



Notulen Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad SP (week 19) 7 mei 2015

- Aanwezig:** Jerry Bogarde, Frans Pijnappels, Aart Dekker, Dick Zwarts, Floris van Ravesteyn, Peter Elfferich, Houssein El Armarnis, Ronald Liersen, Ger Kalkman, Johan Baars, Leonie Steenbrink (coach/ ondersteuning), Co Zannis (coach/ ondersteuning)
- Afwezig:** Manuel van der Straat, Ton van Oudheusden, Miriam Wolff, Wim van de Wolf, Vilas Gonzalez, Rodney Mons, Hendrik-Jan Poort Lian Baardemans (coach/ ondersteuning)
- Voorzitter:** Jerry Bogarde
- Notulist:** Leonie Steenbrink
- Gast:** Marchel vd Steen, stagiair Howie the Harp, Patrick van Uiter, gemeente Nissewaard (Spijkenisse)

Opening door de voorzitter en vaststellen agenda

De voorzitter heet iedereen welkom. Marchel vd Steen stelt zich voor als stagiair van Howie the Harp. Hij doet een 'snuffelstage' om meer te leren over de cliëntenraad, dit is zijn laatste stagedag. Hij heeft ervaring met raadswork en is geïnteresseerd.

Vaststellen notulen 16 april 2014

De notulen zijn goedgekeurd en vastgesteld.

Mededelingen

- Ton is al een tijd niet geweest. Er zal een brief naar hem worden gestuurd.
- Stand van zaken/ voedingsgeld debitcard: gevraagd om verduidelijking aan Han van Leeuwen (via Linda) maar tot nu nog niets gehoord.
- 20 mei middag en avond uitje bestuur en directie gaat niet door, maar is op woensdag 16 september aanstaande, wie gaat ermee? Ger, Frans misschien, Hoessein niet, Jerry, Peter, Dick niet, Ronald misschien, Aart, Floris en Leonie. Nog niet: Mirjam, Rodney, Johan, Lian
- Uitje van de CR zelf is op 20 augustus a.s., graag ideeën waar we naar toe kunnen gaan. Komt volgende vergadering terug.
- De concept vacature voor de zwangerschapsvervangende van Leonie wordt besproken en vastgesteld. Dick: we moeten heel goed opletten dat een bekende van Pameijer, bijvoorbeeld een herplaatser, geen (begeleiders-) ervaring heeft die deze rol in de weg staat.
- VOG wordt bij iedereen even gecheckt, een aantal mensen willen de brief nogmaals ontvangen en een aantal hebben de aanvraag al in werking gezet. Wanneer er iets nodig is voor deze aanvraag, vraag gerust aan .

Afspraken over de reorganisatie adviesaanvraag

Peter, Floris, Frans, Ger, Dick, Aart, Hoessein en Jerry worden ondersteund door Co om een advies over de reorganisatie te geven. Maandag 11 mei a.s. 13.00 ruimte 0.19

De portfolio

Vorbereiden voor de volgende keer: de *schuine punten* zijn onze punten. Check het antwoord op: kan de raad hiermee tevreden zijn? Het gaat om blz. 2 en eerste stuk blz. 3.

Gesprek gemeente Nissewaard

Patrick van Uiter van gemeente Nissewaard, afdelingshoofd afdeling 'Zorg en Samenleving'. Deze zorgt voor de uitvoering van de WMO (voormalig AWBZ en Jeugdzorg) Hier werken 70 medewerkers, zij voeren taken van de WMO en Jeugdwet uit.

Cliëntenraad SP maakt zich zorgen om het systeem wat Nissewaard hanteert: het 'dynamische selectie model' (veilingmodel). Hierbij bieden zorgaanbieders een steeds lager bedrag op zorgvragers (cliënten) via internet. Dit gebeurde voor de WMO al voor hulpmiddelen en huishouden,

dat werkte goed voor cliënten en gemeente. De gemeente heeft gekeken naar dit model voor cliënten, zodat het kan worden gebruikt voor een indicatie/ passende oplossing. De aanbieders moeten zich inschrijven om mee te kunnen doen.

