denkpauze in".

2.2.7 Minimum aantal zorguren

Ondanks dat een zorgaanbieder een contract heeft met de gemeente kan deze dus gewoon aangeven een cliëntenstop of selectieve instroom in te lassen. Deels is dit gewoon contractbreuk, anderzijds zijn er ook zorgaanbieders die al hebben voldaan aan het minimum aantal zorguren dat zij voor dat jaar moeten leveren. Als dat laatste het geval is dan kan de zorgaanbieder, zonder dat er sprake is van contractbreuk, de zorgverlening tijdelijk stil leggen. In het geval dat een zorgaanbieder nog niet aan het minimum aantal zorguren zit is deze gewoon verplicht zorg te leveren. Echter blijkt dat gemeenten zeer terughoudend zijn om hard in te grijpen als dit het geval blijkt te zijn. Gemeenten zijn namelijk bang dat de huidige zorgverlening dan in gevaar wordt gebracht, doordat de betreffende zorgaanbieder de stekker er dan misschien helemaal uit haalt.

In de gemeente Zoetermeer heeft op dit moment de grootste zorgaanbieder het minimum aantal zorguren bijna bereikt. Omdat deze zelfde zorgaanbieder ook kamt met personele problemen en een selectieve instroom heeft ingelast is de gemeente Zoetermeer dus in een gevaarlijke situatie terecht gekomen. Als deze zorgaanbieder zou willen kan deze dus, om de opgelopen financiële problemen op te lossen, de zorg voor de rest van 2007 stil zetten. En met een aandeel van 82% van de huishoudelijke verzorging die deze aanbieder in de gemeente Zoetermeer heeft zou dat grote gevolgen kunnen hebben voor de thuiszorg in Zoetermeer.

2.2.8 Meer problemen

Zoals eerder in dit rapport is aangegeven heeft de gemeente Zoetermeer met een vijftal zorgaanbieders een contract afgesloten. De grootste zorgaanbieder in de gemeente Zoetermeer kamt met grote problemen. Echter wordt ook al duidelijk dan nog twee andere zorgaanbieders met problemen kampen. Hierdoor komt de kwaliteit van de huishoudelijke verzorging in de gemeente Zoetermeer erg onder druk te staan.

2.2.9 Oplossing die de gemeente op dit moment biedt

De gemeente Zoetermeer probeert samen met de zorgaanbieders naar een oplossing te zoeken. Door de selectieve instroom bij een van de zorgaanbieders is de keuzevrijheid voor een zorgaanbieder onder druk komen te staan. De gemeente Zoetermeer heeft haar hulp aangeboden aan alle cliënten die bij de zorgaanbieder zitten die op dit moment in de problemen zit. De gemeente Zoetermeer heeft aangegeven dat de cliënten ondergebracht kunnen worden bij een van de andere vier zorgaanbieders. Dit lijkt een goede oplossing, maar vooral onder cliënten zorgt dit ook voor veel onrust.

Cliënt:

Door de ontstane problemen bij mijn zorgaanbieder kan er op dit moment geen hulp aan mij geboden worden. Ik heb juist deze zorgaanbieder gekozen, zodat ik een voor mij bekende hulp zou kunnen krijgen. Nu wordt ik ondergebracht bij een andere zorgaanbieder en moet ik weer een hele nieuwe vertrouwensband opbouwen met de nieuwe hulp.

2.2.10 Samenwerking/fusies

Twee van de zorgaanbieders die de gunning hebben binnen de gemeente Zoetermeer overwegen een samenwerking of misschien zelfs een fusie⁵. Mocht het komen tot een fusie dan heeft een hulpbehoevend persoon in de gemeente Zoetermeer nog maar de keuze uit vier verschillende zorgaanbieders.

