

Gemeente Delft
t.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 78
2600 ME Delft

Betreft: Verordening maatschappelijke ondersteuning Delft 2019

Datum: 22 november 2018

Geacht College,

De verordening Maatschappelijke ondersteuning Delft 2019 is aan de Adviesraad Sociaal Domein ter kennisname opgestuurd. Mogelijk is daar bij ons een misverstand ontstaan over de vraag of advies gewenst werd.

De ASD kiest ervoor om u een ongevraagd advies aan te bieden, omdat het stuk voor inspraak is vrijgegeven (<https://www.delft.nl/nieuws/nieuwe-regels-voor-wmo-ter-inzage>), en omdat lokale verbeteringen ten aanzien van kwaliteit en handhaving en de uitwerking Inkoopvisie en Inkoopstrategie H4 per 1-1-2019 hierin zijn verwerkt.

We hopen dat onze adviezen een bijdrage kunnen leveren aan de concretisering van het gemeentelijk beleid in de verordening en de beleidsregels waarmee deze tot uitvoering komen.

1. Algemeen

In de verordening worden werkwijze, rechten en plichten van de gemeente en betrokken partijen vastgelegd. We adviseren explicieter de rechten en plichten van cliënten te definiëren. Daarbij willen we benadrukken dat de cliënten die het moeilijk hebben effectiever geïnformeerd kunnen worden over hun rechten in de verordening. Bovendien adviseren we u in de procedure rekening te houden met cliënten die de vermogens niet hebben om zelfstandig en goed overwogen beslissingen te nemen en naar resultaten toe te werken.

We hebben daartoe een groot aantal concrete suggesties toegevoegd in de bijlage van dit advies.

2. Privacy

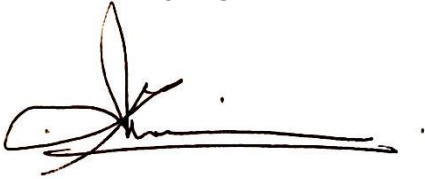
In de toelichting staat: bij de gegevensverzameling zullen de grenzen van de Wet bescherming persoonsgegevens in acht genomen worden. In de verordening wordt dit verder niet uitgewerkt. Omdat in de ondersteuning samengewerkt wordt met externe partijen adviseren we daar veel explicieter over te zijn om zo te voorkomen dat cliënten onnodig ongerust worden en hun belang ondersneeuwt omdat ze te voorzichtig met het delen van informatie worden.

3. Evaluatie

In artikel 27 geeft u aan dat het gevoerde beleid minimaal eenmaal per 4 jaar geëvalueerd wordt. Gezien de nieuwe manier van werken, resultaatgericht, adviseren wij reeds over 2 jaar het gevoerde beleid te evalueren.

Wij zien vol vertrouwen uit naar uw reactie en verzoeken u om ons te informeren over de manier waarop u ons advies meeneemt in de verdere uitwerking.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Harry ter Braak', with a long horizontal flourish extending to the right.

Harry ter Braak
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Delft

Bijlage

Verordening maatschappelijke ondersteuning Delft 2019

Onderstaand bieden we een aantal concrete suggesties met betrekking tot de verordening.

Hoofdstuk 2 Onderzoekperiode

Het is in het belang van de cliënt dat de vraag om ondersteuning snel en adequaat behandeld wordt.

In die zin is het goed om de vaart erin te houden en dat de termijnen waarop de gemeente reageert en beslist zo beperkt mogelijk blijven.

Voor ons is echter niet duidelijk hoeveel weken het hele proces van aanvraag tot vaststelling van de ondersteuning door het college nu in werkelijkheid vraagt en nodig heeft en hoeveel ruimte de cliënt kan krijgen als zaken voor hem/haar te snel gaan.

Graag zien we in de verordening terug:

