

Gemeenteraad Woerden, wethouder mevr. Y. Koster, Wmo-raad

Woerden, 2 oktober 2014

Betreft: **Adviezen, op-/aanmerkingen en conclusies concept verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Woerden 2015**

Mijne heren,

Na het doorwerken van de concept verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Woerden 2015, willen wij u op de eerste plaats deelgenoot maken van onze grote zorgen of de zorgvrager uiteindelijk wel de juiste zorg/ondersteuning zal ontvangen die hij nodig heeft en dat hij niet verdwaalt in het woud van netwerken, mantelzorgers, vrijwilligers, algemene voorzieningen etc.

In de nieuwe Wet maatschappelijke Ondersteuning vervalt het criterium van compensatie. Helaas: de jurisprudentie die inmiddels gegroeid was over het begrip compensatie gaf duidelijkheid en rechtszekerheid aan de burger, die een beroep deed op de wet.

Met de nieuwe WMO ontstaat er voor de burger, die een beroep doet op de wet grote onduidelijkheid over de redelijke verwachting, die de burger mag hebben van zijn gemeente.

Natuurlijk is het de wens van het beleid om zoveel mogelijk op eigen kracht te doen en op te vangen in het eigen sociale netwerk. Hoe gaan we dat doen in de huidige individualistische maatschappij? Uitgaan van eigen kracht en mogelijkheden is een prachtig beginsel, maar wij zijn bang dat de grenzen van de eigen kracht van de zorgvrager niet altijd gesignaleerd zullen worden, mede omdat bijvoorbeeld bij mensen met niet aangeboren hersenletsel, de gevolgen lang niet altijd zichtbaar zijn, maar desalniettemin een barrière vormen voor het deelnemen aan de maatschappij. Dagstructuur, begeleiding, hulpmiddelen zullen daarbij onontbeerlijk zijn.

Vaak heeft hij het bos al uitgekamd en komt met een specifieke hulpvraag waar een individuele passende maatwerkvoorziening de oplossing is.

Luister daar naar en stuur hem niet terug het bos in!. Check ook na bijvoorbeeld 6 weken of de aangeboden oplossing werkt en of zijn zorgvraag hiermee is beantwoord. Neem in de verordening de nazorg op. Nieuw hoofdstuk 6.

**Op- en aanmerkingen op de VERORDENING, waarover wij graag duidelijkheid, opname of verandering willen zien .**

#### **Hoofdstuk 1: artikel 1: begripsbepalingen:**

Om de Wmo-verordening een zelfstandig leesbaar stuk te laten zijn, adviseren wij bepaalde begrippen wel op te nemen in de verordening.

Toevoegen:

*Nazorg:* Het controleren na bv 6 weken of de aangeboden ondersteuning ook de hulpvraag beantwoordt.

*Vooronderzoek:* Ambtelijke voorbereiding op het gesprek.

*Trekkingsrecht PGB:* De SVB beheert de PGB van de cliënt en voert in zijn opdracht de betalingen aan de zorgverleners uit.

#### **Hoofdstuk 2, Melding en onderzoek:**

Artikel 3: kosteloze cliëntondersteuning uitbreiden met *onafhankelijk*.

*NB. De gemeente biedt de cliëntondersteuning aan, hetgeen kan voelen als gedwongen winkelnering. Als de aangeboden cliëntondersteuning niet voldoet, waar kan men dan terecht voor echte onafhankelijke professionele cliëntondersteuning?*

Artikel 4.4: 14 dagen lijkt ons een redelijker termijn dan 7 om een persoonlijk plan in te dienen.

Artikel 5 a t/m k: Wij adviseren *in dit rijtje nogmaals expliciet opgenomen te willen zien dat de cliënt geïnformeerd is over de mogelijkheid van het indienen van een eigen plan en de ondersteuning, die hij daarbij kan krijgen. Voordeel van opname in artikel 5 is dat deze check ook wordt opgenomen in het verslag, dat cliënt krijgt van het gesprek.*

Artikel 7: Beide partijen moeten het verslag voor accoord tekenen. Is de cliënt het niet geheel eens met de inhoud van het verslag, dan kan hij voor gezien tekenen en geeft daarbij aan waarom hij niet accoord is.  
Er moet altijd een verslag worden gemaakt, ook als de cliënt het niet nodig vindt. Er kan later altijd teruggelezen worden hoe de probleemstelling c.q. ondersteuning is afgesproken.

