

Participatieraad

uw brief van: 9 januari 2014 ons kenmerk: 14.3004832 bijlage(n): datum: 3 juli 2014

Onderwerp:
Aandachtspunten toegang

Geachte Participatieraad,

Wij hebben u verzocht ons aandachtspunten mee te geven naar aanleiding van de notitie 'Op weg naar een gebiedsgerichte en integrale toegang'. U heeft per brief van 9 januari 2014 een aantal punten onder onze aandacht gebracht. Wij willen onze dank uitspreken voor uw uitgebreide reactie. Het beantwoorden van uw brief heeft lang geduurd, waarvoor ons excuus. De reden hiervoor is dat over sommige punten nog interne afstemming nodig was, en de wettelijke besluitvorming rond de Wmo op zich liet wachten.

Met deze brief geven wij puntsgewijs onze reactie op de door u aangegeven aandachtspunten.

Aandachtspunt 1

De Participatieraad ziet graag een Implementatie- en Communicatieplan Toegang tegemoet

Reactie:

Er is inmiddels een plan opgesteld waarin over de door u genoemde punten meer helderheid is geschapen. Dit plan bespreken wij graag in september met u.

Ten aanzien van het volgende:

Ook willen we hierbij indringend het signaal afgeven dat patiëntenorganisaties en cliëntenraden van zorginstellingen ongerust zijn en graag willen weten hoe ver de gemeente is met de voorbereiding op de transities.

Reactie:

Wij hebben veelvuldig overleg met zorginstellingen en ook met cliënten die zich bij ons melden. Tot op dit moment hebben wij nog steeds geen beschikking over de NAW-gegevens van de cliënten (circa 850). Wij kunnen dus nog niet rechtstreeks communiceren. Volgens landelijke planning ontvangen wij deze cliëntgegevens rond 1 juli 2014. Daarna zullen wij zo snel als mogelijk een brief de deur uitdoen (hierbij kun je denken aan: benoemen overgangsrechten, min of meer geruststellen etc.). Daarnaast hebben wij overleg met Zorgbelang.

Aandachtspunt 2

De Participatieraad dringt aan op een snelle en heldere beslissing over 'breed mandaat' van omtinkers

Reactie:

De Participatieraad maakt hierbij onderscheid tussen enerzijds de verbreding van het leefdomeinmandaat en anderzijds de taakuitbreiding met de indicerings- en beslissingsbevoegdheid (zie ook aandachtspunt 3).

We vinden de verbreding van het leefdomein een goede zaak, zoals ook eerder door ons is verwoord. Ontwikkelingen als 1 gezin, 1 plan en 1 aanspreekpunt zijn positief.

Hier wordt ook aangewerkt. Zo is er een visie ontwikkeld voor de gebiedsgerichte toegang tot de Jeugdwet, waarbij wij proberen om zo snel als mogelijk één integrale toegang te creëren (voor zover uitvoerbaar uiteraard).

Aandachtspunt 3

Goede cliëntondersteuning vereist onafhankelijkheid en korte lijnen

Wij onderschrijven de hartenkreet van de omtinkers, dat de cliëntondersteuners als onafhankelijk van de gemeente moeten worden ervaren en dat de contactlijnen kort moeten blijven.

De taakuitbreiding van de omtinker/meitinker met indicerings/beslissingsbevoegdheid wijzen wij daarom af. Vraagverheldering, onafhankelijke cliëntondersteuning, de toegankelijke laagdrempelige vertrouwenspersoon die je kent en die je helpt zelfredzaam te zijn of op eigen kracht vooruit te komen moet niet onder druk komen te staan en dit proces kan alleen plaatsvinden met een onafhankelijke gesprekspartner. Wij pleiten indringend voor het scheiden van de rol van ondersteuner en de rol van beslisser. Dat er vervolgens korte lijnen zijn lijkt ons uiteraard zeer wenselijk.

Hierbij vragen wij tevens aandacht voor de rol van de omtinker t.a.v. de WWB. De notitie gaat volgens ons meer uit van WMO dan dat hierin ook de kanteling van de WWB is meegenomen.

Reactie:

De door de Participatieraad gewenste onafhankelijkheid is begrijpelijk, maar qua formatie en daarmee gemoeid gaande kosten niet uitvoerbaar. Dan zou eerst een Meitinker het gesprek moeten voeren en daarna zou ditzelfde gesprek nog eens moeten worden herhaald door ofwel een ambtenaar of door een derde, indicatieorgaan. Dit is niet efficiënt. Juist om te borgen dat het gesprek niet objectief zou plaatsvinden, worden in de Wmo 2015 allerlei waarborgen opgenomen voor de cliënt. Bijvoorbeeld tijdens het gesprek met een Meitinker, mag de cliënt een derde vragen om er bij aanwezig te zijn (vaak familie, burens), maar er mag ook gebruik worden gemaakt door een onafhankelijke beroepsmatige cliëntondersteuner.

