

Advies
Concept verordening maatschappelijke ondersteuning 2015

Ten geleide

Dit advies is het gezamenlijk advies van de Wmo raden in de IJmond. De gegeven adviestijd is korter dan 6 weken, zij bedroeg maar 4 weken. De Wmo raden hebben ondanks die (te) korte tijd besloten een gezamenlijk advies te brengen. Men bedenke daarbij dat de samenwerking tussen de Wmo raden meer tijd vraagt. In de toekomst dient toch minimaal 6 weken hiervoor te worden gereserveerd.

Daarnaast willen wij onze waardering uitspreken voor de wijze waarop ondersteuning en voorlichting door de ambtenaren uit de 3 gemeenten is gegeven.

In het stuk wordt de benaming Wmo raad gebruikt, in Heemskerk wordt deze adviesraad ook wel Burgerplatform genoemd. In dit stuk is consequent de benaming Wmo raad gebruikt.

In het stuk wordt de zorgvrager verder aangeduid als cliënt om aan te sluiten bij de gangbare benaming.

Algemeen

Bij de transformatie naar een participatiemaatschappij horen de volgende zaken in de verordening meer aandacht verdienen.

Informatie

Waar informatie voor de zorgvrager zeker na de grote transitie, onontbeerlijk is moet daar meer aandacht binnen de verordening of elders aan worden gegeven. Bij sommige artikelen zijn daartoe in het volgende hoofdstuk al aanvullingen gegeven of opmerkingen over gemaakt. Daarbij is het niet altijd nodig/wenselijk om die zaken in de verordening op te nemen; in die gevallen is vermelding in bijvoorbeeld brieven aan de zorgvrager voldoende of zelfs beter. Het gaat de Wmo raad daarbij om de juiste begrijpelijke en tijdige informatie aan de zorgvrager. Het is zaak de verordening hier nog nauwkeurig op te screenen.

Ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers

Waar de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers (voorlichting, training, respijtzorg) van groot belang is, komt het binnen de verordening nauwelijks aan bod. Zie ook Wmo 2015, de artikelen 2.1.2.2 b en 2.2.2.. Vrijwilligers worden in de verordening niet eens genoemd. De Wmo raad heeft geen advies in deze opgenomen, omdat er uit de ambtelijke voorlichting is begrepen dat er voldoende aandacht aan wordt besteed bij bestaande of nog komende Nota's of Plannen van Aanpak. In dit verband wijzen we ook op het ontbreken van de burgerparticipatie in de artikelen, ook daar nemen we aan dat dit wordt opgenomen in nog komende documenten. De Wmo raad verwijst daarom naar de adviezen bij die Nota's en Plannen van Aanpak.

Overzicht

De transitie is complex en veelomvattend. Opnieuw adviseert de Wmo raad de samenhang van de diverse nota's en plannen welke met de Wmo te maken hebben, te verduidelijken. Door bijvoorbeeld in de toelichting of de begeleidende brief een overzicht te geven over de Verordening en de daarmee samenhangende Nota's en Plannen van Aanpak.

Details, gerubriceerd naar artikelen

Artikel 1. Begripsbepalingen

Artikel 2. Melding hulpvraag

Snelle behandeling In spoedeisende gevallen, advies om lid 3 op te nemen:

3. In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.

Artikel 3. Cliëntondersteuning

De volgende opmerkingen dienen niet voor aanpassingen van de verordening, wel zijn ze van belang bij de informatie die aan de cliënt per brief, via een website of in een gesprek wordt gegeven. De opmerkingen worden bij dit artikel gegeven, hadden ook elders kunnen worden gemaakt.

- Opmerking 1: *Cliëntondersteuning kan anders begrepen worden door de zorgvrager, goed duidelijk maken in de voorlichting waar het om gaat.*
- Opmerking 2: *Mantelzorg is niet in principe vrijwillig, mantelzorg is altijd vrijwillig. Mantelzorgen is het meer dan gebruikelijk, intensief zorgen voor een naaste, vanwege de persoonlijke band met diegene. Mensen willen vaak graag zelf voor hun naaste zorgen, maar dat wil zeker niet zeggen dat mantelzorg professionele zorg kan vervangen. Er mag niet teveel op mantelzorg worden afgewenteld.*
- Opmerking 3: *De gemeente heeft de verplichting om voor beschikbaarheid van cliëntondersteuning voor de alle ingezetenen van de gemeente te zorgen. Alleen: wanneer gaat deze ondersteuning in? Al voor het gesprek? De tekst geeft geen uitsluitel.*
- Opmerking 4: *Als de gemeente de cliëntondersteuning onderbrengt bij derden, die ook andere functies hebben in het zorgdomein, hoe is dan eventuele belangentegenstelling vermeden? Denk bijvoorbeeld aan MEE in Heemskerk: cliëntondersteuning, deelname in Sociaal Wijkteams en coördinerend lid binnen het Voorportaal.*

