

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Leeuwarden



Betreft : Toezicht kwaliteit gecontracteerde zorgaanbieders

Datum : 3 maart 2019

Geacht College,

Een afvaardiging van de Adviesraad Sociaal Domein heeft op 5 februari 2019 gesproken met Yneke Spits (troubleshooter), 9 januari 2019 met Esther van der Veen (lokale toezichthouder), 7 november 2018 met Marianne Slingerland (toezichthouder) en op 16 november 2018 met Erik Schultz (Sociaal Domein Fryslân).

De aanleiding hiervoor was dat de ASD signalen kreeg van burgers en cliënten over de kwaliteit van (gecontracteerde) zorgaanbieders zowel binnen de gemeente Leeuwarden als in andere Friese gemeenten. Hierbij gaat het hoofdzakelijk om signalen dat de kwaliteit en deskundigheid van de ondersteuning of begeleiding ondermaats en onvoldoende is. Aangezien deze signalen raakvlak hebben met zowel het werkgebied van de gemeente Leeuwarden als het werkgebied van andere Friese gemeenten is de ASD van mening dat zowel het aanschrijven van de gemeente Leeuwarden als het Sociaal Domein Fryslân (SDF) in deze noodzakelijk is.

De ASD heeft voldoende zicht op het toezicht van (gecontracteerde) aanbieders vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) om hier een advies over te kunnen en willen geven. De ASD begrijpt dat het mandaat voor toezicht vanuit de Jeugdwet door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) wordt uitgevoerd. Hierdoor is er in mindere mate zicht op de kwaliteit van (gecontracteerde) aanbieders die ondersteuning leveren vanuit de Jeugdwet. De ASD gaat ervan uit dat zowel de gemeente Leeuwarden als het SDF signalen over het ondermaats presteren of het leveren van ondeskundige zorg door aanbieders vanuit de Jeugdwet doorspeelt naar het IGJ. Mocht dit anders zijn dan verneemt de ASD dat graag.

Het aanbieden van en rapporteren over zorg

De gemeente Leeuwarden heeft kwaliteitskaders vastgesteld en een Verordening Toezicht en Handhaving Kwaliteit WMO en Participatie opgesteld. Wij onderschrijven de keuze om het toezicht intern in plaats van extern uit te laten voeren. Ook zijn we content met het gegeven dat er korte lijnen met het SDF zijn. Daarnaast ondersteunt de ASD de jaarlijkse gesprekken die de gemeente Leeuwarden met aanbieders voert waarin onder andere de kwaliteit van onderaannemers, cliënttevredenheid, klachten en verbeterplannen worden geborgd.

De ASD signaleert vanuit haar positie dat het voor cliënten erg belangrijk is dat bij de ondersteuning die zij ontvangen de continuïteit, het vertrouwen en de deskundigheid blijvend is geborgd. Daarnaast signaleren we ook dat zorgaanbieders bij zowel de gemeente Leeuwarden als het SDF geen informatie aan hoeven te leveren over personeelssamenstelling ten aanzien van het aantal cliënten in zorg (doelgroep), opleiding van het personeel, verloop van personeel en scholing van personeel over een (verslag)jaar. De zienswijze vanuit de burger raakt op deze manier ondergesneeuwd. Veel van de hierboven genoemde informatie wordt al

opgevraagd tijdens de jaarverantwoording vanuit de Wet Toelating Zorginstelling (WTZI). De ASD ziet hier voor zowel de gemeente Leeuwarden als het SDF een opgave om ook deze informatie systematisch op te vragen en hier geregeld met aanbieders over in gesprek te (blijven) gaan. Doordat deze informatie al beschikbaar gesteld moet worden voor een andere orgaan, is het voor de zorgaanbieder geen grote extra belasting om het ook aan de gemeente Leeuwarden en SDF aan te leveren.