Artikel 10.2: Mantelzorg en hulp uit het eigen sociaal netwerk is niet verplicht.

Artikel 10.3: taalfout: .....wordt gesteld zich zo snel mogelijk .....

Artikel 11.6: Toevoegen: PGB wordt gestort op rekening van de Sociaal Verzekeringsbank. Er wordt gewerkt met trekkingsrecht.

Artikel 12.1.b: Mantelzorg en hulp van personen uit eigen sociale netwerk zijn niet verplicht.

Artikel 12.3.h: .....het bedrag.....Waar vinden we duidelijkheid over de hoogte van dit bedrag? Wanneer komt het "uitvoeringsbesluit"? Kunnen we hier ook nog adviezen over geven?

Nieuw toevoegen:

**Hoofdstuk 6: Nazorg:** Check na bijvoorbeeld 6 weken of de aangeboden oplossing werkt en of de zorgvraag van de cliënt hiermee is beantwoord.

## **Hoofdstuk 6**

Artikel 17.2: Graag duidelijkheid waar die nadere regeling voor eigen bijdragen te vinden is, welke andere instanties dan CAK dit innen en hoe wordt de cumulatie van de eigen bijdragen bewaakt, zodat deze in totaal de draagkracht niet overschrijden (berekeningCAK). Ook duidelijk communiceren naar de cliënt waar hij aan toe is met zijn eigen bijdragen.

Artikel 18.3: klantkwaliteitsonderzoeken vervangen door *cliëntervaringsonderzoeken*.

## **Hoofdstuk 9**

Artikel 23.3: Toevoegen. *Het is van belang, dat de gemeente naast periodieke overleggen met aanbieders en het jaarlijks cliëntervaringsonderzoek ook periodieke overleggen organiseert met de Wmo-raad, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden, om feedback te verkrijgen ten aanzien van de naleving van de medezeggenschapsregelingen.*

- Artikel 23.2: klantkwaliteitsonderzoek vervangen door *cliëntervaringsonderzoek*.
- Artikel 24.1: Het college betreft ingezetenen van de gemeente.....bij de voorbereiding van het beleid.....  
Benader dan ook de doelgroepen(waaronder MIMAX) en doe niet net alsof we niet vertegenwoordigd zijn in Woerden. Hierin stelt u ons zeer teleur, want al vanaf eind 1993 komen wij op voor de belangen van de mensen met een beperking in Woerden. Waar de contacten in het verleden met de beleidsambtenaar en betreffende wethouder altijd zeer goed te noemen waren, zijn wij nu hevig teleurgesteld in de niet/minimale spontane contacten met wethouder Koster en de Wmo-raad, hetgeen wij meerdere malen hebben aangegeven.
- Artikel 24.2: ...advies uit te brengen... toevoegen, *gevraagd en ongevraagd*.
- Artikel 24.3: Zorg dan ook dat de benodigde stukken beschikbaar komen bij b.v. MIMAX en andere doelgroepen.
- Artikel 24.5: Toevoegen: *Het beleid en verordeningen worden aangepast wanneer de evaluatie met ingezetenen, cliënten en hun vertegenwoordigers daartoe aanleiding geeft.*

**Op- en aanmerkingen op de TOELICHTING WMO VERORDENING, waarover wij graag duidelijkheid, opname of verandering willen zien .**

**1. Algemene toelichting, blz. 11**

Uitwerking van ZIN naar PGB levenslang en levensbreed uitgewerkt in Integraal beleidsplan Sociaal Domein 2015-2016.

*Dit beleidsplan is niet in ons bezit en zouden wij graag ontvangen ter bestudering en advisering.*

Regel 14: toevoegen: een *collectieve* dan wel individuele maatwerkvoorziening.

Het plaatje waarin de ondersteuningsstructuur wordt geëtaleerd is volstrekt onleesbaar.

Blz. 12, 1<sup>e</sup> alinea punt 4. Toevoegen: *collectieve* of een individuele maatwerkvoorziening nodig is.

2<sup>e</sup> alinea: Tijdens de periode van onderzoek bespreekt het college... vervangen door *een consulent in opdracht* van het college.

Taalkundig: Als *het* een maatwerkvoorziening wordt...

Blz.13, 3<sup>e</sup> alinea, punt b.