2.3 Mantelzorg / gebruikelijke zorg

2.3.1 Algemeen

Met de invoering van de WMO is voor het eerst de informele zorg, zowel het vrijwilligerswerk als de mantelzorg, wettelijk vastgelegd. De gemeenten hebben door de WMO de verantwoordelijkheid gekregen om ondersteuning te bieden aan vrijwilligers en mantelzorgers als ze tijdelijk niet in staat zijn om zorg te verlenen. (respitzorg)

Definitie mantelzorg:

Langdurige zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende door personen uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie.¹⁴

2.3.2 Belasting mantelzorgers

De Eerste Kamer heeft nog nadrukkelijk aangegeven dat door de invoering van de WMO mantelzorgers niet zwaarder belast mogen worden. Echter heeft de SP Zoetermeer van verschillende kanten gehoord dat men zich ernstige zorgen maakt over de druk op mantelzorgers en het feit dat er gevallen bekend zijn waar mantelzorg min of meer wordt afgedwongen. Mantelzorg is in principe indiceerbare zorg en kan niet worden afgedwongen.

¹⁴ Handreiking voor het betrekken van mantelzorgers bij het indicatieproces, Verwey-Jonker Instituut, mei 2003

Doordat de overheid met de WMO een (nog) groter beroep doet op de zorg voor elkaar, neemt de druk op mantelzorgers verder toe. Mantelzorgers zullen noodgedwongen inspringen daar waar gemeenten gaten laten vallen¹⁵.

Een vereniging voor mantelzorg en vrijwilligers constateert dat er sinds de invoering van de WMO het aantal mantelzorgers is gegroeid. Als reden wordt gegeven de veranderde indicatiestelling. Ook verschillende huisartsen hebben geconcludeerd dat de gemeente Zoetermeer bij de indicatiestelling nog te veel leunt op mantelzorgers.

2.3.3 Opvang mantelzorgers

Zowel van een mantelzorginstelling als van mantelzorgers zelf blijkt dat de informatievoorziening vanuit de gemeente voor ondersteuning van mantelzorgers niet voldoende is. Veel mantelzorgers weten niet eens dat zij bij de gemeente terecht kunnen als zij de zorg tijdelijk niet kunnen verlenen. Een actievere benadering vanuit de gemeente Zoetermeer is zeer gewenst. Ook de invulling van prestatieveld 4 (het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers) van de WMO moet zo spoedig mogelijk geschieden, aldus een mantelzorgorganisatie.

2.3.4 Gebruikelijke zorg

Er mag verwacht worden van een huishouden dat wanneer een lid van het huishouden door ziekte niet meer in staat is mee te draaien in het huishouden dat onderling de taken verdeeld worden. Dit is ook grotendeels de bedoeling van de WMO. Dit wordt gebruikelijke zorg genoemd.

Definitie gebruikelijke zorg:

De normale, dagelijkse zorg die partners of ouders en inwonende kinderen geacht worden elkaar onderling te bieden omdat ze als leefeenheid een gezamenlijk huishouden voeren en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden. Gebruikelijke zorg is ook alleen aan de orde als er een leefeenheid is die een gezamenlijk huishouden voert.¹⁶

Bij de indicatiestelling in de gemeente Zoetermeer wordt er erg nadrukkelijk gekeken naar het volledige huishouden van de hulpbehoevende persoon. Van een kind vanaf 4 jaar kan al al worden verlangd dat deze mee helpt in het huishouden¹⁷! Zij zouden bijvoorbeeld mee kunnen helpen met opruimen. Vanaf het 13^e levensjaar kunnen zwaardere taken van het huishouden ook uitgevoerd worden. Hierbij moet ook nog nadrukkelijk vermeld worden dat studie en werk buiten beschouwing worden gelaten.

Client:

Het is schandalig dat mijn kinderen geen kind meer mogen zijn. Omdat ik een deel van het huishouden zelf niet meer kan doen wordt er een beroep op mijn kinderen en man gedaan. Natuurlijk kan ik goed begrijpen dat mijn man een groot deel van het huishouden overneemt. Dat vind ik ook niet meer dan logisch. Maar dat dat ook van mijn kinderen verlangd wordt vind ik ronduit schandalig!

Een aantal huisartsen constateren dat bij een indicatie veel te gemakkelijk om wordt gegaan met de gebruikelijke zorg. Bij de indicatie wordt naar inwonende van de hulpbehoevende persoon gevraagd. Vervolgens beroept de gemeente Zoetermeer zich al snel op de plicht van gebruikelijke zorg.

De landelijke organisatie van mantelzorgers, het LOT, geeft aan dat huishoudelijke hulp wordt beschouwd als een voorziening die in de allereerste plaats voor eigen rekening komt en zelf georganiseerd moet worden. Daarmee miskent de politiek dat veel mantelzorgers dankzij een huishoudelijke hulp het hoofd boven water kunnen houden en tijd en energie overhouden voor andere mantelzorgtaken¹⁸.

