

Huishoudelijke hulp tegen het licht

Vrijheid voor professioneel maatwerk

De uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) over hulp bij het huishouden dwingt gemeenten kritisch te onderzoeken hoe ze huishoudelijke hulp in de Wmo hebben geregeld. Het beleid in de gemeente Utrecht deugde, maar bleek onvoldoende onderbouwd. Onderzoek van Bureau HHM en KPMG Plexus hielp Utrecht aan objectieve normen.



Nico Dam

Nico Dam van Bureau HHM: 'De CRvB wil niet alleen weten hoe gemeenten tot het aantal uren hulp komen, hoe het beleid tot stand is gekomen en hoe het werkproces is ingericht, maar ook hoe die keuzes zijn onderbouwd. Als een inwoner alleen hoort dat hij in aanmerking komt voor de voorziening schoon en leefbaar huis, weet hij nog niets. De invulling van de voorziening mag je niet aan een zorgaanbieder overlaten, daarmee is de rechtspositie van de inwoner onvoldoende geborgd. In de beschikking moet de

invulling zijn onderbouwd. Gemeenten moeten de verwachtingen die de inwoner mag hebben duidelijk toelichten. In die duidelijkheid zit de kern van de verwachtingen die de CRvB de gemeenten oplegt.'

Delicate balans

De uitspraak van de CRvB voor cliënten van gemeente Utrecht ging over de urennorm die de gemeente hanteerde. Dat was 78 uur per jaar. Hoe ze daartoe kwamen, was onvoldoende objectief onderbouwd en dus wees de rechter de norm af. Dam: 'Uit ons onderzoek bleek dat 78 uur te weinig is. Het was de helft van de oude CIZ-normen, gemiddeld anderhalf uur per week. Ons onderzoek toonde aan dat dit 105 uur per jaar moet zijn. Sinds 10 oktober is dat rechtgezet en kan een inwoner 105 uur per jaar inzetten bij een professional. Zie het als een soort budget waarmee hij met de zorgaanbieder afspraken kan maken voor het hele jaar. Gordijnen wassen hoeft iemand minder vaak te doen dan de wc poetsen bijvoorbeeld. De radiator hoeft ook niet elke week te worden schoongemaakt. De inwoner kan zelf met de zorgaanbieder afspreken hoe hij die uren inzet. Elke week twee uur of wisselen op basis van wat er moet gebeuren. Daarmee krijgt de inwoner de ruimte om samen met de professional een goed pakket samen te stellen, maar wordt de inwoner niet overgeleverd aan de zorgaanbieder. Dat is een delicate balans. Twee mensen met hetzelfde

[lees verder op pag. 2](#)

Toelage huishoudelijke hulp verandert!

In 2015 en 2016 trok het Rijk extra geld uit om banenverlies onder hulpen bij het huishouden tegen te gaan. In 2017 stopt deze Rijksbijdrage. Wijzigt uw gemeente de huishoudelijke hulp-toelage? Dan is dit het juiste moment voor een persoonlijk gesprek met de betrokken zorgvragers en mantelzorgers over de voorgenomen veranderingen en wat die voor hen betekenen. Dat kunnen lastige gesprekken zijn, die vragen om een ervaren gespreksvoerder. De MO-zaak levert die via MO-Flexibel.

Flexibele gespreksvoerders

Voor meer informatie over de flexibele inzet van ervaren gespreksvoerders belt u met Mirjam van den Hul (06 333 42 623), Ellen Klaver (06 333 42 625) of mailt u naar klantinfo@MOzaak.nl.

probleem kun je niet bij voorbaat dezelfde hulp geven, dat is niet de juiste benadering. Individueel maatwerk is dus het kenmerk van het Utrechtse beleid. Overigens heeft niet alleen ons onderzoek daartoe geleid, ook onderzoek van de Utrechtse Rekenkamer heeft daar aan bijgedragen.'