Wel een lid 3 toevoegen:

3. De gemeente realiseert 24-uurs beschikbaarheid van een telefonisch of elektronisch luisterend oor
 - Opmerking: *In de Wmo 2015 krijgen gemeenten de opdracht om “op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar te stellen” (artikel 2.2.4). Gemeenten zijn vrij om deze “anonieme hulp op afstand” zelf vorm te geven en te organiseren.*

Artikel 4. Vooronderzoek; indienen persoonlijk plan

Advies om lid 1 aan te vullen:

1. Het college verzamelt in samenspraak met de cliënt of zijn vertegenwoordiger alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een gesprek.
 - Opmerking 1: *Er wordt niets over de privacy gemeld. Wie hebben toegang tot het dossier, het verslag, het plan? Kan dit bijvoorbeeld ook een potentiële werkgever zijn?*

Advies om een lid 5 toe te voegen:

5. Als afgezien wordt van een nader onderzoek of gesprek (artikel 5), wordt dit in overeenstemming of in overleg met de cliënt of zijn vertegenwoordiger bepaald.
 - Opmerking 2: *Er kunnen immers gewijzigde omstandigheden zijn, die bij een melding nog niet duidelijk zijn.*

Artikel 5. Gesprek

Advies om lid 1 aan te vullen;

1. Het college onderzoekt in een gesprek in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan, dan wel diens vertegenwoordiger en waar mogelijk met de mantelzorgers of mantelzorgers, desgewenst familie en / of een door de melder genoemde deskundige, zo spoedig mogelijk en voor zover nodig:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
 - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
 - c. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
 (etc. zie verder tekst verordening)
 - Opmerking 1: *Met deskundige wordt hier iemand van bijvoorbeeld de Alzheimer vereniging bedoeld, die door de cliënt niet als zijn vertegenwoordiger wordt beschouwd. Formulering moet misschien*

anders worden gekozen.

- *Opmerking 2: Er wordt telkenmale gesproken over de cliënt, maar als deze handels onbekwaam is, wat gebeurt er dan? Niet overal wordt een legitieme vertegenwoordiger, de gemachtigde, genoemd. Is dit te ondervangen?*
- *Adstructie t.a.v. aanwezigheid mantelzorger: De ZRM is een instrument om de zelfredzaamheid van een individuele cliënt in kaart te brengen. De ZRM wordt in de IJmond gehanteerd. Bij de ZRM zou het perspectief van de mantelzorger moeten worden meegenomen. Dat betekent dat in de ZRM ingevuld kan worden welke rol de mantelzorgers al spelen bij de zelfredzaamheid van de cliënt. Wat kan de cliënt allemaal dankzij de mantelzorger?*

Artikel 6. Verslag

Advies om lid 2 aan te vullen:

2. Binnen 25 werkdagen na het gesprek verstrekt het college aan de cliënt een door de gemeente al ondertekend verslag van de uitkomsten van het onderzoek.

Artikel 7. Aanvraag

Vanuit het vertrekpunt 1 huishouden - 1 plan – 1 regisseur heeft de Wmo raad begrepen dat de gemeente het belangrijk vindt om de ondersteuning integraal vorm te geven. Dit betekent dat er afspraken worden gemaakt met betrekking tot de zorgcoördinatie en de inzet van andere toegangsinstrumenten. Moet er dan binnen de verordening (de grondwet voor de zorg in de gemeente) niet ergens een artikel over worden geplaatst? De Wmo raad maakt de opmerkingen hier aan het begin van het zorgproces, het kan dus leiden tot een extra lid van artikel 7 of elders in deze verordening of zelfs tot een afzonderlijk artikel waarin de integrale zorg coördinatie centraal staat.