¹⁵ Standpunt Wet Maatschappelijke Ondersteuning en mantelzorgers, LOT, Vereniging van Mantelzorgers

¹⁶ www.invoeringwmo.nl

¹⁷ Gebruikelijke hulp en/of zorg in het huishouden, begeleidende brief gemeente Zoetermeer bij aanvraag voorziening

¹⁸ Standpunt Wet Maatschappelijke Ondersteuning en mantelzorgers, LOT, Vereniging van Mantelzorgers

Uit het onderzoek van de SP Zoetermeer blijkt verder dat een aantal cliënten overwogen heeft om hun kinderen in te schrijven bij hun opa en oma om zo toch nog in aanmerking te kunnen komen voor aan aantal uren huishoudelijke verzorging.

2.4 Financiën

2.4.1 Het totale budget

Na een half jaar WMO blijkt dat de gemeente Zoetermeer nog maar 32%¹⁹ van het begrote budget voor de WMO beschikbaar is. De gemeente Zoetermeer heeft aangegeven dat ze met nog maar 32% van het budget uit moeten kunnen komen voor het jaar 2007. Men verwacht een daling van het aantal aanvragen voor voorzieningen in het tweede half jaar van 2007, hierdoor is er voor het tweede helft van het jaar van 2007 ook minder budget benodigd.

2.4.2 Verdubbeling indicaties

Het eerste half jaar van 2007 laat zien dat er een verdubbeling is van het aantal indicaties voor huishoudelijke verzorging. Als deze trend zich door zou zetten in de tweede helft van het jaar dan zou dat betekenen dat er 100% meer indicaties zijn. Dit zou een gevaar kunnen zijn voor het beschikbare budget voor de WMO. Echter blijkt dat de uitgaven voor de huishoudelijke hulp nog gunstig zijn ten opzichte van wat er is begroot. Dit heeft te maken met het feit dat niet alle geïndiceerde uren ook daadwerkelijk gefactureerd worden. Dit heeft weer te maken met het feit dat een cliënt regelmatig niet direct hulp krijgt nadat er een indicatie is gesteld. Ook kan er sprake zijn van ziekte van de thuiszorgmedewerker, vakantie van thuiszorgmedewerker en cliënt, ziekenhuisopname van een cliënt en het overlijden van een cliënt. Het geïndiceerde aantal zorguren het eerste half jaar van 2007 is 246.298²⁰. Gefactureerd zijn er echter 160.896²¹ zorguren. Hieruit blijkt dat 33% van de geïndiceerde aantal uren zorg niet geleverd is. Er zit enige speling in dit percentage, omdat nog niet alle zorgaanbieders alle zorguren gefactureerd hebben.

2.4.3 Eigen bijdragen

De gemeente Zoetermeer blijkt de enige gemeente te zijn die een afwijkende eigen bijdrageregeling heeft. Alphen aan de Rijn had ook een afwijkende eigen bijdrageregeling, maar die zijn hier al weer vanaf gestapt. Doordat de gemeente Zoetermeer ervoor gekozen heeft voor een afwijkende eigen bijdrageregeling loopt de verwerking van de eigen bijdragen door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) erg achter. (Het CAK is verantwoordelijk voor het vaststellen en innen van de eigen bijdrage voor de WMO en de AWBZ) Dit heeft zowel gevolgen voor de gemeente Zoetermeer als voor de cliënten. De gemeente Zoetermeer moet namelijk langer dan verwacht wachten op de inkomsten uit eigen bijdragen. Veel cliënten hebben nog geen enkel bericht ontvangen over hoeveel eigen bijdrage zij verschuldigd zijn. Dit heeft tot gevolg dat cliënten straks hoge rekeningen krijgen en hier enorm van kunnen schrikken. De gemeente Zoetermeer verwacht hierdoor voor 2007 een nadeel van ongeveer 180.000²².

