



p.a. Berkenlaan 30
3737 RN Groenekan

Gemeente De Bilt
Aan het College van Burgemeester en Wethouders
Soestdijkseweg Zuid 173
3721 AB Bilthoven
(per e-mail verzonden)

Groenekan, 1 november 2013

Geacht College,

Onlangs ontvingen wij van u het verzoek om de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2014 van advies te voorzien. Wij willen hierbij graag aan dit verzoek voldoen.

In onze vergadering van oktober zijn in aanwezigheid van mevrouw De Vries, hoofd Zorg&Welzijn een aantal belangrijke zorgpunten besproken, die wij hierbij graag onder uw aandacht brengen.

De Verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2014 is geijkt op het gedachtegoed van de Kanteling. Dat heeft tot gevolg dat meer dan voorheen de beslissing om Wmo-voorzieningen te verstrekken wordt gebaseerd op een weging van de eigen kracht van de aanvrager en zijn sociaal netwerk. Het zoveel mogelijk objectiveren van deze weging zal dan ook van het grootste belang zijn om een adequate inschatting mogelijk te maken en niet te verdwalen in subjectieve interpretaties.

De Wmo Advies Raad heeft waardering voor de gedegen inhoud van de verordening en is verheugd om te zien dat de mantelzorger een eigenstandige positie heeft gekregen als aanvrager van Wmo-voorzieningen.

Tegelijkertijd maken wij ons op onderdelen zorgen over de implementatie van deze nieuwe aanpak. De kritieke punten liggen ons inziens met name bij de informatievoorziening over de gewijzigde aanpak, de kwaliteit van de cliëntbegeleiding, scholing van ambtenaren in omgaan met nieuwe doelgroepen, het scheppen van voldoende waarborgen voor objectieve oordeelsvorming en de beleidsevaluatie.

1. Tijdige en adequate voorlichting van burgers
De nieuwe werkwijze geeft burgers in het aanvraagproces een essentieel andere rol dan voorheen. Kwam mevrouw Jansen tot voor kort aan het loket met de vraag om een traplift; voortaan wordt van haar verwacht dat zij aangeeft wat haar beperkingen zijn op verschillende vlakken en wie haar bij het compenseren daarvan behulpzaam kunnen zijn. Van deze andere rol en de verandering in de relatie tot de behandelend ambtenaar zal zij tevoren op de hoogte moeten zijn.
2. Solide en hoogwaardige cliëntbegeleiding, passend bij de doelgroep
Mondige, assertieve burgers zullen goed in staat zijn om hun beperkingen en kracht duidelijk te verwoorden. Minder assertieve, niet taalvaardige en anderszins kwetsbare burgers zullen zich wellicht te snel met een voor hen niet passend compensatiearrangement weg laten sturen.
3. Voldoende kennis bij Wmo-consulenten van nieuwe Wmo-doelgroepen

Nu het regeringsbeleid gericht is op het zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen van mensen met beperkingen van allerlei aard, zullen zich ook meer burgers die voorheen in een intramurale woonvoorziening werden opgenomen aan het Wmo-loket gaan melden. Hierbij denken we vooral aan burgers met een verstandelijke of psychische beperking en dementerenden. Dat betekent dat Wmo-consulenten kennis moeten hebben van nieuwe doelgroepen, hun ziektebeelden en de eruit voortvloeiende beperkingen alsmede van de eisen die deze beperkingen stellen aan de gespreksvoering.

4. Waarborgen voor objectieve en accurate indicatiestelling
Er worden dus hoge eisen gesteld aan gespreksvoering en indicatiestelling. Een goed "keukentafelgesprek" kan voldoende informatie opleveren om een subjectieve inschatting van de eigen kracht van de aanvrager en van zijn netwerk te maken. Moeilijker is het om dit oordeel toch zoveel mogelijk te blijven baseren op objectieve criteria. Hoe meet je de duurzaamheid van een behulpzame buurvrouw en hoe belastbaar is die liefdevolle dochter. Objectivering van de indicatiestelling is des te meer noodzakelijk om ook eventuele bezwaar- en beroepsprocedures op een goede manier te laten verlopen. In het werkproces zullen dus voldoende waarborgen geschapen moeten worden om een objectieve indicatiestelling mogelijk te maken.
5. Evaluatie van beleid en werkwijze
In de Verordening is er sprake van dat evaluatie van het gevoerde beleid eens per vier jaar plaatsvindt. Gezien de ingrijpende wijzigingen, die in deze verordening al in gang worden gezet en in 2015 verder in de Wmo-wetgeving en uitvoeringspraktijk zullen worden aangebracht lijkt ons een dergelijke termijn te ruim gekozen. Frequenter analyseren en evalueren geeft de kans om tijdig onvolkomenheden op te sporen en te repareren.

Op grond van bovenstaande overwegingen komen wij daarom tot het volgende advies:

1. Draag zorg voor een goed communicatieplan over 2014 en 2015 in verband met nog komende wijzigingen als gevolg van de transities. Start de voorlichting aan burgers al bij de vaststelling van deze Verordening. Maak ook een brochure voor de huidige gebruikers van de Wmo-voorzieningen over de te verwachten wijzigingen. Zorg voor informatie over het aanvragen- en verstrekkingenbeleid, die voldoet aan de volgende criteria:
 - Tijdig
 - Repeterend
 - Duidelijk
 - Breed verspreid
 - In begrijpelijke taal, aansluitend bij de verschillende doelgroepen
2. Dring bij kwetsbare nieuwe aanvragers aan op aanwezigheid een familielid of wettelijk vertegenwoordiger bij het gesprek. Zorg voor beschikbaarheid en bereikbaarheid van gespecialiseerde cliëntondersteuners, zoals MEE-consulenten en ouderenadviseurs.
3. Draag zorg voor tijdige en adequate scholing van Wmo-consulenten. Raadpleeg deskundigen en ervaringsdeskundigen om leemtes in kennis en ervaring met de nieuwe doelgroepen te compenseren. Stel daartoe een lijst van ervaringsdeskundigen op, die kennis hebben van de nieuwe doelgroepen en die in voorkomende gevallen te raadplegen zijn.
4. Stel waarborgen op voor een objectieve en accurate indicatiestelling. Neem in de kwaliteitsprotocollen een doortimmerde lijst met objectieve criteria op, die dienen als basis voor de besluitvorming over te verlenen indicaties. Zorg op korte termijn voor scheiding van gespreksvoering en indicatiestelling in persoon.

5. Gezien de ingrijpende wijzigingen in het aanvraagproces is evaluatie per half jaar noodzakelijk om grove onvolkomenheden in de uitvoering tijdig bij te kunnen stellen. Invoeren van klantonderzoek kan helpen om onbedoelde bijeffecten van de nieuwe werkwijze op te sporen.
Met name in de eerste periode na de implementatie van de nieuwe werkwijze is een lerende attitude van het grootste belang om fouten en leemtes in de nieuwe methodiek tijdig op te kunnen sporen en te herstellen.

Wij vertrouwen er op dat u onze argumentatie en aanbevelingen zorgvuldig zult meewegen in uw besluitvorming en zien uw verslaglegging over de genomen besluiten met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

Loes Klok
Voorzitter Wmo Advies Raad De Bilt