De aan te wijzen groepen definiëren, zodat iedereen weet welke groepen hieronder vallen.

Noot: PGB is vaak lager dan ZIN, dus is het schappelijk als de hoogte van de eigen bijdrage ook lager is!

Punt c: Waarom eigen bijdragen innen door andere instantie dan CAK? Dan ben je het overzicht op de cumulatie kwijt. Graag duidelijkheid.

Punt e: Moet de burger met meerkosten zelf een tegemoetkoming aanvragen? Hoe weet hij of hij daarvoor wel in aanmerking kan komen?

**2. Artikelsgewijze toelichting, begrippen**

blz. 15, punt j: Artikel 1.1.1 van de wet moet zijn 1.1.f.  
Punt k: wat is Brp?  
Punt m: taalkundig: waarmee hij zelf en bij een aanbieder.....

Om de Wmo-verordening een zelfstandig leesbaar stuk te laten zijn, adviseren wij bepaalde begrippen wel op te nemen in de verordening.

Toevoegen:

*Nazorg*: Het controleren na bv 6 weken of de aangeboden ondersteuning ook de hulpvraag beantwoordt.

*Vooronderzoek*: Ambtelijke voorbereiding op het gesprek.

*Trekkingsrecht PGB*: De SVB beheert de PGB van de cliënt en voert in zijn opdracht de betalingen aan de zorgverleners uit.

Blz. 16: Maatwerkvoorziening: In de nieuwe WMO volgt er op een hulpvraag een gesprek. In dit gesprek moet duidelijk worden hoe de cliënt geholpen kan worden. Uitgangspunt is dat er maatwerk ontstaat. Dat is een erg moeilijk te definiëren term, die tot veel discussie zal leiden.

Blz. 17: toevoegen bij begrippen: *vooronderzoek: ambtelijke voorbereiding op het gesprek.*

Punt w: De voor- en achterdeur van de woning moeten ook bereikbaar/toegankelijk zijn. Als er aanpasbaar wordt gebouwd hoeft dit geen issue te zijn, maar kijk eens wat er o.a. in Snel en Polanen is gebeurd met de trappen voor de deur? In de bouwverordening zouden dergelijke bepalingen moeten worden opgenomen teneinde vervelende situaties, die uiteindelijk kostbaar en onnodig zijn te voorkomen.

Laatste alinea: Het zich verschuilen achter de uitspraak van de CrB over de lichaamsreiniging dat niet per se douchen hoeft te zijn, siert de Woerdense gemeenteraad niet. Alleen als er echt geen opties voor douchen zijn, kan dit bespreekbaar worden.

## **Hoofdstuk 2, Melding en onderzoek,**

Art. 2, 1<sup>e</sup> alinea blz. 18: WoerdenWijzerteams,-wijkteams nader uitwerken qua werkwijze, samenstelling, bevoegdheden etc.

3<sup>e</sup> alinea: taalkundig: een persoon met een zo'n vraag.....

4<sup>e</sup> alinea: .....dat het college de ontvangst bevestigt ..., toevoegen: *schriftelijk* bevestigt....

Art.3. Cliëntondersteuning: Deze ondersteuning moet onafhankelijk zijn.

Er is een amendement over cliëntondersteuning door de Tweede Kamer aangenomen, dat nu niet als facultatieve bepaling is opgenomen in de modelverordening. Dit amendement regelt dat cliëntondersteuning onafhankelijk moet zijn (zoals verwerkt in de Wmo 2015, artikel 1.1.1)

Onafhankelijk houdt in dat de cliënt erop moet kunnen vertrouwen dat de ondersteuning die door of vanwege de gemeente geboden wordt om een cliënt bij te staan tijdens de besluitvorming over de toekenning van een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget volledig onafhankelijk is van het besluit dat de gemeente uiteindelijk neemt om een cliënt wel of niet een maatwerkvoorziening of PGB toe te kennen. Mocht de cliënt twifelen aan de objectiviteit van de cliëntenondersteuner, mag hij de gemeente daarop wijzen en vragen om een andere ondersteuner. Het is zeer aan te raden om deze bepaling toe te voegen om een compleet overzicht te geven van de rechten van de cliënt.

*NB. De gemeente biedt de cliëntondersteuning aan, hetgeen kan voelen als gedwongen winkelnering. Als de aangeboden cliëntondersteuning niet voldoet, waar kan men dan terecht voor echte onafhankelijke professionele cliëntondersteuning?*

Art. 4, vooronderzoek.....

