



p.a. Berkenlaan 30
3737 RN GROENEKAN

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
Soestdijkseweg Zuid 173
3721 AB BILTHOVEN
(per e-mail verzonden)
De Bilt, 6 juli 2014

Betreft: Zienswijze rapport "Project De Kanteling"

Geacht College,

In antwoord op uw verzoek sturen wij u hierbij onze zienswijze op uw rapport "Project De Kanteling.

Wij hebben de nota met veel belangstelling gelezen. Het stelt ons gerust te lezen dat de gemeente de indicatiestelling voor de Wmo toch als onvervreembare taak voor de eigen organisatie ziet. Deze stellingname komt een zo objectief mogelijke oordeelsvorming over de aanvragen ten goede. Inhoudelijk zijn wij ook content met het huisvesten van het Mens-op-Maat-team samen met een aantal belangrijke ketenpartners. De korte lijnen en directe bereikbaarheid kunnen de onderlinge afstemming vergemakkelijken. Tenslotte ondersteunen wij van harte het voorstel om een extra fulltime Wmo-consulent aan te trekken om zo de overgang naar de nieuwe systematiek zonder achterstanden in de afhandeling van aanvragen te laten verlopen.

De nota is op 10 juni jongstleden voorbesproken in aanwezigheid van Ina ten Berge (projectorganisatie transitie) en Evelien Ribbens (MENS) en op 1 juli inhoudelijk in de WAR-vergadering behandeld. Bij die gelegenheden hebben wij de volgende aandachtspunten besproken.

Algemeen

Eigenlijk hadden wij het gevoel dat in deze nota niet de cliënt maar Mens Op Maat centraal staat. Begrijpelijk gezien het feit dat het een organisatie is die op poten gezet moet worden en dat er veel bezuinigd moet worden, maar voor ons staat het belang van de cliënt centraal. Belangrijke voorwaarde voor effectief Wmo-beleid is ons inziens dat het belang van de burger als zorgaanvrager voorop staat en natuurlijk moet dat zo kosteneffectief mogelijk zodat de uitvoering binnen de gemeentelijke budgetten kan plaatsvinden.

In het rapport wordt (te) vaak het woord 'kan' wordt gebruikt. Hierdoor blijft er te veel onduidelijk. Wordt hiermee bedoeld dat het feitelijk zo is of wordt geregeld of dat het een van de vele mogelijke uitkomsten is. In de uitvoeringsnota moet het proces helder zijn en duidelijk zijn welke keuzes zijn gemaakt.

Communicatie en voorlichting

Ondanks dat in de nota wordt verwezen naar het communicatieplan, was dit plan helaas niet meegestuurd. De WAR heeft dit plan node gemist, aangezien van onze kant al bijna een jaar wordt aangedrongen op tijdige en planmatige voorlichting aan burgers, een traject dat in

onze optie eigenlijk al lang had moeten beginnen. Er is immers sprake van een grote omslag voor de burger; van rechten naar compensatie. Voor veel burgers zijn de veranderingen nog helemaal niet duidelijk.

Advies: nog in de zomerperiode starten met planmatige voorlichting aan burgers over de consequenties van de Kanteling en de drie transities. Hierbij zowel aandacht besteden aan de nieuwe positie van de Wmo-aanvrager als aan de noodzaak om als burger actief aan burenhulp en vrijwilligerwerk te gaan participeren.

Taken en formatie Front Office en Backoffice

Tijdens de bespreking van het rapport werd duidelijk naar voren gebracht, dat het advies van de Front Office zwaarwegend is. De rol van de Back Office zal vooral een administratieve/validerende zijn, ons in gesprekken omschreven als een "stempelmachine." Dat wekt de suggestie dat de eigenlijke - weliswaar informele - indicatiestelling al plaatsvindt in het Keukentafelgesprek.

De aan de Back Office toegeschreven taken beslaan echter tot onze verbazing bijna de helft van de totale formatie (3 fte Back Office versus 3,57 fte Front Office), terwijl al het voorbereidend werk al door de Front Office in de Keukentafelgesprekken en de administratieve afhandeling daarvan is gedaan. Voor de WAR is hierdoor onduidelijk wat de taken rond de indicatiestelling door het Back Office nu precies inhouden en in hoeverre er nog sprake is van een eigenstandig proces van oordeelsvorming in de Back Office.