De gemeente heeft voorafgaand aan een bieding een gesprek met de cliënt over wat is de vraag en het probleem, wat kan iemand zelf of met zijn netwerk en in hoeverre is er professionele ondersteuning nodig?

In de doelgroep (SP) is er vaak een zware hulpvraag en dan wordt er door de klantmanager samen met de cliënt gekeken naar wat de 'indicatie' en het passend aanbod zou zijn. De vraag, of zorgbehoefte die daar uit voortkomt, wordt op een soort Marktplaats gezet, waar 70 zorgaanbieders een zorgaanbod mogen doen.

Op het moment dat de vraag van de cliënt in het systeem komt, kunnen de aanbieders het zien en kijken of ze een passend aanbod kunnen doen. Het systeem (de computer) kijkt dan of de vraag en het zorgaanbod samen kunnen komen. De prijs bepaalt mede de volgorde van 'winnende' zorgaanbieders. Hierna komt er een zorgovereenkomst tot stand.

CR: hoe kan je mensen via een soort Marktplaats aanbieden?

Patrick: het is niet alleen de prijs die bepaalt. Ook op klanttevredenheid en kwaliteitseisen wordt geselecteerd. Alle aanbieders moeten een goede vorm van zorg kunnen leveren, daarop zijn ze getoetst en er is van tevoren een procedure doorlopen.

De voorwaarde die moet worden bekeken is de prijs. Het is niet altijd de doorslaggevende reden. Bij andere gemeentes wordt in het begin de prijs afgesproken.

CR: waar zit de keuzevrijheid van de cliënt?

Patrick: er vindt voorafgaand aan de 'matching' een gesprek plaats: er wordt een inschatting gemaakt of iemand in staat is om over te stappen naar een andere zorgaanbieder of misschien toe kan met minder uren? Wanneer de gemeente merkt dat dat te belastend is, kan de gemeente samen met de cliënt één aanbieder kiezen. Niet alle zorgvragen worden dus 'geveild'.

Alle contracten met de zorgaanbieders moeten geschikt zijn, maar men kan bijvoorbeeld ook een 'negatieve voorkeur' aangeven die meeweegt. Bij die zorgaanbieder kom je dan niet terecht.

Wanneer je een 'positieve voorkeur' meegeeft, dan weegt deze wel mee, maar minder zwaar dan een negatieve.

CR: de keuzevrijheid van de cliënt is dus niet meer dan een paar euro waard.

Patrick: De gemeente voert altijd uitvoerig een gesprek met de cliënt en de gemeente en weegt af wat de zorgbehoefte is. Dezelfde aanbieder doorschuiven is ook een mogelijkheid wanneer duidelijk is dat dit beter is voor de cliënt, dit gebeurt bijvoorbeeld bij dementie of afasie. De gemeente wil dat de aanbieders goed moeten zijn voor een dezelfde soort zorgvraag, maar weet ook dat dit niet altijd mogelijk is. Zij proberen elke cliëntvraag goed bij te houden.

Klanttevredenheid over de zorgaanbieder wordt in de gaten gehouden. Na een periode van zorg wordt gemeten of de cliënt tevreden is over de aangeboden zorg. Wanneer er signalen zijn dat de cliënt niet goed wordt geholpen moet dit anders en krijgt de aanbieder de kans om verbeteringen aan te bieden. Wanneer dat dit niet lukt moet er een nieuwe aanbieder komen.

Er is nog geen goed beeld van meting tot nu toe bij deze nieuwe doelgroep. De gemeente is benieuwd naar de tevredenheid van de cliënten. Dit zou ook het gevoel van dierenhandel tegen moeten gaan. Het is voor de gemeente ook zoeken of dit systeem passend is, de wethouder en de ambtelijke organisatie (Patrick en de WMO medewerkers) kijken of dit past bij het model. Door expertise binnen te halen proberen ze zo goed mogelijk gesprekken te voeren.