Pleidooi

Hoewel andere gemeenten veel aan de uitkomsten van het onderzoek kunnen hebben, kunnen ze de Utrechtse normen niet klakkeloos overnemen, waarschuwt Dam. 'Uiteraard kunnen gemeenten veel hebben aan de informatie uit het rapport, maar ze moeten de resultaten wel verbinden met hun eigen lokale beleid. Utrecht heeft een strenge norm van een schoon en leefbaar huis gedefinieerd. Daar geeft ons rapport duidelijkheid over. Andere gemeenten moeten eerst die kaders bepalen en beleid, werkprocessen en normen met elkaar verbinden. In de vroegere CIZ-normen had iemand recht op drie uur hulp in de week, en dat was dat. Alle ruimte voor creativiteit werd weggedrukt. De vraag is dus: hoe zoek je naar het midden, dat juridisch is onderbouwd én past bij de agenda van de gemeente als het gaat om de transitie van het sociaal domein? Juist die vrijheid voor professionals om in nauwe samenspraak met inwoners of cliënten maatwerk te leveren, daar pleit ik voor.'

In de volgende editie van MO-zaken leest u hoe twee gemeenten omgaan met de CRvB-uitspraak.

De MO-zaak en huishoudelijke ondersteuning in Wmo2015

- CRvB-proof? Analyse van verordening, beleid(s)regels) en uitvoering
- Risico- en financiële analyse bij ongewijzigd beleid en uitvoering
- Ondersteuning bij implementatie van aanpassingen in (beleids)regels
- Doorvertaling beleidswijziging naar werkproces
- Concrete werkinstructies in combinatie met training, coaching on the job en intervisie
- Proactieve communicatie naar uw burgers
- Frontoffice op afstand, onafhankelijke en deskundige klachtafhandeling
- Uitleg van gesprekken en herbeoordelingen
- Mediation (voorkomen van bezwaar) en projectmatige bezwaarafhandeling
- Betrouwbare, actuele managementinformatie
- Toetsing van uitgevoerde zorg versus zorgplan versus ondersteuningsplan

'Cliëntondersteuner is onterecht een stiefkind'

'Als gemeenten meer aandacht zouden besteden aan onafhankelijke cliëntondersteuning, zou dat cliënt én gemeenten veel opleveren.' Aan het woord is Atie Schipaanboord, Coördinator belangenbehartiging Zorg en Wonen bij seniorenorganisatie ANBO.



Atie Schipaanboord

'Een goed opgeleide cliëntondersteuner kan voorkomen dat een cliënt in een neerwaartse spiraal terechtkomt die de gemeente veel geld en energie kost,' zegt Atie Schipaanboord. 'De cliëntondersteuner kent de regels, weet hoe het werkt bij de gemeente en hoe je achter een eenvoudige hulpvraag ziet of er ook andere problemen spelen. Iemand vraagt bijvoorbeeld alleen wat hulp bij huishouden, maar blijkt ook geldzorgen te hebben, eenzaam te zijn of met problemen in het gezin te kampen. De cliëntondersteuner kan de cliënt vertellen hoe hij zijn sociale netwerk vergroot, kan iemand voor hem regelen die orde schept in de administratie, en bewijst daarmee cliënt én gemeente een grote dienst.'

Maatwerk, vakwerk

Schipaanboord onderkent dat gemeenten enorm hun best doen om de Wmo2015 goed uit te voeren. 'Sommige bieden een uitgebreid zorgpakket, met een boodschappendienst, maaltijdservice, schuldhulpverlening – noem maar op. Met die standaarddiensten lukt het wel, maar de Wmo2015 verwacht daarnaast van ambtenaren dat ze klantgericht werken, empathisch zijn, meedenken met de cliënt en bovenal: waar nodig maatwerk leveren. Maar ambtenaren zijn daar niet voor opgeleid en daarom kun je niet van ze verwachten dat ze dat aankunnen. Een cliëntondersteuner is dat wel, die kan dus veel beter helpen en vaak voorkomen dat iemand afglijdt.'

lees verder op pag. 3

Eén pet

Het bevreemdt Schipaanboord daarom dat cliëntondersteuning een stiefkind is. 'De meeste gemeenten laten het bij het verplichte zinnetje "u heeft recht op onafhankelijke cliëntondersteuning". Sommige gemeenten verwijzen naar cliëntondersteuners van MEE, dat voor haar eigen financiering in veel gevallen van diezelfde gemeente afhankelijk is. Begrijpelijk dat de oplettende cliënt zich afvraagt hoe onafhankelijk de cliëntondersteuner dan kan zijn. Als cliënt moet je er op kunnen vertrouwen dat je ondersteuner er alleen voor jouw belang is.'