Laatste alinea, blz. 19, regel 9: *termijn van 7 dagen vervangen door 14 dagen*. 7 dagen kan voor sommige mensen erg kort zijn om een persoonlijk plan uit te werken.

Art. 5 Gesprek.

Alinea 5: via zijn sociale netwerk ..... mantelzorgers.....

Natuurlijk is dit wenselijk, maar bovengebruikelijk en vrijwillig van aard en de te verlenen hulp kan niet verplicht worden.

Toevoegen: *Vertel welke ondersteuning mantelzorgers kunnen krijgen en hoe dit in zijn werk gaat.*

Toevoegen: *Ik zou in dit rijtje nogmaals expliciet opgenomen willen zien dat de cliënt geïnformeerd is over de mogelijkheid van het indienen van een eigen plan en de ondersteuning, die hij daarbij kan krijgen. Voordeel van opname in artikel 5 is dat deze check ook wordt opgenomen in het verslag, dat cliënt krijgt van het gesprek.*

6<sup>e</sup> alinea, 2<sup>e</sup> regel: taalkundig: k te besproken.....

Artikel 6. Advisering:

2<sup>e</sup> alinea, regel 3: voor een nieuwe cliënt... moet volgens ons zijn: *bestaande cliënt...*

Artikel 7. Verslag.

Er moet altijd een verslag worden gemaakt, ook als de cliënt het niet nodig vindt. Er kan later altijd teruggelezen worden hoe de probleemstelling c.q. ondersteuning is afgesproken. Alleen met een dergelijke transparantie kan de kwaliteit van de gesprekken worden getoetst en kan een klacht van een cliënt goed worden uitgezocht.

### **Hoofdstuk 3, Aanvraag.**

Artikel 8, 3<sup>e</sup> alinea blz. 22, 1<sup>e</sup> regel: taalkundig: *ziet* vervangen door *doelt*.

Artikel 9, 2<sup>e</sup> regel blz. 22: taalkundig: de gemeente het ~~een~~ ondersteuningsplan.

Artikel 10, blz. 23 bovenaan toevoegen: Het verslag/weergave van het onderzoek kan uitgangspunt zijn voor de beoordeling van de aanvraag.

Artikel 11, blz. 24, 2<sup>e</sup> alinea, 6<sup>e</sup> regel: 4- vervangen door a.

S.v.p. duidelijkheid over de tarieven. De kwaliteit van dienstverlening van een persoon uit het sociale netwerk kan en moet even goed zijn als die van een instelling/beroepskracht. Het verschil in de tarieven zou dus niet meer moeten zijn dan een aftrek van de overheadkosten.

De gemeente Woerden lijkt een groot voorstander van het **pgb**. Daar hoort een stevige waarschuwing bij. Het pgb moet hoog genoeg zijn om als particulier een voorziening in te kopen met een behoorlijke kwaliteit. De formulering in artikel 10 voor hulpmiddelen verwijst naar de goedkoopste maatwerkvoorziening in natura. Het zou erg oneerlijk zijn als de gemeente met leveranciers een contract afspreekt voor voorzieningen in natura voor de goedkoopst mogelijke prijs. Leveranciers bieden deze prijs omdat het over veel leveringen gaat. Voor een particulier zal de leverancier een hogere prijs vragen. Het gaat dan om een enkele verkoop. Dus moet de bezitter van een pgb ook voor dezelfde prijs kunnen inkopen bij de leverancier als de gemeente, die per slot van rekening de hoogte van het pgb bepaalt op de prijs die ze heeft onderhandeld met de leverancier.

Artikel 12, blz. 25, 5<sup>e</sup> alinea, 3<sup>e</sup> regel: taalkundig: bescherm wonen moet zijn *beschermd* wonen.

Artikel 12: Een aanvraag van een maatwerkvoorziening leidt tot een beschikking. (artikel 12). Nu aan een maatwerkvoorziening steeds een gesprek vooraf zal gaan lijkt het logisch om de gronden zoals vastgesteld in het gesprek op te nemen in de beschikking. Dan kan de cliënt meteen de eventuele interpretatie verschillen tussen gesprek (gewekte verwachting) en beschikking (ingeloste verwachting) constateren. Als er geen reden is geweest voor een gesprek kan dat worden geconstateerd in de beschikking. Een duidelijke motivering van een beschikking leidt tot minder bezwaren en maakt bemiddeling bij interpretatie verschillen mogelijk. Dat bespaart op juridische kosten.