2.4.4 Scootmobielen

Een opvallend punt is dat er in de gemeente Zoetermeer veel meer scootmobielen zijn aangevraagd. Dit komt doordat de eigen bijdrageregeling veranderd is, waardoor iemand sneller de keuze maakt om een aanvraag voor een scootmobiel aan te vragen. Dit heeft echter wel gevolgen voor het budget. De gemeente Zoetermeer verwacht een nadeel voor 2007 van € 200.000²³ in verband met de grotere aanvraag voor scootmobielen.

¹⁹ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

²⁰ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

²¹ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

²² 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

²³ 2e Kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer, september 2007

3. DE BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

Algemeen

De toegankelijkheid van het WMO-loket is nog niet optimaal, ondanks de aanpassingen die de gemeente Zoetermeer al heeft ondernomen.

In de loop van 2007 is de doorlooptijd voor het aanvragen van voorzieningen gestegen. De snelheid waarmee een voorziening uiteindelijk geleverd kan worden aan een hulpbehoevend persoon loopt hierdoor flink op.

De indicatiestelling van de gemeente Zoetermeer geschiedt zonder informatie in te winnen bij mensen uit de naaste omgeving van de hulpbehoevende persoon.

Doordat er in 2007 veel herindicaties moeten plaatsvinden heeft de gemeente Zoetermeer besloten een extern bureau in te schakelen om hun hierin te ondersteunen. Dit zorgt voor een stijging van de kosten. Ook kan minder goed vast worden gesteld of dit extern bureau zich houdt aan de eisen die de gemeente Zoetermeer stelt aan de indicatiestelling.

Meer dan de helft van de aanvragers van een voorziening komt met een melding bij de gemeente Zoetermeer. De meeste meldingen kunnen meteen opgelost worden. Een enkele melding resulteert uiteindelijk in een klacht of bezwaar. Hieruit blijkt dat men waarschijnlijk meer verwacht van de WMO dan dat er geboden wordt.

Thuiszorg

De introductie van de marktwerking heeft geresulteerd in vermindering van de kwaliteit en de kwantiteit van het niveau van zorgverlening.

Doordat er tijdens de aanbestedingsprocedure door de zorgaanbieders een veel te laag tarief is geboden zit er op dit moment al een zorgaanbieder in grote problemen. Gevolg van de lage tarieven zijn ontslagen van thuiszorgmedewerkers, omdat zij niet meer betaald kunnen worden. Wel wordt thuiszorgmedewerkers aangeboden zelfstandig verder te gaan, onder slechtere voorwaarden.

Door het ontslag van thuiszorgmedewerkers is er een nieuw probleem ontstaan, namelijk selectieve instroom. Bij selectieve instroom weigert een zorgaanbieder alle zorg te bieden die van hen wordt verlangd. De zorgaanbieder verleent alleen nog maar die zorg die zij wenst te bieden. Hierdoor kunnen nieuwe hulpvragers dus geweigerd worden door de zorgaanbieder.

Mantelzorg en gebruikelijke zorg

De (thuis)zorg in de gemeente Zoetermeer leunt te veel op mantelzorg en gebruikelijke zorg. Van kinderen vanaf 4 jaar wordt al verlangd mee te helpen bij huishoudelijke taken. Tevens wordt er vergeten dat het verlenen van een aantal uur huishoudelijke verzorging de druk op een mantelzorger vaak enorm kan verlichten, omdat de mantelzorger dan ook nog wat tijd voor zichzelf overhoudt.

Voor een mantelzorger is er nog onvoldoende steun vanuit de gemeente. De meeste mantelzorgers weten niet eens dat zij bij de gemeente Zoetermeer terecht kunnen voor ondersteuning.

Financiën

Het begrote budget voor 2007 blijkt na het eerste half jaar al voor 65% gebruikt te zijn. Voor de rest van het jaar 2007 is dus nog maar 35% van het begrote budget beschikbaar. Met de te verwachte stijging van het aantal aanvragen voor huishoudelijke verzorging is de financiële situatie rondom de WMO in Zoetermeer zorgwekkend te noemen.

De gemeente Zoetermeer is de enige met een afwijkende eigen bijdrageregeling. Het CAK heeft hierdoor grote problemen met de verwerking van de eigen bijdrage. Dit heeft gevolgen voor zowel de gemeente Zoetermeer, die op dit moment inkomsten mis loopt, als voor cliënten van de WMO, waarvan vele nog niet hebben gehoord wat zij moeten betalen aan eigen bijdragen.