- Extra aandacht voor de cliëntondersteuning, omdat nog te weinig burgers weten van het bestaan van cliëntondersteuning.
Aanvullend bij artikel 3: Het college geeft actief bekendheid aan cliëntondersteuning via diverse communicatiekanalen (niet alleen digitaal) met verwijzing naar de instanties die deze ondersteuning aanbieden.
- Een eenvoudige maatwerkprocedure met adequate persoonlijke ondersteuning voor die (kwetsbare) burgers die niet in staat zijn een actieve bijdrage te leveren op inhoud en te voldoen aan de tijdseisen. De ondersteuningsprocedure (ondersteuningsplan, persoonlijk plan, zorgplan) is nu voor deze burgers te complex, de rol van een cliëntondersteuner wordt niet altijd begrepen en er wordt te veel administratie gevraagd.
- Hoeveel extra tijd er beschikbaar is wanneer de cliënt en zorgaanbieders (i.s.m. cliëntondersteuner, indien wenselijk) meer tijd nodig hebben om te komen tot een persoonlijk plan (artikel 4) en een ondersteuningsplan (artikel 7). Zeker als er sprake is van complexe vragen om ondersteuning en derde partijen ingeschakeld moeten worden.
- Hoe keuzevrijheid voor de cliënt geborgd wordt in dit hele proces t.a.v. de zorgaanbieder en t.a.v. derden die door de zorgaanbieder ingeschakeld kunnen worden, hoe de cliënt en/of het ondersteunend netwerk daarbij betrokken wordt (diverse opties met bijbehorende voor- en nadelen).
- Hoeveel ruimte er is voor uitbreiding van het onderzoekstraject. Niet bij alle aanvragen is het mogelijk om op korte termijn te komen tot een diagnose.
- Hoeveel ruimte er is voor de cliënt om op diverse momenten bezwaar aan te tekenen, b.v. bij het verslag van het gesprek, de keuze van de zorgaanbieder, de formulering van het ondersteuningsplan/zorgplan.
- Wie verantwoordelijk is voor het bewaken van de termijnen die gesteld worden om te komen tot een zorgplan: de gemeente/cliënt/zorgaanbieder? Of en welke sancties er zijn als het een en ander niet binnen de gestelde termijn lukt.

In artikel 5 Het gesprek graag aanvullen:

- bij 2.j: pgb: ...waarbij de cliënt in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht *over de mogelijkheden en de voor- en nadelen van een PGB.*
- Nieuw punt: *De cliënt wordt op de hoogte gebracht van de geldende klachten- en bezwaarprocedure.*

Hoofdstuk 3 De te bereiken resultaten

- Artikel 9, punt 3:

In dit artikel wordt aangegeven dat het college kan besluiten dat een cliënt niet in aanmerking kan komen voor een maatwerkvoorziening als een cliënt zijn hulpvraag *redelijkerwijs* had kunnen voorzien.

Kunt u aangeven wat met *redelijkerwijs* bedoeld wordt en welke criteria hierbij van toepassing zijn?

- Suggestie bij artikel 10.2 beschrijving van het resultaat gebied financiën bolletje 3: 'het genereren van inkomen dat aan de basisbehoefte voldoet, *indien mogelijk* zonder uitkering'.

Bij het formuleren van de te bereiken resultaten wordt vooral uitgegaan van cliënten die in staat zijn actief naar een resultaat toe te werken en die een expliciete rol kunnen spelen, samen met hun naasten, in het proces van resultaatbepaling en de intensiteit van de inzet van de ondersteuning. Sommige kwetsbare burgers kunnen hier niet aan voldoen ook al zouden zij dat graag willen. Voor hen, en hun naasten, is het van belang dat zij die ondersteuning krijgen die bij hen past en die hen tot hun recht laat komen in wie zij zijn. Het is wenselijk dat de gemeente zich aanpast aan deze omstandigheden met een aangepaste procedure.

Andere suggesties bij resultaten:

- Suggestie formulering artikel 10.4, tweede bolletje:
Het bieden van een dagprogramma/dagbesteding waaraan cliënten kunnen deelnemen als zij niet in staat zijn zelfstandig hun dag in te vullen, *waarbij het welbevinden van de cliënt zo goed mogelijk tot zijn recht komt.*

Toevoegen: *ondersteuning van omgeving/respitzorg*

- Suggestie extra voorbeeld artikel 10.6:
- *Ondersteuning voor mensen die niet te motiveren zijn/ geen aandacht meer hebben voor handelingen die gericht zijn op het onderhouden of verbeteren van hun gezondheid, zoals bij het nuttigen van een maaltijd*

- Suggestie artikel 10.7, punt 2 ontmoetingscentra
Aanvullend bij verwijzers: *poli geriatrie, de GGZ, de welzijnsorganisaties en de thuiszorgaanbieders (wijkverpleegkundigen)*

- Suggestie Artikel 16 Kwaliteitseisen: e en f: toevoegen: *in samenspraak met de cliënt*

- Suggestie Artikel 22 verhouding prijs/kwaliteit levering dienst door derden, punt 4:

Toevoegen: *In samenspraak met de cliënt*