

Retouradres : Postbus 78, 2600 ME Delft

Adviesraad Sociaal Domein Delft
Postbus 440
2600 AK Delft

Datum
04-12-2018
Ons kenmerk
3824568
Uw brief van
22 november

Onderwerp
Reactie op ongevraagd advies t.a.v. de aangepaste
Verordening maatschappelijke ondersteuning Delft 2019

Geachte leden van de adviesraad,

Op 22 november hebben we van u een brief ontvangen met daarin uw advies over de Verordening maatschappelijke ondersteuning Delft 2019, waarvoor dank.

Uw adviezen zijn niet van dien aard dat we de verordening gaan aanpassen. In uw advies zit een aantal aandachtspunten waar wij bij een volgende herziening wel rekening mee houden. In de bijlage leest u onze uitgebreide reactie op uw opmerkingen en vragen.

Wij vertrouwen erop uw opmerkingen en vragen hiermee afdoende te hebben beantwoord.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Delft,



, burgemeester

ir. S.M. Brandligt I.b.



, secretaris

dr. M. Berger, I.s.

Bijlage 1

Uw opmerkingen:

1. 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.

Als gemeente nemen we de tekst over van de modelverordening van de VNG. Dat geldt ook voor de tekst over de rechten en plichten van cliënten. Tijdens de melding en aanvraag wordt duidelijk naar cliënt gecommuniceerd wat zijn rechten en plichten zijn.

In de procedure wordt cliënt altijd gewezen op de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning zodat cliënten die het vermogen niet hebben om zelf goed overwogen beslissingen te nemen hierin worden ondersteund.

2. 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.

De gemeente is gebonden aan de regels van de nieuwe privacywet AVG. Gegevensuitwisseling met zorgaanbieders vindt beveiligd plaats. Als cliënten hier zorgen over hebben dan kunnen de medewerkers van Delft Support of de betreffende zorgaanbieder de cliënt hier informatie over geven en hen gerust stellen dat informatie beveiligd wordt verstuurd. Meer gedetailleerde informatie in de verordening zetten vinden we niet wenselijk, dit kan leiden tot meer onduidelijkheid.

3. 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.

1 januari 2019 wordt gestart met resultaatgericht werken. Gezien het feit dat dit een nieuwe manier van werken is zal het gevoerde beleid worden gemonitord, vaker geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Mocht dit leiden tot ingrijpende aanpassingen dan zullen we u hier tijdig over informeren.

4. 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.

De gemeente streeft ernaar de termijnen zo kort mogelijk te houden. De wettelijke termijn is maximaal 8 weken, maar de gemeente kan verdagen als dit niet lukt.

5. 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.

Als cliënt belt met het Wmo loket en aangeeft een melding te willen doen voor Wmo ondersteuning dan krijgen zij telefonisch informatie over de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast krijgen cliënten na het doen van een melding en het maken van een afspraak een bevestigingsbrief voor het geplande keukentafelgesprek. Ook in deze brief staat de mogelijkheid beschreven van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast is er een folder beschikbaar over deze mogelijkheid.

6. 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.

Het is in het belang van de cliënt dat we als gemeente gedegen onderzoek doen naar de ondersteuningsbehoefte. We willen de doelen waaraan gaat worden gewerkt op voorhand helder hebben. Zonder de bijbehorende plannen kan naderhand niet goed beoordeeld worden of de Wmo ondersteuning heeft geleid tot een beter welbevinden van de cliënt. Ook wordt zonder deze plannen niet inzichtelijk of er meer of minder ondersteuning nodig is.

7. 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.

We hebben te maken met wettelijke termijnen. Wordt de termijn niet gehaald dan kan er worden verdaagd.

8. 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).

