



Aan de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten Dalfsen, Hardenberg, Kampen, Ommen, Staphorst, Steenwijkerland, Zwartewaterland en Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 29 Juni 2022

Betreft: inkoop en aanbesteding beschermd- en begeleid wonen in de regio IJssel-Vecht

Geachte colleges,

Op 19 april 2022 ontving de Participatieraad Zwolle een adviesaanvraag over de inkoop en aanbesteding beschermd- en begeleid wonen in de regio IJssel-Vecht. Omdat dit een regionaal onderwerp is hebben de adviesraden in de regio IJssel-Vecht krachten gebundeld om tot een gezamenlijk advies te komen. Op 10 mei kwamen afgevaardigden van adviesraden, cliëntenraden en clusters Ggz bijeen. Vanuit de regio werd een toelichting gegeven op het conceptstuk en werden vragen beantwoord. Op 21 juni kwamen de adviesraden bijeen om een gezamenlijk advies op te stellen. Tevens zijn de schriftelijke reacties vanuit de adviesraden in dit advies opgenomen.

Allereerst geven we complimenten voor de heldere uitleg die we op 10 mei jl. ontvingen. De gemeenten staan voor grote uitdagingen als het gaat om Ggz zorg en aanverwante problemen zoals de woningmarkt waardoor doorstroom dikwijls stagneert. De adviesraden complimenteren de regio met het plan van aanpak dat voorligt en geven u vanuit inwonersperspectief diverse adviezen en algemene opmerkingen mee.

Resultaat beschermd- en begeleid wonen

- Het is een goed streven dat de aanbieder met de cliënt aan een goed resultaat werkt. De inwoner is in de basis, zelf verantwoordelijk voor het ondersteuningsplan. Echter blijkt uit de praktijk dat dit niet altijd haalbaar is. Het is belangrijk dat cliënten (als dat kan) inspraak hebben. De adviesraden adviseren om cliënten (en waar mogelijk naastbetrokkenen) altijd op onafhankelijke cliëntondersteuning te wijzen zodat het ondersteuningsplan vanuit cliëntperspectief goed wordt vormgegeven en ook wordt nageleefd. We vragen u er zorg voor te dragen dat onafhankelijke cliëntondersteuning bij inwoners en professionals bekend is en dit op te nemen in de kwaliteitseisen. Daarnaast adviseren we om vervolgens te toetsen of aanbieders hun cliënten daadwerkelijk wijzen op onafhankelijke cliëntondersteuning. En te evalueren hoe vaak dit wordt ingezet en met welk resultaat.
- Beschermd Wonen is tijdelijk. Landelijke onderzoeken geven aan dat gemiddeld na drie jaar uitstroom plaatsvindt. De adviesraden vinden dit geen realistisch beeld. Wij adviseren de gemeenten te inventariseren of dit in onze regio daadwerkelijk haalbaar is en de resultaten die men voor ogen heeft ook daadwerkelijk bereikt worden. Dit vraagt om transparantie en het monitoren van de resultaten. Wij adviseren een evaluatiemoment in te stellen en daarbij te



beschrijven op welke wijze er wordt geëvalueerd en wat er gebeurt wanneer uitstroom niet binnen drie jaar gerealiseerd wordt. Wij zien dit graag opgenomen in de kwaliteitseisen.

