

Advies Participatieraad n.a.v. voorgenomen collegebesluit inzake subsidie professionele alarmopvolging
(versie 7 mei 2012)

Geacht College,

Naar aanleiding van uw verzoek van 30 maart jl., ontvangt u het advies van de Participatieraad over het onder punt 2 van uw verzoek vermelde voorgenomen collegebesluit "Evaluatie en bezuiniging subsidie professionele alarmopvolging d.d. 20 maart 2012". Daarin stelt het college voor om "met ingang van 2013 in afwijking van de huidige subsidiegrondslag de subsidiering van professionele alarmopvolging wel voort te zetten, maar uitsluitend op sociale indicatie". Tegelijkertijd staat bij punt 3 van het voorgenomen besluit het voornemen vermeld om "het huidige subsidiebudget (€ 365.055) voor professionele alarmopvolging te verlagen met € 125.000"

Beoordelingscriteria

De Participatieraad heeft, conform zijn missie/visie, het voorgestelde beleid in het belang van de burgers, getoetst op basis van onderstaande criteria:

1. Versterkt het de "regie over het eigen leven"?
2. Draagt het beleid er aan bij dat "Iedereen kan meedoen, ongeacht leeftijd, inkomen, ziekte, handicap, nationaliteit en eventuele andere belemmeringen"?
3. Bevordert het de gezondheid en het terugdringen van sociaal economische gezondheidsverschillen?
4. Is de dienstverlening (financieel) toegankelijk?
5. Worden "kwetsbaren" en "risicogroepen" bereikt en ondersteund?
6. Is er sprake van efficiënte en effectieve inzet van middelen"?
7. Is de aanpak integraal, systematisch en toekomstbestendig?
8. Is er sprake van preventie en vroegsignalering?
9. Zijn de resultaten meetbaar en controleerbaar?
10. Communicatie naar de burger

Op basis van onze bevindingen komen we tot onderstaande conclusies en aanbevelingen.

Conclusies en aanbevelingen

De Participatieraad is van mening dat personenalarmering in combinatie met professionele alarmopvolging een uiterst essentiële voorziening is die ertoe bijdraagt:

- dat burgers langer zelfstandig kunnen blijven wonen
- dat de vraag naar duurdere voorzieningen kan worden uitgesteld, dan wel voorkomen.

Dankzij de gemeentelijke subsidie voor professionele alarmopvolging is er sinds januari 2010 een 7 x 24 uur dekkend aanbod van professionele alarmopvolging in het hele werkgebied van de gemeente.

De participatieraad waardeert dit initiatief ten zeerste, omdat daardoor niet alleen de dekkingsgraad, maar ook de kwaliteit van de geboden dienstverlening aanzienlijk is verbeterd. De voorgestelde beleidswijzigingen mogen (en hoeven) daarin ons inzien geen verandering te brengen. Wel zou de Participatieraad graag zien dat de gemeente deze gelegenheid aangrijpt om, samen met alle betrokken partijen, te bewerkstelligen dat de kwaliteit van deze dienstverlening en de effectiviteit ervan verder worden verbeterd en wel zodanig, dat deze dienstverlening "toekomstbestendig" wordt. Zie voor de motivatie hierover verderop in het advies.

Dit betekent dat de Participatieraad instemt met het voornemen van het College "om de huidige subsidiegrondslag voor de subsidiering van professionele alarmopvolging voort te zetten, maar uitsluitend op sociale indicatie" en met uw voornemen om "het huidige subsidiebudget (€ 365.055) voor professionele alarmopvolging te verlagen met € 125,000....." mits:

- a. Het College bedoelt te zeggen, dat de gemeente uitsluitend een financiële bijdrage wil leveren aan de kosten voor professionele alarmopvolging voor zover deze kosten door (of voor) de desbetreffende burger, **niet**

kunnen worden doorbelast aan zijn ziektekostenverzekering (vanwege een medische indicatie) en/of bij de AWBZ (vanwege een zorgindicatie).