Keuze is winst

Schipaanboord vindt het ook te kort door de bocht als gemeenten zomaar een organisatie contracteren voor cliëntondersteuning, of de burger verwijzen naar vrijwillige consultants van de ANBO of andere belangenverenigingen. 'De ene welzijns- of zorgvraag is de andere niet, daar heb je goed opgeleide cliëntondersteuners voor nodig, die zich kunnen inleven in de situatie van de cliënt en bij het keukentafelgesprek zitten. Zij zijn de warme kant van het Wmo-verhaal. En dat blijkt in de praktijk een heel lastige. Maar een gemeente is al een eind op de goede weg door inwoners duidelijk uit te leggen wat cliëntondersteuning inhoudt, hoe ze er gebruik van kunnen maken en waar ze getrainde ondersteuners kunnen vinden. Of ze erop te wijzen dat ze zich ook kunnen laten bijstaan door mantelzorger of bekende. Zo kan elke cliënt de ondersteuning kiezen die hem het beste past. En dat levert alle partijen winst op.'

De MO-zaak en opleidings- en trainingsinstituut STOC

De MO-zaak en opleidings- en trainingsinstituut STOC bieden een complete leergang onafhankelijk cliëntondersteuner. Centraal in het programma staan:

- Brede algemene kennis verwerven van de nieuwe wetgeving.
- Kennis verwerven van ziektebeelden in relatie tot beperkingen die tot hulpvragen leiden.
- Interview- en oplossingsgerichte gesprekstechnieken (triage) met cliënten aanleren.
- De kernbegrippen zelfredzaamheid, eigen kracht en samenwerking praktisch leren vertalen.
- Leren van andere professionals en ervaring uitwisselen met de studiegroep.

Op maandag 28 november geven wij een proefcollege in Bunnik. Bij voldoende animo start de opleiding van tien dagen op dinsdag 10 januari 2017. Voor meer informatie of aanmelding, kunt u mailen naar klantinfo@mozaak.nl of bellen naar 088 10 17 00.

Extra paar oren en ogen

Onze indicatieadviseurs hebben voelsprietten die opvangen wat niet met zoveel woorden wordt gezegd, het zijn antennes die blijven storen als iets niet helemaal logisch lijkt. Twee recente voorbeelden.

Een jonge vrouw woonde met drie anderen op een particuliere zorgboerderij gerund door een echtpaar. Toen de cliënt geherindiceerd werd, straalde haar zorgverleenster in het gesprek uit dat dat een formaliteit was; de cliënt zat in detentie maar zou daarna zondermeer op de zorgboerderij terugkomen. Indicatieadviseur Marjolein Vink van de MO-zaak concludeerde uit het gesprek dat het paar tamelijk professioneel werkte, en bijvoorbeeld de zorgplannen in orde had. Vanwege de detentie vroeg Vink de reclasseringsambtenaar of er sprake was van een justitiële maatregel of dat zij kon herindiceren. Pas in dat gesprek werd duidelijk dat de zorgverleenster de moeder is van de cliënt en dat teruggaan naar de zorgboerderij geen optie was, omdat haar moeder onvoldoende grenzen stelde en cliënt ondanks de begeleiding steeds terugviel in dusdanig gedrag dat justitie er aan te pas moest komen. Vink: 'Had ik me alleen gebaseerd op het zorgplan en het gesprek met de zorgverleenster, dan had ze de herindicatie waarschijnlijk gekregen. Ik heb een negatieve indicatie afgegeven en de gemeente gemeld dat het bijzonder is dat de vrouw de familieband niet genoemd heeft, en dat ze onvoldoende grenzen aangeeft.' Vervolgonderzoek bracht aan het licht dat de cliënt met haar vriend – ook cliënt – in een appartement achter de zorgboerderij woonde, nagenoeg verstoken van zorg en begeleiding. De moeder kreeg alleen al voor deze twee bewoners bijna een ton per jaar. Intussen onderneemt de gemeente stappen tegen de vrouw.