Uitstroom

- Een deel van de cliënten die beschermd wonen, is overgegaan naar de Wet langdurige zorg. Zij blijven wonen bij de aanbieder en stromen niet uit. De capaciteit van hulpverleners en woonplekken is niet groter geworden. Wij adviseren de gemeenten hier rekening mee te houden.
- Cliënten kunnen dikwijls niet uitstromen uit beschermd wonen omdat er geen woonruimte beschikbaar is. De aanwezigen juichen het toe dat gemeenten kijken naar meer woonaanbod zodat deze cliënten sneller kunnen uitstromen. Stagnatie in dit proces dient voorkomen te worden en vraagt vanwege de huisvestingsproblematiek om innovatieve en creatieve oplossingen.
- Er is juridisch een verschil tussen beschermd wonen en beschermd thuis. Bij beschermd wonen mag de deurwaarder bijvoorbeeld geen spullen innemen. Daardoor durven cliënten met schulden soms niet uit te stromen omdat zij weten dat 'beschermd thuis' deze bescherming niet biedt. Wij adviseren de gemeenten te inventariseren wat er nodig is om deze bescherming als gemeente aan te bieden of de cliënt waar nodig in deze situatie te ondersteunen zodat de cliënt daadwerkelijk een nieuw bestaan kan opbouwen en voldoende veiligheid ervaart.
- Uitstroom uit beschermd wonen is door o.a. bovenstaande punten een uitdaging. De wachtlijsten zijn lang. Wij adviseren de gemeenten om zowel na te denken over het verhogen van de uitstroom als het beperken van de instroom. Bij het beperken van de instroom is het belangrijk om o.a. in te zetten op preventie. Het concept "positieve gezondheid" van Machteld Huber biedt hiervoor goede aanknopingspunten.
- Wij adviseren om duidelijk te omschrijven wat er gebeurt wanneer cliënten niet binnen drie jaar uitstromen. De adviesraden willen ervoor waken dat organisaties hun cliënten door middel van perverse prikkels stimuleren om uit te stromen terwijl dat voor de cliënt niet bijdraagt aan zijn kwaliteit van leven. De ervaring leert dat de doelen die met cliënten worden opgesteld dikwijls niet concreet zijn. Wij adviseren daarom, om dit te stimuleren. Concrete doelen maken beter inzichtelijk of deze behaald zijn. Dit kan helpen bij het inzichtelijk maken of iemand wel of niet uit kan stromen. Er zitten namelijk twee kanten aan uitstroom. Soms kán een cliënt niet uitstromen en soms wil een cliënt niet uitstromen omdat de nieuwe woonruimte bijvoorbeeld niet helemaal naar wens is. Uitstroom mag als iets positiefs worden ervaren. Het is belangrijk dat aanbieders hierover in gesprek gaan tijdens het opstellen van doelen of het houden van evaluaties.
- Wij adviseren om bij verhuizing, met name naar een andere gemeente, zodra het nieuwe adres bekend is de zorgindicatiestelling in gang te zetten. Dit is van groot belang voor cliënten zodat zij doorlopende zorg ontvangen. Een soepele overgang biedt zekerheid en stabiliteit voor cliënten. Voorwerk hierin is erg belangrijk.



Cliëntervaringen

- Er zijn signalen dat cliënten niet of nauwelijks gevraagd wordt naar de ervaringen. We vinden het uitermate belangrijk dat er met cliënten (en naastbetrokkenen) in gesprek wordt gegaan om te horen wat de ervaringen zijn en dat dit uitgevoerd wordt door een onafhankelijke organisatie, zoals bijvoorbeeld Zorgbelang Overijssel. We vinden het belangrijk dat het monitoren van resultaten en ervaringen van cliënten structureel plaatsvindt en de uitkomsten serieus genomen worden.
- Ondersteuning aan cliënten dient bewaakt en geborgd te zijn. Het is gemeenschapsgeld en het geld moet ten goede komen aan de cliënt. We adviseren daarom, om eisen te stellen aan een cliëntervaringsonderzoek en cliënten/ cliëntenraden, waar mogelijk hun naastbetrokkenen, bij het opstellen van deze eisen, bij het opstellen van het onderzoek én bij de uitvoering van dit onderzoek te betrekken.

Contractmanagementplan

- Goed dat de gemeente werkt met een casus om te kijken op welke wijze de zorgaanbieder te werk gaat. Wij adviseren om de aanbieder zelf (periodiek) aan te laten tonen dat hij doet waarvoor de gemeente een contract heeft afgesloten. Betrek hierbij ook cliënten(raden). We vinden het belangrijk om dit toe te voegen aan het contractmanagementplan zodat de aanbieder de eigen kwaliteit zal aantonen. Aan de voorkant is het geregeld. Wij adviseren dat het aan de achterkant (naleving) ook goed georganiseerd wordt door middel van interviews, enquêtes, en cliëntervaringsonderzoek die gedeeld en gepubliceerd worden. Transparantie vinden we belangrijk op alle gebieden zoals kwaliteit en kosten.
- We adviseren dat aanbieders duidelijk aan cliënten aangeven welke hulp geboden wordt. Nu is het voor cliënten vaak niet duidelijk hoeveel uur voor een bepaalde code of een term staat. Op het moment dat transparant gemaakt wordt om hoeveel uur het gaat, kunnen cliënten maar ook gemeenten daar veel aan hebben om de kwaliteit en de kosten van hulp en zorg inzichtelijk te krijgen. Je weet dan als gemeente beter of de zorg die je inkoop ook daadwerkelijk geleverd wordt.
- Cliënten met een WLZ-indicatie, hebben rechten vanuit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. We adviseren om hierbij aan te sluiten zodat het recht op medezeggenschap voor cliënten vanuit de Wmo gelijk is.

Doelstellingen

- We adviseren om de aanbestedingsdoelen, de uitvoering en de evaluatie daarvan samen met cliënten/ cliëntenraden vorm te geven. Zodat cliënten als partners worden betrokken in het proces.

