



Aan het College van Burgemeester en Wethouders van Putten

Betreft: advies beleidsregels Wmo 2016

Putten, 3 juni 2016

Geacht College,

Hartelijk dank voor uw adviesaanvraag betreffende beleidsregels Wmo 2016. De participatieraad is tot het volgende advies gekomen. Vooreerst maken we algemene opmerkingen en adviseren we over de informatievoorziening; vervolgens behandelen wij de aanvraag per hoofdstuk.

### **Algemeen**

De bedoelde beleidsregels vervangen de “*beleidsregels individuele voorzieningen Wmo* “. In de constellatie van Wmo- raad hebben wij op verschillende onderdelen de afgelopen jaren advies uitgebracht. De vervanging kent diverse doelen: een betere leesbaarheid voor de inwoners van Putten en de Wmo- consulenten en dat zou leiden tot een beter inzicht in de uitgangspunten die Wmo- consulenten hanteren. Met de beleidsmedewerker en twee Wmo- consulenten hebben we een voorbespreking gehad. Zij bevestigen dat de beleidsregels dienen als richtlijnen om bij het verstrekken van voorzieningen willekeur te voorkomen, maar de regels zijn weer niet bedoeld om maatwerk in de weg te staan.

### **Informatievoorziening**

De inhoud van de beleidsregels zijn ook bedoeld voor de inwoners van Putten. De participatieraad adviseert om deze regels, na vaststelling, te vertalen in een brochure die voor de inwoners geschikt is. Voorzie deze ook van de nodige beelden ter toelichting. Plaatsing op de website van een ambtelijk document is niet toereikend: voor een gemiddelde burger is ambtelijke taal moeilijk te verteren.

### **Hoofdstuk 1: inleiding**

U maakt in artikel 1.1 *maatschappelijke ondersteuning* en in artikel 1.2 *uitgangspunten*, voorbehoud voor het verstrekken van maatwerkvoorziening als betrokkenen met de algemene voorziening(en) en met personen uit de eigen omgeving zelfredzaamheid bereiken. De participatieraad vraagt in dit verband aandacht voor de meest kwetsbaren die zelf niet of onvoldoende de mogelijkheden voor

het bereiken daarvan kunnen overzien. In de beleidsregels noemt u de eigen mogelijkheden en een eigen netwerk leidend om maatwerkvoorziening te overwegen. Het gevaar is dat de balans doorslaat naar een poging het verstrekken van maatwerk te beperken.

### **Artikel 1.3 maatwerk**

Maatwerk is noodzaak bij verstrekking van de Wmo- voorzieningen. Daarom is er geen hardheidsclausule opgenomen. Wij adviseren toch een hardheidsclausule te hanteren waar vanuit de richtlijnen voor collectieve- of individuele voorzieningen het maatwerk toch niet past. Neem deze ook op in de beleidsregels.

## **Hoofdstuk 2. Proceduretoegang tot maatschappelijke ondersteuning**

In het verleden, ook als Wmo- raad, hebben we veel aandacht geschonken aan de toegang tot de Wmo. We hebben ook meerdere adviezen op dit vlak uitgebracht. We zijn blij met het duidelijke overzicht dat u in het inleidende gedeelte van dit hoofdstuk hebt opgenomen met betrekking tot het tijdspad en de stappen in de toegangsprocedure. We staan ook positief tegenover de vermelding van de onafhankelijk cliëntondersteuning (artikel 2.2.). Wij dringen erop aan in de diverse uitingen helder met de bevolking te communiceren. Wij hebben signalen ontvangen waaruit blijkt dat inwoners van Putten het Wmo- loket, de toegangsprocedure en de beschikbare cliëntondersteuning niet kennen.