Er zijn signalen dat van de gecontracteerde aanbieders vanuit de Jeugdwet maar een fractie daadwerkelijk ondersteuning vanuit de Jeugdwet levert aan jeugdigen. De ASD stelt daarom vraagtekens bij het inkoopbeleid voor de hulp voor jeugdigen. Is deze grote hoeveelheid aanbieders wel noodzakelijk? Aangezien het schijnbaar erg makkelijk lijkt om (hoog specialistische) jeugdhulp op papier te verlenen, kan dit frauduleuze praktijken in de hand werken. De ASD ziet in verband hiermee een taak voor het SDF om op deze inkoopprocedure te reflecteren en waar mogelijk de gunningseisen aan te passen en aan te scherpen, zodat het aanbod overzichtelijk wordt en het de kwaliteit van de geboden hulp ten goede komt.

De ASD zou graag willen dat de gemeente Leeuwarden rapporten die vanuit een toezichthoudend kader worden opgesteld worden gepubliceerd. Transparantie richting de burger is erg belangrijk. We gaan ervan uit dat deze rapporten, wanneer deze gepubliceerd worden, voor alle burgers makkelijk te raadplegen zijn.

Metten van klanttevredenheid, uitstroom en doelrealisatie

Het SDF verwacht van aanbieders dat zij klanttevredenheid, uitstroom en doelrealisatie meten. We zijn zeer content met deze eis. Echter, momenteel worden deze gegevens niet stelselmatig bij aanbieders uitgevraagd en blijft het daarom bij vaag geformuleerde eisen die niet geborgd worden. De ASD adviseert het SDF om met een afvaardiging van adviesraden, aanbieders en cliëntenraden in gesprek te gaan over deze metingen en de uitkomsten ervan. Er is ons inziens een grote kloof te dichten met betrekking tot het vastleggen, uitvragen, verzamelen en analyseren van en reflecteren op deze gegevens. Daarnaast vallen deze gegevens op veel verschillende manieren vast te leggen en uit te vragen waardoor een eenduidig beleid noodzakelijk is. Hierin zou ook meegenomen moeten worden dat extra administratief werk voor aanbieders ten koste kan gaan van goede zorg.

Leefgeld in beschermd wonen

De ASD signaleert dat, naar aanleiding van het aanbestedingstraject beschermd wonen, er een aandachtspunt is met betrekking tot het leefgeld van cliënten in beschermd wonen. De hoogte van het leefgeld dat een cliënt vanuit zijn pakket ontvangt van de zorgaanbieder is niet vastgelegd. Hierdoor ontstaat er een verschil tussen het leefgeld dat de ene organisatie aan cliënten geeft, ten opzichte van het leefgeld wat een andere organisatie aan cliënten geeft. Navraag bij drie gecontracteerde organisaties levert een discrepantie op van tussen de 40 en 49 euro leefgeld per week. Ook zijn er signalen dat gecontracteerde aanbieders geen leefgeld geven en/of geen gezamenlijke eetmomenten aanbieden. Vanuit de pakketten beschermd wonen zou dit absoluut niet mogelijk moeten zijn. Aangezien er geen zicht op is of deze informatie bij (gecontracteerde) aanbieders wordt uitgevraagd kunnen deze frauduleuze praktijken voortduren. Dit kan bij cliënten, die vaak al weinig financiële ruimte en mogelijkheden hebben, stress opleveren. Er is daarnaast een publicatie over leefgeld van het NIBUD met normbedragen voor leefgeld bij intramurale zorg. De adviesraad adviseert daarom het SDF om deze publicatie te volgen en het leefgeld voor alle cliënten binnen beschermd wonen gelijk te trekken volgens de

standaarden van het NIBUD, dit ook met alle aanbieders te communiceren en vast te leggen in de raamovereenkomsten.

Ook signaleert de ASD dat er gecontracteerde aanbieders zijn bij de pakketten beschermd wonen die de gemeentelijke belastingen niet betalen. Aangezien gemeentelijke belastingen vanuit de pakketten voor beschermd wonen worden betaald zou dit ook niet mogen. Aangezien hier geen zicht op is of deze informatie bij (gecontracteerde) aanbieders wordt uitgevraagd kunnen deze frauduleuze praktijken voortduren.