- *Opmerking 1: In de modelverordening Wmo is over samenhang en coördinatie niets te vinden, met uitzondering van artikel 10, tweede lid. Aan te bevelen is het resultaat van de ondersteuning in een persoonlijk plan of het verslag van het onderzoek en de aanvraag zelf op te nemen. Hierin kan dan de samenhang met andere leefgebieden worden benoemd. In de beschikking dient in elk geval het resultaat van de maatwerkvoorziening te worden opgenomen*

De Wmo raad adviseert om dus een artikel over de integrale zorg coördinatie door een zorgregisseur op te nemen.

Artikel 8. Criteria voor een maatwerkvoorziening

geen opmerkingen

Artikel 9. Advisering

- *Opmerking 1: Het college kan een door haar daartoe aangewezen adviesinstantie om advies vragen als het dit van belang acht voor de beoordeling van de aanvraag om een maatwerkvoorziening. De cliënt wordt daarbij altijd betrokken. Dit opnemen in de informatie naar de cliënt.*

Artikel 10. Inhoud beschikking

- *Opmerking 1: Ook hier kan de cliënt een klacht indienen. Dit opnemen in de informatie naar de cliënt.*

Artikel 11. Regels voor PGB

- *Opmerking 1: Wanneer het door de cliënt gewenste aanbod duurder is dan het aanbod van het college, dient de cliënt het meerdere wel zelf bij betalen. Dit dient in de informatie aan de cliënt te worden vermeld.*
- *Opmerking 2: Aangenomen mag worden, dat de cliënt voor het verkrijgen van de PGB speciale expertise heeft ontwikkeld. Het is raadzaam dat gemeente in dit geval de cliënt raadpleegt over de door de cliënt ontwikkelde expertise om daar zelf in de toekomst gebruik van te kunnen maken.*

Artikel 12. Regels voor bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen

Advies om lid 4 toe te voegen, zie opmerking 1:

- *Opmerking 1: Door de gemeente gevraagde bijdragen die niet door de CAK worden geïnd, dienen wel samen met die aan het CAK ingehouden bijdragen te worden geregistreerd om vervolgens na te gaan hoe ongewenste cumulatie kan worden voorkomen. Er zou hiervoor een extra lid aan dit artikel kunnen worden toegevoegd.*
- *Opmerking 2: Het blijft de Wmo raad onduidelijk in hoeverre aanspraak op vermogen redelijk/ afdwingbaar is. Tenminste spaargeld voor een begrafenis of reserve voor extra zorg of andere situaties in de toekomst moet toch veilig zijn. Moet de vrijstelling op dit punt niet ergens vermeld worden?*
- *Het lid 2c artikel 394 Burgerlijk Wetboek in de toelichting verduidelijken, overigens luidt dit: De verwekker van een kind dat alleen een moeder heeft, alsmede de man die als levensgezel van de moeder ingestemd heeft met een daad die de verwekking van het kind tot gevolg kan hebben gehad, is als ware hij ouder verplicht tot het voorzien in de kosten van verzorging en opvoeding van het kind dan wel, na het bereiken van de meerderjarigheid van het kind, tot het voorzien in de kosten van levensonderhoud en studie overeenkomstig de artikelen 395a en 395b. Nadien bestaat deze verplichting slechts in geval van behoefte van het kind.*

Artikel 13. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

- *Opmerking: Een teleurstellend artikel, waar het om een heel essentieel onderwerp gaat. Ondanks het feit dat veel is / wordt opgenomen in bestaande of nog komende Plannen van Aanpak. Vooruitlopend op de nadere regelingen van het college die bepalen welke verdere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, geeft de Wmo raad opnieuw hier enige schoten voor de boeg:*
 - o *Kwaliteitseisen, deze bevatten minimaal:*
 - *De Informatieverplichting*
 - *De leverancier beschikt over up to date informatie over de te leveren kavels*
 - *De leverancier levert tekst aan voor het digitale Wmo-loket*
 - *De leverancier levert tekst aan voor de papieren Wmo-folder*
 - o *De personeelseisen, deze bevatten minimaal:*
 - *De leverancier werkt volgens een door de gemeente aanvaarde cao*
 - *Aangegeven wordt welke functies voor welke kavels worden ingezet*
 - *Aangegeven wordt welke ervaring (ook tijd) voor welke kavels nodig is*
 - *Aangegeven wordt welke opleidingen daartoe nodig zijn*
 - *Leverancier organiseert regelmatige bijscholing*
 - *Bijscholing over de kanteling is verplicht*
 - *Bijscholing over de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers is verplicht*
 - *Het personeelsverloop is gering*
 - o *De organisatorische eisen, deze bevatten minimaal:*
 - *De leverancier is gecertificeerd*
 - *De leverancier legt zich neer bij de beslissing van een zorgregisseur*
 - *De leverancier is bereid als onderaannemer op te treden*
 - *De leverancier kent een maximale levertijd*
 - *De leverancier heeft een cliëntenraad*
 - *De leverancier kent een klachtenprocedure*
 - *De leverancier legt zich neer bij de beslissing van een externe klachtencommissie*