De klantmanagers worden nu getraind op de nieuwe doelgroepen, bijvoorbeeld dagbesteding en psychiatrie: hoe herken je psychiatrie en wat moet je doen, wanneer is continuïteit van de zorgaanbieder nodig? De gemeente realiseert zich hier (te) weinig ervaring mee te hebben.

CR: waar haal je de expertise vandaan? Gemeente vraagt bijvoorbeeld MEE en andere experts uit het werkveld om de gemeente te ondersteunen en te verbeteren. Er zijn 3 klantmanagers in dienst die vanuit het CIZ (oude indicatiesteller) die ervaring hebben met het stellen van indicaties in de psychiatrie, zij doen nu meestal die gesprekken..

Is de gemeente goed in staat om de vragen te stellen? De gesprekken duren wat langer dan de gemeente had gepland, om geen risico's te nemen en goede afwegingen te maken. De gemeente probeert te blijven bij wat iemand nu heeft, totdat iemand wellicht beter in staat is om een overstap te maken.

CR lid: Ik heb jaren ervaring en nooit goed gesprek gehad met de gemeente.

Patrick: Lastig, maar we proberen toch met elke cliënt die een indicatie nodig heeft een goed gesprek te voeren, met de klantmanager die ervaring heeft met de problematiek van de zorgvrager, om de cliënt te laten ondersteunen of gesprekken te voeren met de zorgverlener.

CR: hoe bereikbaar is de gemeente als er ineens een zorgvraag extra is?

Patrick: dat kan, de begeleiding zal dit niet meteen oppakken omdat ze de uren niet krijgen. Maar de gemeente kijkt dan of er mogelijk iemand in de omgeving is, informele zorg, die die zorgvraag kan oppakken. Anders tijdelijk thuiszorg of dergelijke erbij, soms wordt dit opnieuw 'geveild', soms regelt de gemeente z.s.m. een passende oplossing, maar altijd volgt hierop een gesprek wat de cliënt wil. Wanneer de gemeente een passend aanbod heeft gedaan, maar de cliënt wil het niet, dan is het soms ook zo dat de zorg stopt; de gemeente kan niet alles regelen.

CR: hoe groot is de keuzemogelijkheid dan?

Patrick: dit is niet duidelijk, we zoeken dan naar waar het ophoudt. Dan nemen we aan dat de zorgvraag niet zo groot is als we van tevoren dachten. De gemeente kan dan niet het passende aanbod doen en dan houdt de rol van de gemeente op.

Patrick is blij met de vragen van de CR en wil graag sparren met cliëntenraad. Patrick komt graag een volgende keer terug om o.a. de volgende vragen verder te beantwoorden.

- Hoe zit het met wanneer meerdere mensen een aanvullende (andere) hulpvraag (ineens) hebben? Hoe gaat de gemeente er dan mee om?
- Wie gaat de klanttevredenheid doen? Het systeem heeft een protocol voor klanttevredenheid voor hulpmiddelen en huishouden.

Rondvraag

- BW Langendonck: bewoners zullen nu vaker beneden eten, maar Aart houdt in de gaten of dit wel naar ieders wens is. Ook is er een vrijwilliger die kritische vragen stelt over de begeleiding, dit zet Aart aan het denken. Voor de vakantie is minder animo nu de bewoners beseffen dat ze voor de begeleiding moeten betalen. Bewoners willen wel op vakantie, maar gaan toch niet zonder begeleiding.
- BW A vd Doeslaan heeft te maken met een aantal cliënten die eruit moeten i.v.m. hun gedrag. Familiesupport wordt daar georganiseerd.
- BW Oude Noorden: er is een agressietraining geweest, dat was onverwacht voor de bewoners.
- AC Oud Beijerland: er is niets meer gekomen van de vakantie, omdat het betalen voor het deel van de begeleiders te veel is. Er is een manager weg.
- AWO Centrum: Nog wachten op de herindicatie. Dit schijnt nog even te duren. Bij Ger ging dit vlot en naar wens (gemeente Maassluis).