4. AANBEVELINGEN

Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek en de belangrijkste conclusies worden hieronder een aantal aanbevelingen gedaan aan het College van B&W.

De eerst volgende keer dat de gemeente Zoetermeer een onderzoek houdt onder de cliënten van de WMO moet er nadrukkelijk aandacht worden besteed aan de toegankelijkheid van het WMO-loket. Vraag cliënten ook actief naar verbeterpunten voor de toegankelijkheid van het WMO-loket.

De indicatiestelling moet veranderen. Tijdens de indicatiestelling zou er ook geïnformeerd moeten worden bij mensen uit de naaste omgeving van de hulpvrager. De hulpvrager blijkt zelf vaak nog te trots te zijn om aan te geven wat hij/zij nog wel kan en wat niet. Door te informeren bij naasten van de hulpvrager ontstaat er een beter beeld van de hulp die passend is voor de hulpvrager.

Tijdens de indicatiestelling voor huishoudelijke verzorging moet er anders omgegaan worden met het onderdeel "gebruikelijke zorg". De SP Zoetermeer stelt voor om kinderen in de leeftijd van 4 t/m 11 jaar volledig te ontzien om mee te draaien in het huishouden. Voor kinderen in de leeftijd van 12 t/m 17 mag worden verwacht dat zij meedraaien in het huishouden, maar er wordt wel rekening gehouden met een eventuele studie van het kind.

De gemeente Zoetermeer moet alle indicaties zelf blijven doen. Het uitbesteden van de indicatie aan derden zorgt voor een verhoging van de kosten. Tevens heeft de gemeente Zoetermeer dan niet meer de grip op het indicatieproces.

Wat de SP Zoetermeer betreft zou de huishoudelijk hulp in het vervolg niet meer aanbesteed moeten worden. Echter is dit landelijk / Europees bepaald. Daarom wil de SP Zoetermeer het advies meegeven aan het College van B&W om tijdens de volgende aanbesteding niet te kijken naar de prijs, maar naar de kwaliteit. Tijdens de laatste aanbesteding is dit 50% om 50% gedaan. Bij de volgende aanbesteding zou het Zeeuwse model de beste optie zijn. Bij het Zeeuwse model wordt er niet naar de prijs gekeken. Iedere zorgaanbieder die aan het vooraf gestelde kwaliteitsniveau kan voldoen mag mee doen in de aanbesteding.

Prestatieveld 4 (het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers) moet zo spoedig mogelijk een invulling gegeven worden. Dit prestatieveld heeft raakvlakken met prestatieveld 6 (o.a. huishoudelijke verzorging) en geniet daarom ook de voorkeur om als eerst volgende ingevuld te worden.

De eigen bijdrageregeling zorgt op dit moment voor enige problemen voor zowel de gemeente Zoetermeer als cliënten van de WMO. De gemeente Zoetermeer moet met het CAK om de tafel om tot een constructieve en blijvende oplossing te komen. Het mag niet zo zijn dat de gemeente Zoetermeer, omdat het een afwijkende eigen bijdrageregeling heeft, hier extra kosten voor moet maken. Het is de gemeente immers verplicht samen te werken met het CAK. Dus het CAK zal van hun kant ook medewerking moeten verlenen.

Zodra bekend wordt dat het budget van de WMO voor 2007 op is moet de wethouder WMO de commissie Samenleving direct bijeen roepen om tot een oplossing te komen. Budget moet er hoe dan ook beschikbaar worden gesteld. Want het voorzieningenniveau moet gehandhaafd blijven. De commissie moet dan samen met de wethouder besluiten hoeveel geld er nodig is om het voorzieningenniveau te kunnen handhaven.