Aan te vullen met het gestelde in de WMO 2015 en de landelijke kwaliteitseisen. Ook dient een verwijzing naar artikel 18 te worden opgenomen. Dit geldt ook voor voorzieningen van derden.

Een mogelijk oplossing om toch meer aandacht te geven aan een voor de burger belangrijkste punten van de maatschappelijke ondersteuning is om een lid 3 toe te voegen, dat minimale eisen verwoordt:

3. Minimaal dienen eisen over de informatieverstrekking, de bekwaamheid en de (voortdurende) opleiding van het personeel, de certificatie, de wijze van vervulling van de regiefunctie en de wijze van klachtenbehandeling in deze regeling zijn opgenomen.

Naast het bovenstaande is een extra lid 4 aan te bevelen:

- 4. De gemeente voert elk jaar op basis van de geformuleerde kwaliteitseisen at random een quick scan uit bij een of meerdere zorgleveranciers.

Artikel 14. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

- Opmerking 1: *In geval van geweld is een directe aangifte bij de politie gewenst. De aanbieder is partij om zoiets buiten de publiciteit te houden. Hoe is dat hier opgelost? Vraagt dit om een extra lid?*

Artikel 15. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

Wellicht in de informatie aan de cliënt vermelden:

- Opmerking 1: *In het geval dat de gemeente teveel PGB heeft betaald of een fout heeft gemaakt, geldt dat cliënten niet de dupe worden van fouten die zijn gemaakt door de gemeente.*

Artikel 16. Waardering mantelzorgers

- Opmerking 1: *Mantelzorgers moeten zelf een keuze kunnen maken voor het soort waardering, evt. geldbedrag. Mantelzorgers van cliënten die een hulpvraag hebben gemeld mogen niet vergeten worden.*
- Opmerking 2: *Het valt aan te bevelen ook in de verordening te regelen dat mantelzorgers van burgers die niet bij de Wmo bekend zijn tot de doelgroep te rekenen, bijvoorbeeld van Wlz en Jeugdwet.*
- Opmerking 3: *Zoals eerder reeds aangegeven: is dit alles? Het komt wat "dun" over in een toch zo belangrijk stuk als de verordening?. De Wmo raad is zich bewust dat er nog de nodige zaken voor mantelzorgers en vrijwilligers worden geregeld andere documenten, maar is een artikel over de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers niet op een hoger juridisch niveau, namelijk dat van de verordening, terecht?*

Artikel 17. Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen *geen opmerkingen*

Artikel 18. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

- Opmerking 1: *Een verwijzing naar artikel 13 lijkt hier op zijn plaats. Wat daar staat, c.q. wat in een door het college nog vast te stellen regelingen wordt opgenomen dient ook hier te gelden. Met name het afdwingen van samenwerking tussen aanbieders moet worden opgenomen. Versnippering moet worden tegengegaan, keten synergie is nodig. Hoe anders valt 1 plan, 1 gezin, 1 regisseur te realiseren?*

Artikel 19. Klachtregeling

- Opmerking 1: *Er bestaan verschillende procedures om klachten in te dienen bij de gemeente. De Wmo raad adviseert deze helder te vermelden in de informatie voor de cliënt. Zie ook de opmerking bij artikel 10.*

Artikel 20. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

Advies om lid 3, 4 en 5 toe te voegen

3. In de medezeggenschap moet worden geregeld dat cliënten vroeg in het besluitvormingsproces worden betrokken en dat zij effectieve informatie en ondersteuning krijgen.
4. Kleine aanbieders dienen aan te geven hoe bij hen de medezeggenschap gestalte krijgt.
5. De gemeente heeft ook periodieke overleggen met de Wmo raden, lokale belangenbehartigers en

cliëntenraden, om feedback te verkrijgen ten aanzien van de naleving van de medezeggenschapsregelingen.