### **Artikel 2.1.2. spoedeisende gevallen**

De beleidsregels geven aan dat in spoedeisende situaties u onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening verstrekt volgens Wmo- artikel 2.3.3. Dit geldt ook voor gevallen waar direct opvang noodzakelijk is. In gezamenlijkheid met de regionale adviesraden heeft de participatieraad op 9 maart jongstleden een advies uitgebracht met betrekking tot Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen . In dat advies stellen we onder andere de zorg over de gemeentelijke crisisopvang aan de orde. Wij adviseren onderstaand adviesonderdeel mee te nemen in uw overweging en te verwerken in de huidige beleidsregels.

#### ***Crisisopvang***

*Dit onderwerp is tijdens het traject aangedragen door cliënten als een belangrijk punt voor de veranderagenda. In de praktijk blijkt vaak dat er bij crisis geen en/of geen adequate opvang is. Crisis moet breed gezien worden, bijv. tijdelijke terugval of even op adem komen of een acute crisis. Er wordt steeds aangegeven door gemeentes dat de crisisopvang in de regio goed is geregeld, maar dit blijkt in de praktijk niet altijd zo te zijn. Het is voorstelbaar dat door de inzet op langer zelfstandig wonen de behoefte aan tijdelijke opvang meer nodig is dan voorheen. In de praktijk vraagt de toename van het aantal verwarde mensen nu al extra aandacht. Het advies van de adviesraden is dan ook het onderwerp crisisopvang nader uit te werken en meer plaatsen voor kortere of langere tijd te realiseren. Dit is een gedeelde lokale en regionale verantwoordelijkheid. (uit regionaal advies Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen d.d. 9 maart 2016)*

### **Artikel 2.16 heronderzoek**

In dit artikel spreekt u vanuit uw bevoegdheid heronderzoek te doen met betrekking tot maatwerkvoorziening. Wij adviseren in dit artikel te benadrukken dat het een voortgangsonderzoek is in het belang van de cliënt: het kan invloed hebben op het aanpassen van de voorziening in omvang en tijdsduur.

### **Hoofdstuk 3. Mantelzorg etc.**

Op 22 december 2015 heeft de Wmo-raad een uitgebreid advies uitgebracht over de Mantelzorgondersteuning Gemeente Putten 2016. Uit uw reactie blijkt dat u een aantal adviezen heeft overgenomen. Het advies voor één loket voor mantelzorgondersteuning, ook geadviseerd door de onderzoekers Spectrum Elan, heeft u niet overgenomen. Daarom vraagt de participatieraad met klem om aandacht voor de communicatie over de taakverdeling tussen het mantelzorgloket en het loket –Samenleving van de gemeente.

#### **Artikel 3.6. veilig thuis**

U maakt duidelijk hoe dit bovenlokale meldpunt voor hulp en advies is georganiseerd. Goed dat u dat uitgebreid in de beleidsregels weergeeft.

#### **Artikel 3.7. klachtenprocedure**

De beleidsregels melden expliciet de folder *Uitvoering Jeugd, Zorg en Werk*, voor het geval men niet tevreden is. De participatieraad vindt het positief dat u zo de klachtenmogelijkheid meeneemt. Ter verduidelijking bevelen wij de Informatiekaart Klachten van burgers in de Wmo van Movisie aan. Deze is op verzoek van het ministerie van VWS tot stand gekomen. (zie bijlage). Met name het klachtenschema, toegevoegd aan de eerder genoemde folder, zal verduidelijkend werken.

### **Hoofdstuk 4. Verstrekking van maatwerkvoorzieningen**

Hierin spreekt u over een mogelijk casuïstiekoverleg bij ingewikkelde, meervoudige problematiek. Een verbinding met de deeldomeinen Jeugd en Participatie ligt dan voor de hand. Wij missen hier uitvoeringsaspecten voor de integrale aanpak binnen het sociaal domein.

### **Hoofdstuk 5. Eigen bijdrage**

De participatieraad vindt de informatie aan cliënten over de omvang van de eigen bijdrage van eminent belang. Wij hebben signalen ontvangen dat door onduidelijkheid onbegrip is ontstaan over het eigen aandeel in de verstrekte maatwerkvoorziening. Een duidelijk beeld en heldere omschrijvingen helpen! Wij adviseren dit aspect in het communicatieplan met betrekking tot de beleidsregels mee te nemen.