5. BRONVERMELDING

Wettekst Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Wettekst Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Beleidskader WMO, gemeente Zoetermeer

WMO Verordening, gemeente Zoetermeer

1e kwatraalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer

2e kwartaalrapportage WMO, gemeente Zoetermeer

Website Zorgaam Zoetermeer, gemeente Zoetermeer

Spanning, jaargang 9, nummer 3, maart 2007, wetenschappelijk tijdschrift SP

Rapport WMO in uitvoering, landelijk onderzoek SP

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de arbeidsmarkt van de thuiszorg, FAOT mei 2007

Zorg Nabij, notitie over mantelzorgondersteuning, Ministerie van VWS, juni 2001

Handreiking voor het betrekken van mantelzorgers bij het indicatieproces, Verwey-Jonker Instituut mei 2003

Werkdocument Gebruikelijke zorg, Landelijke Vereniging van Indicatie Organen (LVIO), oktober 2003

BIJLAGE 1 – ENQUETE WMO ALGEMEEN

Enquête invoering WMO – Algemeen

Graag per vraag omcirkelen wat uw antwoord is. Per vraag is er ook de mogelijkheid om een nadere toelichting te geven. Wij stellen het zeer op prijs als u uw antwoord ook nader toelicht. Wij zullen vertrouwelijk met deze gegevens omgaan. De gegevens worden alleen gebruikt voor ons onderzoek en zullen niet worden doorgespeeld aan derden.

1. Wat is de algemene indruk van uw organisatie van de invoering van de WMO in Zoetermeer?

.....
.....
.....

2. Ziet uw organisatie voordelen in de WMO?

ja / nee

.....
.....
.....

3. Merkt uw organisatie een verschil in werken sinds de invoering van de WMO?

ja / nee

.....
.....
.....

4. Loopt uw organisatie sinds de invoering van de WMO tegen problemen aan?

ja / nee

.....
.....
.....

5. Heeft uw organisatie ervaring met het WMO loket van de gemeente Zoetermeer?

ja / nee

.....
.....
.....

6. De WMO bestaat uiteindelijk uit negen prestatievelden. De gemeenten Zoetermeer heeft op dit moment alleen goed invulling geven aan het deel Huishoudelijke zorg. De andere prestatievelden zullen de komende maanden invulling krijgen. Wij willen graag weten of uw organisatie nog bruikbare tips voor ons heeft voor het invullen van de overige prestatievelden. De negen prestatievelden zijn:
1. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
 2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
 3. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
 4. het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
 5. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
 6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer;
 7. het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang;
 8. het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
 9. het bevorderen van verslavingsbeleid.

.....
.....
.....
.....

7. Heeft uw organisatie verder nog opmerkingen in het kader van de WMO?

ja / nee

.....
.....
.....

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DEZE ENQUETE

BIJLAGE 2 – ENQUETE OR THUISZORG

Enquête invoering WMO – Thuiszorg

Graag per vraag omcirkelen wat uw antwoord is. Per vraag is er ook de mogelijkheid om een nadere toelichting te geven. Wij stellen het zeer op prijs als u uw antwoord ook nader toelicht. Wij zullen vertrouwelijk met deze gegevens omgaan. De gegevens worden alleen gebruikt voor ons onderzoek en zullen niet worden doorgespeeld aan derden.

1. Behoort uw organisatie tot een van de vijf thuiszorg instellingen die een contract hebben met de gemeente Zoetermeer?

ja / nee

.....
.....
.....

2. Wat is de algemene indruk van uw organisatie van de invoering van de WMO in Zoetermeer?

.....
.....
.....

3. Merkt uw organisatie een verschil in werken sinds de invoering van de WMO?

ja / nee

.....
.....
.....

4. Loopt uw organisatie sinds de invoering van de WMO tegen problemen aan?

ja / nee

.....
.....
.....

5. In de (landelijke) media verschijnen steeds meer berichten van thuiszorghulpen die ontslagen dreigen te worden of met minder loon genoeg moeten nemen. Is er binnen uw organisatie ook spraken van een dergelijke ontwikkeling?

ja / nee

.....
.....
.....

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DEZE ENQUETE

6. Wat zou de gemeente volgens uw organisatie kunnen doen om te voorkomen dat er (gedwongen) ontslagen zullen vallen?

.....
.....
.....

7. Is er binnen uw organisatie een verschuiving merkbaar van HV2 naar HV1?

ja / nee

.....
.....
.....

8. Heeft uw organisatie ervaring met het WMO loket van de gemeente Zoetermeer?

ja / nee

.....
.....
.....

9. Heeft uw organisatie verder nog opmerkingen in het kader van de WMO?

ja / nee

.....
.....
.....