Advies: Als de indicatiestelling niet meer inhoudt dan afstempelen van het advies van de Front Office, verklein dan de formatie van Back Office en laat deze ten goede komen aan de formatie van de Front Office. Ervan uitgaande dat dat zo is, zouden taken en verantwoordelijkheden van de Back Office in de nota scherper tot uitdrukking moeten komen.

Bij de WAR bestaat daarnaast ongerustheid over de positie van de aanvrager van Wmo-voorzieningen/de cliënt in de formele indicatieprocedure. De informele indicatie komt kennelijk al tot stand in het Keukentafelgesprek. De doelstelling van de Gemeente is om de kosten van de Wmo-uitvoering terug te dringen. Mens regelt de toeleiding tot de Wmo. Als het Back Office bij de gemeente alleen accordeert wat Mens/het MOM-team adviseert komt er een groot deel van de bezuinigingsopgave en dus van de taakstelling om het aantal aanmeldingen voor voorzieningen beperkt te houden bij Mens te liggen. Dat maakt eens te meer noodzakelijk dat cliënten zich kunnen laten ondersteunen door onafhankelijke en zelfs professionele cliëntondersteuners. Wij vinden in dit rapport onvoldoende beschrijving van dit aspect en hebben de volgende vragen:

Wat heeft u geregeld voor mensen met een verlaagde wilsbekwaamheid?

Hoe gaat u de onafhankelijke cliëntondersteuning vormgeven? Hiertoe krijgt de gemeente volgens het rapport ook gelden over, die voor cliëntondersteuning moeten worden ingezet.

Hoeveel budget komt voor cliëntondersteuning over naar de gemeente?

Advies: Wij dringen er gezien deze situatie op aan om de gelden voor Cliëntondersteuning ook daadwerkelijk voor dit doel in te zetten en een hoogstaande cliëntondersteuning zo ook voor de toekomst te waarborgen. Cliëntondersteuning van MEE zal daartoe zoveel mogelijk intact gehouden moeten worden. De Ouderenadviseurs van de Ouderenbonden kunnen met betrekking tot advisering/ondersteuning van ouderen zeker toegevoegde waarde hebben. Voor jeugdigen zal een dergelijke ondersteuningsfunctie nog moeten worden verduidelijkt.

Verder leven er bij de WAR een aantal fundamentele vragen over de eerste melding bij Mens. Het rapport beschrijft dat van de 1650 inkomende telefoontjes bij het Meldpunt er

1.000 worden doorgeleid, dus 650 komen niet in aanmerking voor toegang tot Wmo-zorg en vallen in die zin al direct af bij het centrale meldpunt.

Wat gebeurt er met de 650 mensen waarbij aan de telefoon wordt bepaald dat het niet zinvol is om een melding te doen. Wat zijn dan de criteria, die worden gehanteerd om te bepalen wie er verder mogen in de procedure? Worden deze 650 telefoontjes wel geregistreerd? Wie neemt de telefoon aan: professional of vrijwilliger?

Advies: Wij adviseren transparante en toetsbare criteria op te stellen voor zorgtoeleiding en tijdige evaluatie van dit logistieke proces (na twee maanden).

Dagbesteding/dagopvang

Dagbesteding/dagopvang wordt in het rapport een algemene voorziening genoemd (blz. 20). Hierover bestaan bij de WAR vragen en is er ongerustheid. We zijn van mening dat er een substantiële groep mensen is voor wie dit niet passend is.

Advies: Dagopvang met professionals moet blijven bestaan voor specifieke doelgroepen omdat structuur voor hen zo belangrijk is (oa. mensen met dementie/mensen met een verstandelijke beperking). Ons inziens is bijvoorbeeld een uur schilderen in de week niet voldoende.

Waarborgen voor privacybescherming

In dit rapport staat relatief weinig over privacybescherming.

