

ASD Heiloo – Advies Regionaal Beleidskader toezicht en handhaving regio Alkmaar - Heiloo

Inleiding

Als bewoner van de regio Heiloo is het belangrijk dat de zorg en ondersteuning die men ontvangt, voldoen aan de afgesproken kwaliteit en rechtmatigheid. Toezicht en handhaving spelen een grote rol in het waarborgen van deze kwaliteit, maar dat moet vooral op een manier gebeuren die de inwoners ondersteunt en versterkt. Dit advies biedt aanbevelingen voor een bewonersgerichte benadering van toezicht en handhaving voor de verordening van gemeente Heiloo.

1. Toegankelijkheid van zorg en ondersteuning

Veel bewoners ervaren dat procedures rondom de WMO en Jeugdwet soms ingewikkeld of onduidelijk zijn. Om dit te verbeteren, adviseren we:

- **Duidelijke communicatie:** Zorg voor begrijpelijke voorlichting over rechten, plichten en beschikbare zorgopties. Denk hierbij aan folders, een toegankelijke website en spreekuren.
- **Eén aanspreekpunt:** Introduceer een laagdrempelig contactpunt voor vragen over aanvragen, ondersteuning of klachten.
- **Snelle hulp bij problemen:** Het risico dat de er ingegrepen moet worden tijdens de looptijd van een contract heeft grote gevolgen voor de client. Stel hoge eisen aan de kwaliteitstoets van de Pgb aanbieders respectievelijk de aanbieders van zorg in natura en communiceer deze duidelijk naar de cliënt. Zorg dat de cliënt zijn rechten m.b.t. de kwaliteit van de zorg kent, informeer hierbij ook de familie, mantelzorgers en direct betrokkenen. Doe dit op een manier die passend is bij de doelgroep. Als cliënten signaleren dat de zorg niet naar verwachting verloopt, moet een meldpunt hen eenvoudig verder helpen.

2. Waarborging van kwaliteit

Toezicht moet zichtbaar bijdragen aan betere zorg. Om dit te realiseren, adviseren we:

- **Meer transparantie over resultaten:** Publiceer begrijpelijke toezicht rapportages waarin staat welke aanbieders goed presteren en welke verbeteringen nodig zijn. Dit helpt bewoners bewuste keuzes te maken.
- **Focus op continuïteit:** Bewoners moeten erop kunnen vertrouwen dat de zorg doorgaat, ook bij problemen met een aanbieder. Sanctioneren mag niet ten koste gaan van de zorg.
- **Inbreng van bewoners:** Betrek cliëntenraden of bewonerspanels bij het evalueren van de kwaliteit van zorg en het opstellen van verbeterpunten.

3. Bewoners als partners in preventie

Veel problemen ontstaan door onduidelijkheid of gebrek aan kennis bij bewoners. Preventie kan dit voorkomen. Wij adviseren:

- **Voorkomen van fouten:** Geef duidelijke informatie over bijvoorbeeld het gebruik van persoonsgebonden budgetten (Pgb) en wat van zorgaanbieders verwacht mag worden.
- **Trainingen en voorlichting:** Organiseer workshops voor cliënten en hun mantelzorgers over hun rechten en plichten binnen de WMO en Jeugdwet.
- **Vroege signalering:** Stimuleer cliënten om vroegtijdig problemen te melden, zodat deze in overleg kunnen worden opgelost zonder zware handhavingsmaatregelen.

4. Toezicht als ondersteuning, niet als obstakel

Toezicht moet cliënten niet alleen controleren, maar ook ondersteunen. Daarvoor stellen we:

- **Menselijke benadering:** Zorg dat handhaving proportioneel is en ruimte biedt voor herstel, vooral bij onbewuste fouten. Dit wordt nu gedaan o.b.v. vastgestelde prioriteiten, thema's of risico's. Zorg daarbij dat je geen bias creëert (zoals de toeslag affaire). Een andere optie is om dit m.b.v. onderzoek te doen. Door bijv. jaarlijks enquêtes uit te sturen naar cliënten en

direct betrokkenen krijg je een objectief beeld van mogelijke risico's of thema's die belangrijk zijn voor (het ervaren van) goede zorg.

- **Focus op leren:** Gebruik toezicht en controles om gezamenlijk te leren en de zorg te verbeteren, in plaats van enkel te corrigeren.
- **Betere begeleiding:** Als er verbetertrajecten nodig zijn, zorg dan dat bewoners en aanbieders hierbij praktische ondersteuning krijgen.

5. Transparante en eerlijke samenwerking

Samenwerking tussen de gemeente, zorgaanbieders en bewoners is cruciaal. Daarom adviseren we:

- **Betrek bewoners bij beleid:** Organiseer regelmatige bijeenkomsten om te horen hoe toezicht en handhaving ervaren worden.
- **Heldere afspraken:** Maak afspraken met aanbieders die de rechten en plichten van bewoners centraal stellen. Omschrijf de verantwoordelijkheden van alle partijen binnen de zorgketen heel helder, en maak deze inzichtelijk voor cliënten.
- **Gebruik lokale kennis:** Zet ervaringen en signalen van bewoners actief in om toezicht en handhaving verder te verbeteren.
- **Taken MORA:** Wat wordt precies de taak van het kernteam MORA. Welke doelen krijgt dit team mee?

Conclusie

Toezicht en handhaving zijn essentieel om de zorg en ondersteuning in de regio Alkmaar goed te organiseren. Vanuit bewonersperspectief is het belangrijk dat deze processen begrijpelijk, ondersteunend en mensgericht zijn. Door preventie, transparantie en samenwerking centraal te stellen, kunnen we samen zorgen voor betere zorg en meer vertrouwen in het systeem.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Heiloo,

G. van der Meulen, voorzitter

J. Ouderkerken, secretaris

25 november 2024