Afgewezen beroep

Hoe belangrijk onafhankelijk indiceren is, bleek ook in het geval van een vrouw met MS die in een gemeente woont waar de zorgaanbieder het keukentafelgesprek voert. De cliënt was niet tevreden met het advies en stapte naar de rechter. Die besliste dat de gemeente de hele aanvraag opnieuw moest laten uitvoeren, ditmaal door een onafhankelijke partij. De gemeente vroeg Manon Valeton, indicatieadviseur van de MO-zaak, dat op zich te nemen. Valeton: 'De cliënt vroeg dagbesteding en begeleiding, terwijl voor mij al snel duidelijk was dat voorliggende voorzieningen volstonden. Ze vertelde me dat ze nauwelijks kon zien, wat inderdaad in het dossier van de zorgaanbieder stond. Maar ik had het gevoel dat er iets niet klopte en vroeg mijn collega – een indicatiearts – contact op te nemen met de oogarts. Die vertelde dat de cliënt een prima stel ogen heeft. Achterliggende oorzaak van haar hulpvragen is dat ze haar ziekte niet accepteert. Begrijpelijk, want ze is vrij jong. Daarom was mijn advies de cliënt te leren omgaan met haar ziekte en haar voorliggende voorzieningen aan te bieden, zoals ergotherapie.' De rechter oordeelde dat "de adviezen van de indicatieadviseur inzichtelijk en zorgvuldig zijn opgesteld en inhoudelijk concludent". Het beroep van de cliënt werd ongegrond verklaard.

Met Sharper Match: Grip op uw proces

Door de decentralisaties is de werkdruk bij gemeenten fors toegenomen. Hierdoor kunt u bijvoorbeeld te maken krijgen met:

- grote werkvoorraden
- lange doorlooptijden
- problemen met de accountantsverklaring

Met onze zusterorganisatie Sharper Match zorgen wij ervoor dat uw gemeentelijke beleid, ICT en werkprocessen goed op elkaar aansluiten.

Gratis workflow audit

Om inzicht te krijgen in uw situatie biedt Sharper Match u gratis een onafhankelijke workflow audit aan. Op basis van uw beleid controleren we uw primaire proces en de effectiviteit van de ICT. Onze bevindingen resulteren in een concreet plan van aanpak. Wilt u meer weten? Ga naar www.sharpermatch.nl.

Complexe zaak? Drukte? MO-Flexibel ontzorgt!

Een ingewikkelde bezwaarprocedure, een complexe woningaanpassing, oplopende werkvoorraad met bijbehorende stress op de afdeling; zomaar wat voorbeelden waarvoor **MO-Flexibel** de oplossing is. U bepaalt per abonnement of contract hoe vaak uw medewerkers een beroep kunnen doen op onze flexibele experts, wij zorgen dat de juiste specialist beschikbaar is zodra u aan de bel trekt. Noem **MO-Flexibel** gerust uw overloopvaatje; vinden we een geuzennaam.

MO-Flexibel

Voordelen van MO-Flexibel:

- een voortdurend en direct inzetbare multidisciplinaire flexpool
- altijd beschikking over de juiste expertise, van eenvoudige hulp bij huishouden tot complexe jeugd dossiers, medische beoordeling en bezwaar & beroep
- u bepaalt vorm en omvang van onze ondersteuning, wij bepalen de juiste inzet
- u maakt alleen kosten voor daadwerkelijke inzet, dus geen 'weglek-uren'
- geen langlopende verplichting
- geen werkplek en andere middelen nodig
- geen begeleiding nodig zoals bij detachering
- geen verstoring van uw eigen werkproces
- makkelijk op en af te schalen

Lees [hier](#) meer over MO-Flexibel. U kunt ook contact opnemen met Peter Hollanders via 06 13 19 08 70 of peter.hollanders@mo-zaak.nl.



Meer informatie?

Wilt u reageren op een artikel, heeft u suggesties of wilt u meer informatie?

Mail naar klantinfo@mozaak.nl.