Aandachtspunt 4

De Participatieraad dringt er op aan het fundament voor de Woonservicezones te leggen. Graag vragen wij u aandacht voor het realiseren van de meest elementaire voorzieningen in de meeste 'woonservicezones', aangezien deze ontbreken met name het basispakket welzijn (Ontwikkelingsplan 2007-2020, blz. 16-17) en 'loketten' voor vragen over wonen, welzijn en zorg. (idem, blz.18).

Reactie:

Wij kunnen ons *niet* vinden in de opmerking: 'basispakket welzijn ontbreekt'. Dit is feitelijk onjuist. Overal waar maar de vraag aanwezig is vindt er welzijnsondersteuning plaats. Welzijn in de bedoelde nota bestaat uit:

Maaltijdvoorziening aan huis (is mogelijk, maar geen Wmo-vz), aangepast vervoer (is mogelijk, Wmo-vervoer), personenalarmering (is mogelijk, geen Wmo-vz maar AWBZ), één loketfunctie (zie hieronder), Omtinkers (is mogelijk en wordt breder toegankelijk), sociaal-culturele activiteiten (daar waar de vraag aanwezig is, wordt het opgezet door Caleidoscoop en overgedragen aan vrijwilligers), open eettafel (idem als hiervoor, goed

voorbeeld is Jubbega, vrijwilligers voeren dat uit), kleinschalige dienstverlening aan huis (er is een klussendienst bij Caleidoscoop), administratieve hulp (is geen Wmo-vz maar wel mogelijk bij Humanitas), coördinatie vrijwilligerswerk en mantelzorg (wordt gedaan door onze Omtinkers (die van Caleidoscoop).

Het enige wat tot nu toe nog moet worden geïmplementeerd zijn de 'loketten'. Dit worden dus straks onze Meitinkers.

Aandachtspunt 5

Hoe & wanneer wordt de ondersteuningsbehoefte geanalyseerd?

In de notitie wordt gesteld dat in de periode tot 1 januari 2014 een analyse wordt gemaakt van de ondersteuningsbehoefte voor een plan om de gewenste dienstverlening vanuit de toegang te organiseren. Dat roept de volgende vragen op:

a) Was deze doelstelling haalbaar?

b) Op basis waarvan en hoe werd die analyse gemaakt?

De Participatieraad ziet graag de analyse en het genoemde plan tegemoet.

Reactie:

De planning bleek niet haalbaar, aangezien er door de vele ontwikkelingen onvoldoende menskracht hiervoor aanwezig was. Momenteel zijn wij bezig met de wijkkrachtscan, een analyse van de netwerkkrachten/voorzieningen etc van de wijken en dorpen. Ons streven is om in september aan de hand van de wijkscans en de tot dusverre opgedane ervaringen van de meitinkers te gaan experimenteren met de nieuwe werkwijze van het meitinken.

Aandachtspunt 6

Hoe blijft het bestaande vangnet overeind?

Hoewel de notitie over de toegang gaat vragen wij u aandacht voor het bestaande vangnet. We zien graag dat de burger die de zorg en hulp echt nodig heeft, deze ook in de toekomst ontvangt. De gemeente blijft verantwoordelijk voor de groep bewoners die door de transitieplannen tussen wal en schip dreigen te geraken. Kunt u aangeven op welke wijze u dit gaat realiseren en op welke wijze u de huidige cliënten en medewerkers hierover informeert en bij de ontwikkelingen betreft?

Reactie:

Wij zijn het hiermee eens. Het Wmo-vangnet blijft bestaan en wordt uitgebreid met de toekomstige AWBZ-voorzieningen. Ook wij hechten er ontzettend veel belang aan dat er geen mensen tussen wal en schip belanden, waarbij wij wel rekening moeten houden met onze budgetten. Juist de burger die het echt nodig heeft en het zelf niet kan oplossen met behulp van het sociale netwerk, zal in aanmerking kunnen komen voor een maatwerkvoorziening (zo wordt het onder de Wmo 2015 genoemd). De Wmo-voorzieningen vormen het vangnet.

Wij houden op 25 juni en 3 juli zogenaamde roadshows om input te vragen aan de inwoners over wat men belangrijk vindt in de Wmo.

Aandachtspunt 7

De Participatieraad ziet graag een beweging meer naar de burger toe.

