

Adres: Postbus 15 1440 AA Beemster

Onderwerp: Advies Wmo concept-verordening 2015 Beemster

Datum 11 augustus 2014

1. Algemeen

In de bijeenkomst van de Wmo-cliëntenraad van 28 juli 2014, is de concept-verordening toegelicht door mevrouw Jennifer Dap en uitgebreid besproken. In onderstaande artikelgewijze opsomming, vindt u vragen, opmerkingen en adviezen die door Wmo-cliëntenraad zijn geformuleerd.

2. Artikelgewijze behandeling

Artikel 2: Melding hulpvraag.

De ontvangstbevestiging wordt zo spoedig mogelijk verstuurd. Dat is ook in het belang van de Gemeente zelf. De termijn waarbinnen de Gemeente een beschikking moet afgeven is zes weken. Deze periode start bij de melding door de cliënt. Goed dat de bepaling over spoedeisende gevallen is opgenomen.

Artikel 3: Cliëntondersteuning.

In de wet en ook in de toelichting staat dat de Gemeente zorgt voor onafhankelijke cliëntondersteuning. De Wmo-cliëntenraad adviseert het woord onafhankelijk toevoegen aan dit artikel in de concept-verordening.

Artikel 4: Vooronderzoek; indienen persoonlijk plan.

Goed dat de bepaling over de mogelijkheid voor het indienen van een persoonlijk plan is opgenomen.

Ten aanzien van de identificatieplicht adviseren wij aandacht te hebben voor kwetsbare mensen met problemen op dit punt en die bijvoorbeeld door hun beperkingen hun identificatiedocument niet tijdig verlengd hebben.

De vraag is hoe het Wmo-loket hier op dit moment mee omgaat. In de toekomst ligt hier wellicht ook een taak voor de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Wij gaan ervan uit dat lid 3 van dit artikel ook betrekking heeft op de identificatieplicht. Klopt dat?

Artikel 5: Gesprek.

Graag aan dit artikel toevoegen als lid 1: Het gesprek vindt zo mogelijk bij de cliënt thuis plaats. Waar nodig vindt er apart met de mantelzorger een gesprek plaats.

De Wmo-cliëntenraad beveelt aan dat gelet wordt op cliënten die mogelijk een gesprek beter samen met familie of mantelzorger kunnen voeren. Voor cliënten die geen familie en/of mantelzorgers hebben, geldt natuurlijk de cliëntondersteuning zoals in artikel 3 bepaald.

Artikel 6: Verslag en Artikel 7: Aanvraag

In de Memorie van Toelichting op de Wmo 2015 wordt op de levensterreinen arbeid, onderwijs, wonen, mobiliteit, zorg en preventie een integrale aanpak bepleit: samenhang tussen AWBZ (Wlz), Zvw, Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.

Eén coördinerend persoon dient in dat geval de aanvraag af te stemmen met de cliënt zelf en met andere betrokken partijen en/of andere regelingen.

In de conceptverordening Wmo is over samenhang en coördinatie niets te vinden. Aan te bevelen is het beoogde resultaat van de ondersteuning in een persoonlijk plan of het verslag van het onderzoek en de aanvraag zelf op te nemen. Hierin kan dan de samenhang met andere leefgebieden worden benoemd. In de beschikking dient in elk geval het resultaat van de maatwerkvoorziening te worden opgenomen (zie artikel 10).

Artikel 8: Criteria voor een maatwerkvoorziening

De Wmo-cliëntenraad wijst op de volgende aandachtspunten bij het opnemen van criteria in de verordening:

- De aanvraag van een maatwerkvoorziening geldt alleen voor ingezetene van de gemeente.
- De aanvraag voor opvang/beschermd wonen, kan door iedere ingezetene van Nederland worden gedaan.
- Mensen moeten hun beperkingen eerst op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit het sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen verminderen of wegnemen. Het is echter niet de bedoeling van de wetgever om de inzet van mantelzorg en sociale netwerk verplicht te stellen, het moet wel in kaart worden gebracht. Dit is niet in de conceptverordening opgenomen, maar is wel een punt van aandacht hoe de gemeente hier in de praktijk mee om gaat.

Artikel 9: Advisering.

In de toelichting staat dat extern advies “in zekere zin” verplicht is, wanneer dat voor de beoordeling van een aanvraag nodig is. In zekere zin vormt hier een overbodige toelichting en kan daarom worden weggelaten.

Toevoegen: een **onafhankelijke** adviesinstantie.

De gemeente moet de bestaande netwerken van externe adviesinstanties, uitbreiden met adviesinstanties die gespecialiseerd zijn in de problematiek van de nieuwe doelgroepen.

Het inschakelen van een externe adviesinstantie kan leiden tot verlenging van de adviestermijnen. Cliënten moeten hierover goed geïnformeerd worden.

Artikel 10: Inhoud beschikking.

De Wmo-cliëntenraad vindt dat er gekoppeld aan de beschrijving van het beoogde resultaat ook een evaluatiemoment moet worden afgesproken.

Artikel 11: Regels voor PGB.