Toelichting:

Een dergelijke formulering sluit naadloos aan bij de intentie van het College, omdat:

- De gemeente niet opdraait voor de kosten van professionele alarmopvolging, die gedekt kunnen worden uit de AWBZ en/of ziektekostenverzekering.
- tegelijkertijd gewaarborgd blijft dat alle burgers van Leidschendam-Voorburg., die “enige mate van belemmering ondervinden” net als tot nu toe, gebruik kunnen maken van deze dienstverlening. Ook als zij een medische en/of AWBZ indicatie hebben. Zie ook punt c.
- er geen sprake is van een “open eind maatregel”.

- b. De aanbieders van professionele alarmopvolging (WZH en Florence) ook na de vermindering van de subsidie, bereid zijn te garanderen dat alle cliënten die woonachtig zijn in Leidschendam-Voorburg ongeacht de locatie waar ze wonen en zo mogelijk ook ongeacht het type telefoonaansluiting (vast, mobiel of via de kabel) die zij hebben, daadwerkelijk gebruik kunnen maken van deze dienstverlening. Zonder dat dit leidt tot een prijsstijging of verlies aan kwaliteit van de dienstverlening.

Toelichting:

Dit laatste moet mogelijk zijn, omdat Florence en WZH hebben aangegeven “een deel van de bezuiniging op hun subsidiebudget te kunnen realiseren door middel van een aantal efficiëncymaatregelen binnen de eigen organisatie en daarnaast door de mogelijkheden tot samenwerking in de uitvoering binnen de wettelijke mogelijkheden van de Nederlandse Mededingingswet te intensiveren. Bovendien hanteert Florence momenteel, zo blijkt uit de informatie op de website en bij navraag bij de thuiszorgwinkel, in haar gehele werkgebied eenzelfde all-in tarief van € 17.95/maand, inclusief eventuele uitrukkosten. Ook als de desbetreffende gemeente geen of slechts een beperkte subsidie verstrekt voor deze dienstverlening.

- c. Er een regeling wordt getroffen zodat ook alle inwoners van Leidschendam-Voorburg met een AWBZ-zorgindicatie en/of een medische indicatie, een abonnement kunnen afsluiten voor professionele alarmopvolging bij WZH of Florence. Ook als zij in natura van hun zorgverzekeraar een alarmtoestel en een aansluiting op een landelijke meldbank (vaak Eurocross) ontvangen.

Toelichting:

Technisch gezien is dit laatste geen enkel probleem en ook verantwoord, aangezien het altijd een professionele meldbank betreft. Het betekent in feite dat Florence of WZH als eerste “sleuteladres” van de desbetreffende cliënt worden aangemeld bij die meldbank en een sleutel ontvangen van de cliënt, net als de eventuele mantelzorgers. Voorwaarde is wel dat deze organisaties hiertoe bereid zijn en daarvoor, net als bijvoorbeeld Vierstroom in Zoetermeer, een apart (goedkoper) tarief hanteren, op het moment dat de kosten voor het toestel, de meldbank en/of de professionele alarmopvolging geheel of gedeeltelijk rechtstreeks kunnen worden doorbelast aan de AWBZ of ziektekostenverzekeraar. Op dit moment bestaat deze optie niet.

Tot slot adviseert de Participatieraad, zoals eerder in dit advies aangekondigd, om ook de komende jaren beleidscapaciteit en middelen vrij te maken om samen met alle betrokken partijen (WZH, Florence, Woej, cliënten en de huidige financiers) maatregelen te nemen om de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening verder te verbeteren en wel zodanig dat deze dienstverlening “toekomstbestendig” wordt. Men kan dan snel en adequaat inspelen op toekomstige ontwikkelingen zoals:

- de effecten van de dubbele vergrijzing en de wijziging en stijging van de toekomstige zorgvraag die dat met zich mee zal brengen,
- nieuwe kansen die zich aandienen als gevolg van nieuwe technologische ontwikkelingen.

Dat is niet alleen in het belang van de huidige en toekomstige cliënten, maar ook van de gemeente en andere financiers van zorg, waardoor de vraag naar duurdere voorzieningen kan worden uitgesteld, dan wel voorkomen.