Hoe kan een WMO-klantmanager/'brede omtinker' de cliënt ondersteunen bij het proces naar zelfredzaamheid en eigen kracht? Heeft de WMO-klantmanager/'brede omtinker' de bevoegdheid om 'freonskippers' of soortgelijke vrijwilligers-plus in te schakelen?

Heeft de WMO-klantmanager eveneens bepaalde bevoegdheden in deze? Er zijn allerlei mogelijkheden om te re-integreren, zoals stages, opleiding, vrijwilligerswerk etc. Activering en maatwerk zijn essentieel. Graag brengen wij u in herinnering dat wij bij de Herijking van het Re-integratiebeleid aangegeven hebben dat inschakeling van re-

integratie-vrijwilligers voor WMO-ondersteuning alleen onder de strikte voorwaarde van wederzijdse vrijwilligheid en toestemming van betrokkenen mag plaatsvinden. Dit standpunt huldigen wij nog steeds.

Reactie:

Zoals u weet willen wij met het meitinkerschap dichter naar de burger en meer in het sociale netwerk van die burger de dienstverlening organiseren. Dat vraagt een andere wijze van werken waar wij onze professionals momenteel voor aan het trainen zijn. Samenwerking met partners heeft inmiddels bewezen heel goed te kunnen werken. Een goed voorbeeld hiervan is de samenwerking van de klantmanagers Schuldhulpverlening en budgetmaatjes. De inschakeling vanuit re-integratie willen wij zoveel mogelijk via de meitinkers gaan oppakken. Het is hierbij zeker de bedoeling dit op basis van vrijwilligheid te stimuleren. Anders zou ook de laagdrempeligheid van het meitinken onder druk komen te staan.

Aandachtspunt 8

De zichtbaarheid en herkenbaarheid van ondersteuners in de wijk stimuleren. Volgens ons is het belangrijk dat de samenwerking met de dorpen en wijken wordt verbreed naar het sociale domein. Hier liggen kansen als hiervoor bv de wijkvereniging of dorpsbelang worden ingeschakeld. Niet als ambassadeurs van de gemeente, maar als partner en faciliteerder, om de gelegenheden van ontmoeting aan te bieden.

Reactie:

Hiermee zijn wij het eens. Dat proberen wij ook te bereiken door inzet van Meitinkers.

Aandachtspunt 9

Eigen vertrouwenspersoon of partner is welkom bij keukentafelgesprek. De Participatieraad adviseert u om cliënten duidelijk te maken wat ze mogen verwachten van het 'keukentafelgesprek', zodat geen verwarring kan ontstaan over de procedure. Van belang is cliënten te laten weten dat ze altijd een vertrouwenspersoon/partner mogen meenemen.

Reactie:

Wij zijn het met uw standpunt eens. Zie hiervoor ook de beantwoording bij aandachtspunt 3. De Wmo 2015 legt het zelfs wettelijk vast, maar ook nu mag een ieder op verzoek van de cliënt bij het gesprek aanwezig zijn. In sommige gevallen wordt momenteel ook door de meitinkers het initiatief genomen om in overleg met de cliënt een vertrouwenspersoon of partner bij het gesprek uit te nodigen. Het gaat dan om gevallen waarin naar inzicht van de meitinker reeds telefonisch of aan de hand van de historische gegevens het wenselijk is dat iemand uit de omgeving van de cliënt aanwezig is.

Aandachtspunt 10

Begeleiding & beroep niet in één hand s.v.p. Dat back office WIMO betrokken is bij individuele ondersteuning & begeleiding en tegelijk ook bezwaar- en beroepszaken behandelt kan de schijn van belangenverstrengeling wekken. Graag geven wij u in overweging de rollen en taken in deze helder te scheiden.

Reactie:

Indien burgers bezwaar maken tegen een beschikking die is afgegeven door afdeling Wimo wordt dat bezwaar door medewerkers bezwaar en beroep in behandeling genomen. Dat zijn juridisch medewerkers die niet betrokken zijn bij het primaire besluit. Zij zullen opnieuw de afgegeven beschikking in relatie tot het ingediende bezwaar heroverwegen. Indien zij van mening zijn dat het primaire besluit juist is wordt dit doorverwezen naar

een onafhankelijke bezwaarcommissie die op basis van het horen van de gemeente en de burger een advies hierover formuleert aan het college. Het is vervolgens aan het college om het standpunt te handhaven of te herzien. Hiermee wordt volgens ons in ruime mate voldaan aan het principe van onafhankelijkheid en kan er geen sprake zijn van een vorm van belangenverstrengeling.

Indien u nadere inlichtingen over deze brief wenst, kunt u bellen met René Roossien, telefoon 0513-617556.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Heerenveen.

De gemeentesecretaris,

De burgemeester,