Overgangsregeling huidige cliënten

- Bij de overgang naar een andere zorgaanbieder is een warme overdracht voor de cliënt heel belangrijk. De cliënt mag niet de dupe worden. Wij adviseren hier oog voor te hebben.
- Als de zorgaanbieder geen contract krijgt, is de intrinsieke motivatie om zich volledig voor de cliënt in te zetten waarschijnlijk minder. Daarnaast zal personeel uitwijken naar andere organisaties die wel gecontracteerd zijn. We adviseren daarmee rekening te houden. Daarnaast is het van groot belang om onrust bij cliënten te voorkomen.



- Wij adviseren dringend om in de lopende contracten op te nemen dat zorgaanbieders zich houden aan afspraken en huidige cliënten moeten blijven ondersteunen.
- Mensen die heel kwetsbaar zijn moeten wellicht verhuizen, zijn hun begeleider of regelmaat kwijt. Dit gaat ten koste van herstel. We adviseren om daarmee rekening te houden. Continuïteit in de begeleiding is voor deze kwetsbare zorgvragers zeer gewenst. Zo weinig mogelijk wisseling in begeleiders is van groot belang. Het aanstellen van tijdelijke medewerkers dient zoveel mogelijk voorkomen te worden.
- We vinden het van groot belang om te zorgen voor onafhankelijke ondersteuning voor cliënten die te maken hebben met een overgangssituatie. We adviseren de gemeenten hier regie in te nemen door bijvoorbeeld een “casusregisseur” aan te wijzen zodat duidelijk is “wie wat doet”. Het voorkomen van versnippering is daarbij belangrijk. Cliënten haken dikwijls af wanneer zij het “van het kastje naar de muur” gevoel ervaren. Het is belangrijk dat dit voorkomen wordt. Wij adviseren daarom om de rechten van cliënten vooraf te beschrijven. Wat kan de cliënt doen als hij niet de zorg krijgt die hij nodig heeft?
- Wij adviseren om in samenwerking met aanbieders, cliënten (en eventueel naastbetrokkenen) een overgangsregeling op te stellen waarin bovenstaande punten opgenomen zijn. Dat kan al vroegtijdig worden opgesteld.

Contracteren

- De problematiek wordt steeds zwaarder voordat iemand kan instromen in beschermd wonen. Wij adviseren om te zorgen voor reële uren. Het maximum van 16 uur per week lijkt de adviesraden erg weinig.
- De adviesraden adviseren om te zorgen voor een aparte categorie voor cliënten die bijna nergens geplaatst kunnen worden en meer uren nodig hebben. Het is belangrijk om zorg te dragen voor een tarief per uur in plaats van een gemiddelde zodat het voor organisaties niet ongunstig is om cliënten met een complexere hulpvraag zorg te leveren. Nu worden deze cliënten vaak een speelbal van organisaties. Vanwege de specifieke GGZ-problematiek is de inzet van medewerkers met een specifieke GGZ-expertise bij voorkeur op Hbo-niveau, gewenst. Wij adviseren door middel van transparantie, monitoring en evaluatie door de gemeenten, te voorkomen dat deze cliënten een speelbal worden.
- We adviseren u om zorgaanbieders uit te dagen innovatieve en specialistische zorg te verlenen waarbij zij bij complexe problematiek beter maatwerk kunnen bieden. We vinden het belangrijk dat cliënten/ cliëntenraden en naastbetrokkenen hierbij betrokken worden.
- Daarnaast vinden we het belangrijk dat cliënten/ cliëntenraden en naastbetrokkenen ook bij het opstellen en uitvoeren van pilots betrokken worden.

PGB

- De adviesraden kunnen zich vinden in het beschermen van cliënten als het gaat om het persoonsgebonden budget (PGB). Dikwijls wordt nu nog PGB ingezet bij cliënten die op dat moment kwetsbaar zijn voor misbruik.
- Tegelijkertijd betekent het terugdringen van PGB minder keuze in passende zorg voor cliënten. Daarnaast is er nu al een tekort aan Zorg in Natura plekken waar cliënten terecht kunnen. Afbouw van PGB kan dit verhogen. De adviesraden maken zich hier zorgen over. Wij benadrukken graag dat PGB een wettelijk recht is, dat cliënten hebben.



Externe gespecialiseerde zorg en begeleiding

- De adviesraden zien graag in de aanbestedingsvoorwaarden opgenomen dat organisaties verplicht externe gespecialiseerde zorg of begeleiding inkopen wanneer de specifieke kennis ontbreekt binnen de organisatie. De praktijk leert dat organisaties een plan maken dat door woonbegeleiders uitgevoerd dient te worden. Die hebben daar dikwijls niet de tijd of de specialistische expertise voor waardoor de cliënt onvoldoende passende ondersteuning krijgt. Het is van groot belang dat het specialistisch aanbod dat organisaties in theorie hebben ook in de praktijk wordt gegeven aan cliënten.
- We adviseren om ook regelmatig door een onafhankelijke partij een evaluatie te laten uitvoeren zodat vanuit cliëntperspectief verbeteringen aangegeven kunnen worden.