Als essentiële verbeterpunten zien wij:

1. Het verder aanscherpen en contractueel vastleggen van de kwaliteitseisen van apparatuur, meldbank (inclusief beheer database), sleutelbeleid, aanmeldprocedures en van de “uitruksnelheid” en het deskundigheidsniveau

van de alarmopvolging, zodat ook cliënten met complexe problematiek (inclusief dementerenden) in acute situaties 7 x 24 uur, snel en adequaat geholpen kunnen worden in de thuissituatie.

2. Het systematisch en zo mogelijk geautomatiseerd registreren en bewaken van de aard, omvang en kwaliteit bij iedere alarmmelding. Periodiek daarover en over de overige prestatieafspraken (bijvoorbeeld over het bereik) rapporteren en verantwoording afleggen.
3. Het verbeteren van de informatievoorziening richting de doelgroep, hun mantelzorgers en relevante zorgverleners, zodat het bereik van de doelgroep en vooral de meest kwetsbaren onder hen, verder toeneemt. Nb. De huidige informatie (peildatum april 2012) op de website van de gemeente is naar onze mening, onvolledig en biedt onvoldoende ondersteuning bij het maken van keuzes. Ook de informatie op de websites van WZH en Woej laat veel te wensen over. Bovendien is de door de gemeente toegezegde algemene folder over deze dienstverlening, helaas nooit gemaakt en verspreid.
4. Het verbeteren van betaalbaarheid van de dienstverlening voor iedereen, maar vooral voor de sociale minima en middengroepen. Bijvoorbeeld door:
 - a. Bijstelling van de door de gemeente collectief bij Z&Z afgesloten (aanvullende) ziektekostenverzekering voor sociale minima, zodat ook deze verzekerden net als alle AZIVO –verzekerden helemaal geen eigen bijdrage betalen, als zij een verwijzing hebben van de huisarts. Nu geldt voor Z&Z verzekerden een eigen bijdrage van € 4,65 per maand bij een abonnementstarief van € 17,95 per maand, zo blijkt uit de website van Florence.
 - b. Het creëren van een vangnet (binnen de Wmo?) voor de overige cliënten (niet zijnde de sociale minima) als blijkt dat zij om financiële redenen niet of niet meer gebruik kunnen maken van deze dienstverlening.
 - c. Het hanteren van een gedifferentieerd tariefsysteem, al naar gelang of de kosten voor de apparatuur, de meldband en/of de kosten voor de professionele alarmopvolging geheel of gedeeltelijk worden vergoed vanwege een AWBZ-(zorg)indicatie of een medische ziektekostenindicatie. Nu betaalt bijna iedereen het volledige tarief van € 17,95 per maand.)
 - d. Het vergroten van de keuzevrijheid van cliënten: alarmopvolging door vrijwilligersopvolging en/of door professionals. D.w.z. drie opties, met drie verschillende tarieven.
 - e. Te zoeken naar schaalvoordelen. Niet alleen lokaal, maar ook in regionaal verband, zodat de bij punt 1 vermelde aanscherping van de kwaliteitseisen, realiseerbaar worden en betaalbaar.
Voorbeeld:
De huidige schaalgrootte van de professionele alarmopvolging is gering. Daardoor was de benodigde gemeentelijke subsidie, om in 2010 te komen tot een sluitende exploitatie voor professionele alarmopvolging, relatief duur. Voor de 1121 cliënten van Florence bedroeg de subsidie per cliënt € 163 per jaar (= € 13,50 per maand) en voor de 229 cliënten van WZH per cliënt € 760 per jaar (= € 63 per maand).
5. Het verbeteren en intensiveren van de mogelijkheden voor vroegsignalering. Hierdoor is het mogelijk problemen tijdig te signaleren en ondervangen. Niet alleen op het moment van aanmelding, maar ook tussentijds. Bijvoorbeeld zodra uit de maandelijkse overzichten blijkt dat een bepaalde cliënt (plotseling?) relatief vaak alarmeert. Sommige organisaties (bv Vierstroom in Zoetermeer) doen dit door, standaard na iedere alarmopvolging, de zorgverlener van de desbetreffende cliënt te informeren

Tot zover ons advies. Mocht u een nadere toelichting wensen, dan zijn wij daartoe natuurlijk van harte bereid.

Met vriendelijke groet,

Namens de Participatieraad Leidschendam-Voorburg

Mevrouw A.P. de Grijs-Langestraat, Voorzitter.