Hoe waarborgt u de bescherming van de privacy? Dit is nu zeker van belang, nu ook het MOM-team gebruik gaat maken van het softwarepakket van de Back Office en uitwisseling van gegevens met andere hulpverleners en medici zal worden vergemakkelijkt.

Advies: Regel dat voldoende waarborgen voor privacy van cliënten in het werkproces worden opgenomen, ook in relatie tot de ICT.

Meetbare prestaties, klachtenprocedure en evaluatie

Een tijdige en deugdelijke evaluatie van het functioneren van de toegang en toeleiding tot de Wmo is van groot belang, gezien de complexiteit en het ingrijpende karakter van de Kanteling. Om een dergelijke evaluatie mogelijk te maken zullen de prestaties meetbaar moeten zijn. Belangrijke bijdrage daartoe zou bijvoorbeeld zijn om al in het gespreksformulier op te nemen wat het beoogd effect van de aanvrager is, anders is achteraf niet te meten of iemand is geholpen. Nu wordt alleen gesproken over het probleem van de aanvrager en zijn kracht om het op te lossen.

Hoe worden de burgers bij de evaluatie betrokken? Graag worden wij op de hoogte gehouden van de resultaten van de evaluatie.

Advies: Maak prestaties SMART en dus meetbaar. Doe na 3 maanden een eerste evaluatie over het functioneren van het gehele proces en de rol van MENS in het bijzonder. Wij pleiten voor een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) als onderdeel van de evaluatie en betrek de WAR bij het opstellen van het onderzoek en analyseren van de uitkomst.

Niet alleen op het moment van het stellen van de indicatie en het maken van een hulpverleningsarrangement is het meetbaar effect van belang. Het volgen van de effectiviteit van de hulp in de tijd wordt ook belangrijker dan voorheen. Zeker nu veel hulp zal worden verleend door vrijwilligers/mantelzorgers moet gevolgd worden of het arrangement na verloop van tijd nog steeds werkt, met andere woorden of vrijwilligers/mantelzorgers niet inmiddels zijn afgehaakt. Wij vinden het daarnaast belangrijk dat zeker in progressieve situaties (bijvoorbeeld beginnende dementie) in de tijd gevolgd wordt hoe het gaat.

Advies: Evalueer ook op individueel niveau of het hulpverleningsarrangement na 3 maanden nog werkt. Wij pleiten er dan ook voor om aan deze aspecten aandacht te besteden in het cliëntvolgsysteem en de taakomschrijving van het Front Office hierop aan te passen.

Klachtenmeldpunt

Het instellen van een Klachtenmeldpunt - zoals geopperd door de WAR in de vergadering van 10 juni - is niet opgenomen in dit stuk. Dat is wel een goede plek om signalen te verzamelen.

Advies: Richt een Klachtenmeldpunt in om te kunnen volgen wat de effecten zijn van de nieuwe werkwijze op kwaliteit en aard van de geboden hulp en voorzieningen.

Verdere aandachtspunten en opmerkingen:

1. In het gespreksformulier van de Keukentafelgesprekken een item opnemen over zingeving. Zingeving is een belangrijke factor in vinden en in stand houden van Eigen Kracht en in het voorkomen van isolement en eenzaamheid. Daarin vormt het een belangrijke link naar een van de centrale doelstellingen van het gemeentelijk Gezondheidsbeleid 2015.
2. In het rapport staat op blz. 9 dat bezuiniging begeleiding 20-25% is. Dit is volgens ons onjuist en moet 11% zijn.
3. De huisartsen krijgen er een belangrijke taak bij (blz. 30). Hoe staat het met de vorderingen van de gesprekken met de huisartsen? Hoe gaat u om met de speciale positie van de huisartsen en de vertrouwelijkheid?
4. Hoe gaat u om met spoedaanvragen? Wordt daar een aparte spoedprocedure voor ingericht?
5. Maak de termijnen zoals die zijn opgenomen in het rapport SMART.
6. Deskundigheid is een eis voor het slagen van het gehele kantelingsproces.

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,

Hans Voogt
Voorzitter Wmo Advies Raad De Bilt