



Ellen Forbes (voorzitter)
info@asdouderamstel.nl
www.asdouderamstel.nl

Ouder-Amstel, 24 mei 2016

College van b&w
Gemeente Ouder-Amstel
Postbus 35
1190 AA Ouderkerk aan de Amstel

Betreft: Advies Document Plan van Aanpak Hulp bij het Huishouden

Geacht college,

De Adviesraad Sociaal Domein Ouder-Amstel heeft uw concept aangepast Plan van Aanpak HbH van 29-4-2016 ontvangen, alsmede op verzoek de Beleidsregels WMO Ouder-Amstel 2015, het Verslag Markconsultatie HbH, het Aansluitdocument Samen Zorgen 2015, en het document Planning Inkooptraject.

De Adviesraad wil bij deze de volgende opmerkingen maken bij het Document Plan van Aanpak HbH.

Inleiding.

De adviesraad begrijpt dat de gemeente onder de nieuwe WMO met meer zorg voor haar burgers is belast. Om dit goed te kunnen uitvoeren dient zij haar burgers voldoende te kennen en komt zij dichterbij haar burgers te staan. Het spanningsveld tussen deze zorg echter en de privacy van de burger wordt daarmee groter en dient goed bewaakt te worden.

Een andere trend is dat de zorgaanbieders grotere organisaties zijn geworden, en dat de zorg verleend wordt door personen die geen specifieke binding behoeven te hebben met de woonomgeving van de cliënt. Het is geen "ons kent ons" meer, de burger leert zijn hulpverlener geleidelijk aan kennen en moet niet verbaasd staan als er een totale vreemde komt invallen bij vakantie enz.

Privacy.

Voor het bieden van goede zorgverlening is het soms nodig details te weten over de individuele problematiek van cliënten. Cliënten kunnen dit als een grotere inbreuk op hun privacy ervaren dan voorheen, waarbij immers een organisatie met wat meer afstand tot de cliënt (bijvoorbeeld het CIZ) de omvang van de noodzakelijke zorg bepaalde. Bij het overhevelen van diverse zorgtaken naar de gemeenten, lopen cliënten een grotere kans om, hun persoonlijke doopceel te moeten lichten voor mensen die zij kennen. Ook is er de kans dat hun persoonlijke gegevens ingezien kunnen worden door mensen die zij kennen, bijvoorbeeld een buurtgenoot, die bij de gemeente werkt. Het kan voor een cliënt zelfs een reden zijn om af te zien van een aanvraag voor noodzakelijke hulp.

De Adviesraad ziet graag dat extra aandacht wordt gegeven aan dit onderwerp. Alleen strikt noodzakelijke gegevens dienen uitgewisseld te worden met slechts enkele ambtenaren die specifiek met deze taken belast zijn, en dienen verder niet ingezien te kunnen worden door overige ambtenaren. Ook in het digitale systeem dient met afschermde velden gewerkt te worden.

Aan de cliënt moet duidelijk gemaakt kunnen worden op welke maatregelen ten aanzien van vertrouwelijkheid de cliënt mag rekenen.

Dit vanaf het moment van het Keukentafelgesprek tot en met de geleverde zorg/evaluatie daarvan.

Veiligheid.

De bedoeling van de nieuwe WMO is dat steeds meer mensen langer thuis blijven wonen. Dat betekent dus meer kwetsbare mensen, vaak alleenwonend.

Naar de mening van de Adviesraad dient in het Plan van Aanpak opgenomen te worden dat de thuiszorgaanbieder afspraken maakt met de cliënt over hoe de zorgverlener toegang krijgt tot de woning van de cliënt. Per cliënt dient er een specifiek veiligheidsplan te worden opgesteld. Dit ter voorkoming dat vreemden onder valse voorwendselen bij cliënten binnen komen en hen bedreigen en beroven. Naast het gebruik van een sleutelkluisje (mits deze zeer moeilijk te kraken is) zou bij het op/aanbellen bijvoorbeeld gebruik gemaakt kunnen worden van een specifieke codebekend bij hulpverlener en cliënt.

De Adviesraad zou graag een basisveiligheidsplan opgenomen zien in het Plan van Aanpak.

Naar de mening van de Adviesraad voorziet het Aansluitdocument Samen Zorgen Gemeente Ouder-Amstel nog niet afdoende t.a.v. bovenstaande punten rondom privacy en veiligheid.

Specifiek naar aanleiding van de tekst van het Plan van Aanpak HbH:

Bij eis 12 lijkt te worden gesproken over uitwisseling van meer privacygevoelige gegevens dan de reguliere persoonsgegevens:

"De inschrijver rapporteert op eigen initiatief over signalen". Aan wie wordt gerapporteerd? Aan de gemeente?

Het "is goed hoor" zeggen door de cliënt aan de thuiszorgmedewerker aan de cliënt is daarbij niet genoeg. Naar de mening van de Adviesraad dient globaal schriftelijk vastgelegd te worden welke gegevens besproken zullen worden met de gemeente, en getekend door cliënt. Dit om kwetsbare burgers te beschermen.

De Adviesraad heeft er begrip voor dat juist de kwetsbaarste cliënten soms geen inzicht hebben in hun zorgwekkende toestand, of teveel gêne over hun toestand, waarbij er toch actie noodzakelijk is. Er kunnen in geval van nood zeker redenen zijn om de regels omtrent vertrouwelijkheid te doorbreken, maar in beginsel dient de cliënt er van op aan te kunnen dat zijn privégegevens met hoogste zorgvuldigheid worden behandeld. Aannemelijk is bovendien, dat als de cliënt hier van op aan kan, de zorg ook meer geaccepteerd wordt.

In de Beleidsregels WMO Ouder-Amstel 2015 staat onderaan bladzijde 11 met betrekking tot financiële redzaamheid het volgende:

"Een persoon die altijd particuliere hulp heeft gehad, vraagt om HH uit de Wmo nadat de particuliere hulp ermee opgehouden is. Omdat er in zijn situatie verder niets is veranderd, wordt hij geacht de HH net als voorheen zelf te regelen en te betalen"

Echter de Adviesraad wil hierbij vragen of het mogelijk is dat er dan wel een zorgaanbieder gecontracteerd wordt, waarbij een persoon als bovenstaand omschreven ook particuliere hulp kan afnemen. Hierbij zal de cliënt wel zelf betalen, maar heeft meer zekerheid t.a.v. betrouwbare zorg, die steeds moeilijker verkrijgbaar is in de reguliere particuliere markt. Een persoon kan bijvoorbeeld ouder en wat kwetsbaarder zijn geworden en hiervan gebruik willen maken en zeker bereid te zijn om hiervoor het volle tarief te betalen.

Graag zien wij uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Ellen Forbes, voorzitter

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Forbes', with a long horizontal stroke underneath.