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DEZE ENQUETE

BIJLAGE 4 – ENQUETE HUISARTS

Enquête invoering WMO – Huisarts

Graag per vraag omcirkelen wat uw antwoord is. Per vraag is er ook de mogelijkheid om een nadere toelichting te geven. Wij stellen het zeer op prijs als u uw antwoord ook nader toelicht. Wij zullen vertrouwelijk met deze gegevens omgaan. De gegevens worden alleen gebruikt voor ons onderzoek en zullen niet worden doorgespeeld aan derden.

1. Wat is uw algemene indruk van de invoering van de WMO in Zoetermeer?

.....
.....
.....

2. Bent u anders gaan werken door de invoering van de WMO?

ja / nee

.....
.....
.....

3. Ziet u voordelen in de WMO?

ja / nee

.....
.....
.....

4. Loopt u sinds de invoering van de WMO tegen problemen aan?

ja / nee

.....
.....
.....

5. Heeft u al cliënten doorverwezen naar het WMO loket van de gemeenten Zoetermeer en heeft u daar ook al ervaringen van gehoord? (positief en/of negatief)

ja / nee

.....
.....
.....

6. De WMO bestaat uiteindelijk uit negen prestatievelden. De gemeenten Zoetermeer heeft op dit moment alleen goed invulling geven aan het deel Huishoudelijke zorg. De andere prestatievelden zullen de komende maanden invulling krijgen. Wij willen graag weten of u nog bruikbare tips voor ons heeft voor het invullen van de overige prestatievelden. De negen prestatievelden zijn:
1. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
 2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
 3. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
 4. het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
 5. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
 6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer;
 7. het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang;
 8. het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
 9. het bevorderen van verslavingsbeleid.

.....
.....
.....
.....

7. Heeft u verder nog opmerkingen in het kader van de WMO?

ja / nee

.....
.....
.....

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DEZE ENQUETE

BIJLAGE 5 – ENQUETE MANTELZORG

Enquête invoering WMO – Mantelzorg

Graag per vraag omcirkelen wat uw antwoord is. Per vraag is er ook de mogelijkheid om een nadere toelichting te geven. Wij stellen het zeer op prijs als u uw antwoord ook nader toelicht. Wij zullen vertrouwelijk met deze gegevens omgaan. De gegevens worden alleen gebruikt voor ons onderzoek en zullen niet worden doorgespeeld aan derden.

1. Vind uw organisatie dat er binnen de WMO voldoende aandacht wordt besteed aan de positie van mantelzorgers?

ja / nee

.....
.....
.....

2. Merkt uw organisatie iets van de verbeterde positie van mantelzorgers sinds de invoering van de WMO?

ja / nee

.....
.....
.....

3. Is uw organisatie van mening dat er sinds de invoering van de WMO meer mantelzorgers bij zijn gekomen?

ja / nee

.....
.....
.....

4. Merkt uw organisatie dat er sinds de invoering van de WMO (bij een (her)indicatie van een cliënt) vaker een beroep wordt gedaan op mantelzorg?

ja / nee

.....
.....
.....

5. Heeft uw organisatie sinds de invoering van de WMO situaties meegemaakt waarin mantelzorg werd afgedwongen? (mantelzorg is in principe indiceerbare zorg en kan niet worden afgedwongen)

ja / nee

.....
.....
.....

6. Is uw organisatie van mening dat wanneer een mantelzorger tijdelijk de zorg niet kan verlenen de gemeente voldoende doet om een oplossing te bieden aan de mantelzorger? (respijtzorg)

ja / nee

.....
.....
.....

7. Is uw organisatie van mening dat de gemeente nog meer zou moeten doen om de positie van mantelzorgers te verbeteren?

ja / nee

.....
.....
.....

8. Er bestaat onenigheid over wanneer iets mantelzorg genoemd mag worden. Er bestaat een brede consensus over het feit dat er vooral sprake is van mantelzorg als deze intensief en langdurig wordt verleend. (meer dan 8 uur per week en langer dan 3 maanden) Onderschrijft uw organisatie deze consensus of heeft uw organisatie een andere omschrijving wanneer iets mantelzorg genoemd mag worden?

ja / nee

.....
.....
.....

9. Heeft uw organisatie verder nog opmerkingen in het kader van mantelzorg of de WMO in het algemeen?

.....
.....
.....

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DEZE ENQUETE