Beleid rondom zorgbeëindiging

Vanuit de adviesraad zijn we content met het beleid van het SDF omtrent zorgbeëindiging. Hierin worden ons inziens de rechten en plichten van cliënten voldoende geborgd. Ons valt echter op, vanuit signalen in de praktijk, dat er onvoldoende zicht is op cliënten die om welke reden dan ook, vaak door een zorgaanbieder, uit zorg worden gezet. Aangezien dit beleid niet aan aanbieders wordt uitgereikt zijn weinig aanbieders op de hoogte van dit beleid. De ASD begrijpt niet waarom dit beleid geen onderdeel uitmaakt van de raamovereenkomst of dat hier expliciet naar verwezen wordt in de aanbestedingsprocedure. Wanneer een zorgaanbieder bewust of onbewust geen contact zoekt met het SDF worden er nog steeds cliënten uit zorg gezet door zorgaanbieders, en soms zelfs op straat gezet(!), zonder dat het SDF dit in beeld heeft. In sommige gevallen ontbreekt een onderbouwing, verantwoording en (schriftelijke) verslaglegging waardoor de rechten van de cliënt naar inziens van de ASD geschonden of niet geborgd worden. Natuurlijk begrijpen we dat hierin ook een rol voor het sociale wijkteam is weggelegd. Aangezien het SDF alleen een stopbericht krijgt van de aanbieder heeft het SDF nog steeds niet duidelijk of de stappen die genomen moeten worden, ten aanzien van het opgestelde beleid, wel genomen zijn. De ASD adviseert het SDF daarom om te onderzoeken of bij stopberichten een standaard uitvraag of verantwoording toegevoegd kan worden. Daarnaast adviseert we het SDF om dit beleid te delen met alle gecontracteerde aanbieders, dit duidelijk vast te leggen in de raamovereenkomsten en expliciet naar te verwijzen in de aanbestedingsprocedure zodat dit in de toekomst geborgd kan worden.

Het melden van zorgen over de kwaliteit van geleverde zorg


De ASD heeft richting de gemeente Leeuwarden als advies om te onderzoeken hoe aanbieders signalen over slechte, niet kwalitatieve, onveilige en ondeskundige zorg verplicht moeten en kunnen melden. Het gaat hierbij niet om signalen die te maken hebben met calamiteiten en levensgevaarlijke incidenten die aanbieders al verplicht moeten melden. Het gaat hierbij over het melden van ondermaatse zorg in de dagelijkse praktijk. Wanneer een organisatie (meerdere) signalen krijgt over de hierboven genoemde onderwerpen zou het wenselijk kunnen zijn dat deze zorgaanbieder deze signalen moet melden bij de gemeente Leeuwarden. Wat ons betreft geldt dit ook voor het sociaal wijkteam. Hoe meer signalen binnenkomen bij het Meldpunt Sociaal Domein, hoe meer zicht er is op de kwaliteit van de zorg die geleverd wordt door de aanbieders en hoe sneller de gemeente Leeuwarden vanuit een toezichthoudend kader handelend kan optreden. Deze verplichting zou in de nieuwe contracten met zorgaanbieders verwerkt moeten worden.

Vindbaarheid kwaliteitsinformatie aanbieders

Het is voor de burger en de ASD niet mogelijk om te zien welke aanbieders kwalitatief goede zorg leveren. Informatie over jaarverantwoordingen en jaarverslagen zijn voor burgers niet te begrijpen of niet makkelijk terug te vinden. Websites die wel informatie hierover trachten verschaffen zoals Zorgkaart Nederland en Beschermd Wonen.nl bieden onvoldoende inzicht en informatie over alle zorgaanbieders die actief zijn in Friesland. Daarnaast zijn lang niet alle aanbieders hierin meegenomen. We adviseren daarom om op lange termijn in een werkgroep met een afvaardiging van onder andere adviesraden, zorgaanbieders, cliëntenorganisaties en kennisplatformen te onderzoeken hoe informatie over de kwaliteit van de zorg aan burgers (provincie breed) inzichtelijk gemaakt kan worden.

Graag vernemen wij uw reactie op bovenstaande vragen en adviezen.

Hoogachtend,
Namens de Adviesraad Sociaal Domein Leeuwarden

R. de Boer 

voorzitter