Scheiding wonen en zorg

- Boven op de maximale sociale huurbedragen worden er per maand soms door huurdersorganisaties diverse extra's in rekening gebracht, waardoor cliënten schulden krijgen of moeten verhuizen omdat het de financiële draagkracht overstijgt. De adviesraden adviseren gemeenten om gesprekken aan te gaan met huurdersverenigingen en cliënten die begeleid wonen. Het is belangrijk te voorkomen dat cliënten belast worden met hoge kosten zodat zij kunnen blijven wonen waar zij op dat moment wonen.
- Daarnaast adviseren we om preventief hulp aan te bieden aan de cliënt wat betreft omgaan met geld. Steeds meer mensen komen in financiële problemen door stapeling van kosten.

Kwaliteitseisen en cliënttevredenheidsonderzoek

- De adviesraden vinden het belangrijk dat er goede kwaliteitseisen gesteld worden en er daadwerkelijk gecontroleerd wordt op kwaliteit. We vinden het belangrijk dat dit door een onafhankelijke partij gebeurt en er met gebruikers van hulp en zorg gesproken wordt. Het is van groot belang dat cliënten een stem krijgen en aanbieders doen waarvoor ze gecontracteerd zijn en het traject evalueren.
- Wij adviseren een onafhankelijke, deskundige partij het cliënttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren. Zorgaanbieders dienen dit niet zelf te doen. Doordat het een onafhankelijke partij is, is de kans groter dat cliënten ook daadwerkelijk vertellen hoe het gaat. Er is sprake van een afhankelijkheidsrelatie met de aanbieder. De adviesraden adviseren om in de kwaliteitscriteria op te nemen dat er minimaal éénmaal per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijke organisatie.

Ervaringsdeskundigen

- De adviesraden zien een meerwaarde als het gaat om inzet van geschoolde ervaringsdeskundigen in de ondersteuning van cliënten door zorgaanbieders. Wij adviseren om als harde eis te stellen dat aanbieders ervaringsdeskundigen in dienst moeten nemen die cliënten ondersteunen maar ook op andere plekken in de organisatie vanuit cliëntperspectief meedenken. Dat kan zowel op uitvoerend niveau als op beleidsmatig niveau.



Programma van eisen

- In hoofdstuk 5.5. staat dat inwoners beschikken over een eigen woonruimte binnen de accommodatie. De accommodatie beschikt daarnaast over gemeenschappelijke ruimte(n). Wij adviseren om eigen sanitair en toilet per inwoner te handhaven. Dit is van belang in verband met de veiligheid en het veiligheidsgevoel van de inwoners. Gemeenschappelijke sanitaire voorzieningen zijn bij uitstek een plaats waar bewust en onbewust grensoverschrijdend gedrag plaatsvindt. Met name in de nachtelijke uren is hier door de begeleiding niet altijd toezicht op.
- Eigen ruimtes zijn ook belangrijk voor de ontwikkeling van de cliënt om zich voor te bereiden op het leven ná beschermd wonen. Oefenen in een situatie met eigen ruimtes creëert zelfstandigheid. Door bijvoorbeeld zelf te koken bereidt een cliënt zich goed voor op een leven ná beschermd wonen.
- Gemeenschappelijke ruimtes blijven uiteraard ook van belang voor verbinding en samen optrekken, dus het is zeker goed dat deze er zijn.

Productomschrijving

- In de productomschrijvingen versie 2 staat op pagina 12 bij begeleiding en kwalificatie onder bullet 9 dat vrijwilligers onder de hoede komen van een MBO-4 medewerker. In de doorgevoerde wijzigingen die wij ontvingen staat onder item 3, punt 2 dat alle MBO-3 niveau indicaties zijn verwijderd. Echter onder item 7 staat dat vrijwilligers onder directe aansturing van MBO-3 personeel staat. We denken dat het goed is om hier nog even zorgvuldig naar te kijken want dit lijkt niet met elkaar overeen te stemmen.

Tot slot

- Graag ontvangen we uw reactie op dit advies en zien wij terug welke adviezen meegenomen zijn. Indien een deel van onze adviezen niet wordt overgenomen lezen we graag wat daar de reden voor is.

Mocht ons advies aanleiding geven tot vragen dan zijn wij graag bereid deze brief toe te lichten.

Namens de voorzitters van de adviesraden
Aljona Wertheim
Voorzitter Participatieraad Zwolle