### **Hoofdstuk 6. Hulp bij het huishouden**

Over hulp bij het huishouden heeft de Wmo-raad in het verleden en de participatieraad op 7 april 2016 geadviseerd. Wij zijn positief over de duidelijke definitie Mantelzorg, zoals u in dit hoofdstuk vermeldt.

### **Hoofdstuk 7. Begeleiding**

In artikel 7.5. werkt u de verschillende vormen van begeleiding uit. In de uitwerking zien we echter "*begeleiding bij werk*" niet terug. Voor een integrale aanpak ligt de verbinding met de Participatiewet voor de hand. Wij bepleiten meer aandacht voor de beoogde integrale aanpak binnen het sociaal domein.

## Hoofdstuk 8. Verblijf kortdurend

In dit hoofdstuk heeft u “kortdurend verblijf” meer uitgewerkt dan in de bestaande beleidsregels; het is daardoor duidelijker en dat is verheugend voor de betreffende cliënten.

## Hoofdstuk 14. Beschermd wonen

Dit hoofdstuk heeft u toegevoegd. Het schept duidelijkheid over de verantwoordelijkheid van de centrumgemeente Zwolle. Zoals eerder gemeld, heeft de participatieraad meegewerkt aan de regionale adviezen op dit terrein.

### Tenslotte

Wij zijn er om opmerkzaam te zijn en adviezen te geven, maar in het algemeen is de participatieraad tevreden over de duidelijkheid van dit omvangrijke handboek voor de toepassing van Wmo in Putten.

We willen nogmaals de wenselijkheid van de integrale aanpak in het sociaal domein benadrukken; zorg ook voor een goede beschrijving. Tot onze verrassing beschrijft u in het praktijkboek Wmo nergens het aspect privacy, terwijl dit voor ons het tweede speerpunt van 2016 is. Voor alle duidelijkheid voegen we het toe:

### 2. PRIVACY

De Participatieraad wil bij de realisatie van alle transities extra letten op het beleid en de uitvoering ervan inzake privacy van de cliënt. Dit voor wat betreft het omgaan met en/of delen van vertrouwelijke informatie over de cliënt binnen eenzelfde organisatie/zorgaanbieder of tussen ketenpartners.

Aandachtspunten van de Participatieraad hierbij:

1. Zijn cliënten op een transparante en zorgvuldige manier geïnformeerd hoe er met informatie over de persoonlijke levenssfeer, medische diagnostiek en psychosociale factoren wordt omgegaan.
2. Wordt er aan de cliënt(en) **voorafgaand** aan het overleg, toestemming gevraagd voor het uitwisselen van vertrouwelijke casus gerelateerde informatie met andere afdelingen binnen dezelfde organisatie (bijvoorbeeld Gemeente Putten; WMO-loket en Sociale Dienst) en het doel van deze uitwisseling.
3. Wordt er aan de cliënt(en) **voorafgaand** aan het overleg, toestemming gevraagd voor het uitwisselen van vertrouwelijke casus gerelateerde informatie met ketenpartners (bijvoorbeeld CJG-Icare) en het doel van deze uitwisseling.
4. Heeft de cliënt het toestemmingsformulier ondertekent met daarop vermeld de organisaties waarin de cliënt heeft toegestemd voor afstemming/overleg.
5. Zijn cliënten op de hoogte van het gegeven dat, wanneer de persoonlijke veiligheid of de veiligheid van gezinsleden in het geding is, de noodzaak om informatie op te vragen of te verstrekken voorrang heeft boven de toestemming van de betrokken cliënten.

Wij vertrouwen erop u met dit advies van dienst te zijn in het belang van huidige cliënten en inwoners die in de toekomst maatwerkvoorziening van de gemeente Putten nodig hebben.

Met vriendelijke groet,

Namens de participatieraad

Jaap Plomp

Secretaris.

**Bijlage:** informatiekaart klachten van burgers in de Wmo