Artikel 12.3.h. ....het bedrag.....Waar vinden we duidelijkheid over de hoogte van dit bedrag? Wanneer komt het "uitvoeringsbesluit"? Kunnen we hier ook nog adviezen over geven?

Blz. 27, 1<sup>e</sup> alinea: Opmerking: Toegankelijk bouwen moet beter benadrukt worden en opgenomen in de bouwverordening alvorens projecten van vergunningen te voorzien. Dan zijn veel voorzieningen voor bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid niet nodig.

Artikel 15, laatste regel: taalkundig: geven vervangen door *geeft*.

Artikel 17, 2<sup>e</sup> alinea. Het is voor de cumulatie van de eigen bijdragen zeer verwarrend als een andere instantie dan het CAK de bijdragen int. Zij bepalen uiteindelijk de totale exacte maximale eigen bijdrage. De cliënt wil ook duidelijkheid, zonder verrekening achteraf.

Als een andere instantie dan de CAK ook eigen bijdragen gaat innen, hoe bewaak je dan de cumulatie?

### **Hoofdstuk 8, waardering mantelzorgers en tegemoetkoming meerkosten.**

Blz. 29, 4<sup>e</sup> alinea: Om de waardering te uiten voor de mantelzorgers, zul je tenminste alle mantelzorgers in beeld moeten hebben. Hoe en door wie wordt dit georganiseerd?

De regeling zoals nu werkt in onze ogen prima. Jaarlijks (september) krijgt de zorgvrager van de SVB een uitnodiging om het mantelzorgcompliment € 200,- aan 1 van zijn mantelzorgers te laten uitbetalen (november).

Op deze manier kan de zorgvrager rechtstreeks zijn waardering laten blijken. De beperking dat slechts 1 mantelzorger het mantelzorgcompliment krijgt kun je natuurlijk uitbreiden en het bedrag verdelen over meerdere mantelzorgers.

- Mantelzorgers moeten zelf de mogelijkheid hebben om een keuze te maken voor het soort waardering, inclusief de mogelijkheid van een waardering in de vorm van een geldbedrag.
- Cliënten zijn gedefinieerd als een persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening, maatwerkvoorziening of pgb, of door of namens wie een melding is gedaan. Het gaat dus ook om mantelzorgers van cliënten die een hulpvraag hebben gemeld.
- Het valt aan te bevelen ook in de verordening te regelen dat mantelzorgers van burgers die niet bij de Wmo bekend zijn tot de doelgroep behoren, bijvoorbeeld van Wlz, zorgverzekeringswet en Jeugdwet.

Art. 22, blz. 30, 2<sup>e</sup> alinea: Vind een manier om te communiceren naar de burgers dat zij een aanvraag voor meerkosten kunnen indienen. De gemeente (Wmo-unit) zou jaarlijks zelf de burgers een kaartje kunnen sturen om ze uit te nodigen de aanvraag voor meerkosten in te dienen. Misschien is het ook handig dit te communiceren naar CAK en SVB. Zij hebben het klantenbestand in huis en zien de financiële achtergrond.

Is bij het indienen van de aanvraag een inkomensgrens relevant? Ook mensen met een hoger inkomen dan bijstandsniveau maken meerkosten en ontvangen de bijdrage uit Wtcg en CER niet meer. Misschien is het handig meerkostenlevels in te bouwen, zodat ook de complete

genoemde groep een deel gecompenseerd kan krijgen.

De landelijke overheid heeft een aantal tegemoetkomingen geschrapt. Ook de belastingaftrek voor extra kosten is geschrapt. Dat betekent dat een persoon met een beperking veel meer kosten zelf moet dragen. Als de compensatie door de gemeente beperkt wordt tot de minima zal de groep die daar boven zit zwaar getroffen worden. Wij pleiten voor een eerlijkere compensatie.

#### **Hoofdstuk 9. Medezeggenschap, inspraak en klachten.**

Blz. 31, 3<sup>e</sup> alinea: taalkundig: dat ~~en~~klacht vervangen door *dat een klacht*.

4<sup>e</sup> alinea: Toevoegen: Vermeld duidelijk waar cliënten met hun klachten terecht kunnen b.v. op de beschikking.