De cliënt houdt zover hij daartoe in staat is zoveel mogelijk, indien nodig samen met de mantelzorg de regie. De gemeente heeft partijen gecontracteerd voor de verschillende resultaatgebieden. De cliënt heeft

keuzevrijheid, omdat hij kan kiezen uit de gecontracteerde zorgaanbieders. Wel wordt met de cliënt bekeken of de zorgaanbieder die zijn voorkeur heeft ook de zorgaanbieder is die het meest bij de ondersteuningsvraag van de cliënt aansluit. Als een zorgaanbieder door middel van onderaannemerschap een andere zorgaanbieder inschakelt dan wordt dit met cliënt besproken.

9. 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.

Als er extra tijd nodig is in het onderzoekstraject dan kan er verdaagd worden.

10. 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.

De cliënt kan officieel bezwaar aantekenen als hij de beschikking heeft ontvangen. Als de cliënt niet akkoord is met het ondersteuningsplan of zorgplan dan kan de cliënt aangeven wat de reden is en kan hij nog steeds een aanvraag indienen voor de oplossing hij beoogt (artikel 7).

11. 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.

De cliënt is samen met de betrokken zorgaanbieder verantwoordelijk voor het op tijd indienen van het zorgplan. De gemeente houdt de voortgang in de gaten.

12. 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.

Over de opmerking bij 2j pgb: deze tekst staat in vrijwel dezelfde bewoordingen al in artikel 18, lid1.

De bezwaarprocedure staat in de beschikking die cliënt ontvangt. De klachtenprocedure staat genoemd in de verordening.

13. 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?

Een voorbeeld van redelijkerwijs kan zijn dat cliënt in een rolstoel zit en dat hij een huis koopt met een eerste verdieping waardoor hij een traplift nodig heeft om naar zijn slaapkamer en badkamer te komen op de eerste verdieping. Op het begrip redelijkerwijs zijn geen specifieke criteria van toepassing, hierbij gaat het om logisch redeneren zoals in het voorbeeld naar voren komt.

14. 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'.

Deze tekst is H4 breed overgenomen uit het aanbestedingsbestek. Als we signalen binnen krijgen dat er behoefte is aan verduidelijking dan kan dit bij de volgende herziening worden aangepast.

15. 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.

De te bereiken resultaten worden bepaald door te kijken naar de situatie van de cliënt aan de hand van de leefgebieden in de zelfredzaamheidsmatrix. In het oude systeem gebeurt dit niet anders. De cliënten die Wmo ondersteuning ontvangen zijn vaak kwetsbaar en daarom hoeft de cliënt de resultaatbepaling niet alleen of met zijn naasten te doen, hij krijgt hier ondersteuning bij van de Wmo consulent en de zorgaanbieder. Ook hier kan gebruik worden gemaakt van de gratis onafhankelijke cliëntondersteuning.

16. 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/respijtzorg

Deze tekst is H4 breed overgenomen uit het aanbestedingsbestek. Als we signalen binnen krijgen dat er behoefte is aan verduidelijking dan kan dit bij de volgende herziening worden aangepast.

*17. 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*

Deze tekst is H4 breed overgenomen uit het aanbestedingsbestek. Als we signalen binnen krijgen dat er behoefte is aan verduidelijking dan kan dit bij de volgende herziening worden aangepast.

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

Er zit geen limiet op het aantal partijen en professionals die de cliënt wijst op de ontmoetingscentra. Het verwijzen is gelimiteerd aan de partijen genoemd in de verordening.

19. Suggestie Artikel 16 Kwaliteitseisen: e en f: toevoegen: in samenspraak met de cliënt

e: De zorgaanbieder wijst een eerstverantwoordelijke ondersteuner aan als aanspreekpunt. Dit gaat zoveel mogelijk in samenspraak met cliënt.

f: De coördinerende zorgaanbieder schrijft altijd samen met de cliënt het integrale zorgplan dus dit gaat automatisch in samenspraak met de cliënt.

20. Suggestie Artikel 22 verhouding prijs/kwaliteit levering dienst door derden, punt 4: Toevoegen: In samenspraak met de cliënt

De coördinerende zorgaanbieder schrijft altijd samen met de cliënt het integrale zorgplan dus dit gaat automatisch in samenspraak met de cliënt.