Artikel 21. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

Advies om lid 2 aan te vullen:

2. Het college stelt ingezetenen vroegtijdig in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning te doen, gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen betreffende maatschappelijke ondersteuning, en voorziet hen van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen.

N.B. Het volgende artikel toevoegen

Artikel 22. Evaluatie

Het door het gemeentebestuur gevoerde beleid wordt regelmatig, maar zeker elke 4 jaar geëvalueerd. Het college zendt hiertoe aanvankelijk 1 jaar na de inwerkingtreding van de verordening aan de gemeenteraad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk. Bij de evaluatie dienen de Wmo-raad, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden een rol te spelen.

Opmerking 1: De evaluatie na 1 jaar is bij de aanvang wenselijk, per slot gaat het om de invoering van een complex en groot geheel. Wanneer een zekere vorm van stabiliteit, routine, is ingetreden zou die evaluatie mogelijk pas 4 jaar hoeven plaats te vinden. Mogelijk moet artikel 22 anders worden verwoord, het gaat erom dat bij aanvang er sneller wordt geëvalueerd dan wanneer routine is ingetreden.

Opmerking 2: De evaluatie is op veel meer punten van belang. Het is een wezenlijk onderdeel van het totale zorgproces. De Wmo raad adviseert om een apart Plan van Aanpak aan evaluatie / benchmarking / monitoring te wijden. Wat doet de gemeente om het effect van de diverse componenten van het zorgproces te (doen) meten? Denk hierbij aan:

- bekendheid Wmo
 - evaluatie gesprekken en beschikking (intake)
 - evaluatie klachtenprocedures
 - inkoopevaluatie
 - scanning operationele uitvoering
 - evaluatie klanttevredenheid
- etc.*

Zie o.a. de publicatie Zicht op effect [MOV-3296073-1.0] van Movisie.

Artikel 22. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

wordt nu artikel 23

Artikel 23. Inwerkingtreding en citeertitel

wordt nu artikel 24

Toelichting :

- De tekst:

De Wmo 2015 en deze verordening leggen veel bevoegdheden bij het college. De uitvoering hiervan zal echter in de regel namens het college gedaan worden (in mandaat) door deskundige consultants, ambtenaren of bijvoorbeeld aanbieders. Waar in deze verordening en in de wet 'het college' staat, kan het college deze bevoegdheid namelijk mandateren aan ondergeschikten dan wel

niet-ondergeschikten op grond van de algemene regels van de Awbz. Op grond van artikel 2.6.3 van de wet kan het college de vaststelling van rechten en plichten van de cliënt echter alleen mandateren aan een aanbieder. Zie voor de definitie van 'aanbieder' de toelichting onder artikel 1. Deze beperking geldt alleen voor mandatering aan niet-ondergeschikten. Het college kan de vaststelling van rechten en plichten ook aan ondergeschikten mandateren.

geeft verwarring met andere zinnen op dit punt in de toelichting.

Tot slot

Hoewel al genoemd, willen wij tot slot nogmaals onze waardering uitspreken over de samenwerking met de ambtenaren in het voortraject. Het heeft ons en hun veel werk bespaard.

Diverse zaken zijn in overleg verplaatst naar de (toekomstige) informatie voor de cliënt. Afgesproken is dat de Wmo raad hierover wordt geraadpleegd.

De toon van de verordening is erg formeel en lijkt veelal ingegeven vanuit een juridisch standpunt. Daardoor is de verordening voor de burger lastig te begrijpen. Reden te meer om de informatie aan die burger uitstekend te verzorgen. Vooral in een tijd waar de kloof tussen burger en bestuur moet worden verkleind en van de burger wordt verwacht dat hij participeert in de samenleving. Een daaraan tegemoetkomende toonzetting had de Wmo raad graag gezien in deze tijd van kantelingen.

Er bestaan nog steeds grote weerstanden tegen diverse aspecten van de WMO 2015. Ook bij de Wmo raad. Daar kan in dit kader mogelijk niets aan worden gedaan. Het verdwijnen van het compensatiebeginsel wordt bijvoorbeeld als een groot gemis ervaren. Zo kunnen ook nog andere zaken worden genoemd. Daar is het hier echter de plaats niet voor.

De Wmo raad adviseert bij het opstellen van nieuwe documenten zich rekenschap te geven van de bovenstaande punten.