Lid 3 c: Het tarief voor het PGB

Om tot een budgetbepaling te komen koppelt de gemeente de hoogte van het PGB aan de tegenwaarde van de in natura te verstrekken goedkoopst adequate voorziening.

Het uitgangspunt goedkoopst-adequaata is weliswaar een breed toepasbaar begrip, maar kent geen wettelijke basis binnen de Wmo. Het is ontleend aan de voormalige Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG). Het koppelen of relateren van de hoogte van het PGB aan de waarde van de verstrekking in natura kan er toe leiden dat een burger niet in staat is om met het PGB de benodigde voorziening te kopen. Dat betekent dat het criterium goedkoopst adequate niet in alle situaties kan

leiden tot een PGB dat toereikend is om een voorziening in te kopen vergelijkbaar met deze voorziening in natura. Verder moet het mogelijk zijn dat de cliënt er zelf voor kiest om bij te betalen wanneer de door hem gekozen voorziening duurder is dan de vergelijkbare zorg in natura.

Het kan ook zijn dat een cliënt een maatwerkvoorziening wil inkopen die niet in natura door een aanbieder geleverd wordt. Ook dan werkt dit criterium niet.

Artikel 12: regels voor eigen bijdrage.

In de Wet staat: de bijdrage voor een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget wordt, met uitzondering van die voor opvang, vastgesteld en voor de gemeente geïnd door het CAK. De tekst van de tekst van de verordening is hierin wat minder expliciet. Graag meer duidelijkheid. Verder bij lid 3: Als de eigen bijdrage door een andere instantie dan het CAK wordt geïnd, moet er afstemming met het CAK plaats vinden om stapeling van de verschillende eigen bijdragen (Wmo en Wlz) te voorkomen.

Hetzelfde geldt voor eigen bijdragen die gevraagd worden voor het gebruik van algemene voorzieningen.

Artikel 13: Kwaliteitseisen:

Het is goed dat het vereiste klanttevredenheidsonderzoek in de nieuwe wet is vervangen door een cliëntervaringsonderzoek.

De Wmo-cliëntenraad adviseert om te zijner tijd de basisset kwaliteitsnormen in de verordening op te nemen. De VNG is gestart met een werkgroep om samen met patiënten- en cliëntenorganisaties, aanbieders en gemeenten, deze basisset te ontwikkelen voor de meest kwetsbare mensen. Het cliëntervaringsonderzoek moet hierop gebaseerd zijn. Per 2016 is een standaardvragenlijst beschikbaar gebaseerd op de basisnormen.

Artikel 15: Terugvordering.

In de ledenbrief van de VNG staat dat het nog de vraag is of onder dit artikel ook de situatie valt dat de gemeente teveel PGB heeft betaald of een fout heeft gemaakt. In de verordening dient het uitgangspunt te zijn dat cliënten niet de dupe mogen worden van fouten die zijn gemaakt door de gemeente. De Wmo-cliëntenraad onderschrijft dit uitgangspunt en wil hier graag duidelijkheid over.

Artikel 16: Mantelzorgwaardering.

De gemeente Beemster heeft de manier waarop de mantelzorgwaardering vorm krijgt, nog niet ingevuld. Mantelzorgondersteuning vraagt om integraal beleid en beperkt zich niet tot mantelzorgwaardering. De Wmo-cliëntenraad deelt graag een aantal aspecten met u die vanuit het perspectief van de mantelzorger van belang zijn:

- Inzetten op het in beeld krijgen van de groep mantelzorgers: herkenning, identificatie en werving van de (nog niet bekende)mantelzorger. Niet alle mantelzorgers herkennen zichzelf als mantelzorger.
- Wegnemen van gevoelens van onveiligheid door het creëren van een “achtervang” voor mantelzorgers. Voorbeeld hiervan is de mantelzorgpas van de gemeente Amsterdam. Als er iets met de mantelzorger gebeurt, kunnen hulpverleners op deze pas zien dat er iemand is die zorg nodig heeft, evenals de contactgegevens van een vervanger van de mantelzorgers. In Amsterdam is deze kaart gekoppeld aan een mantelzorgboek, zodat de zorgvervanger op de hoogte is van de zorg voor degene voor wie de mantelzorger zorgt.
- Ruimhartig omgaan met vragen om ondersteuning voor mantelzorgers. Mantelzorgers kunnen bijvoorbeeld hun zware taak soms volhouden met een paar uur huishoudelijke hulp.

- Uit onderzoek is gebleken dat mantelzorgers extra kosten maken door hun positie als mantelzorger. Verder is gebleken dat zij een (financiële) waardering ervaren als waardering voor hun inzet. De gemeente kan overwegen om alle mantelzorgers een financiële bijdrage te geven. Ook hierbij is van groot belang dat de groep in beeld is bij de gemeente.
- Het blijven faciliteren van het Centrum Mantelzorg Zaanstreek Waterland en daarbinnen speciale aandacht te geven aan de ondersteuning van individuele mantelzorgers.
- Een voorbeeld geven aan de werkgevers in Beemster door voor de medewerkers een actief mantelzorgbeleid te voeren.

Artikel 17: Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen. Belangrijk is dat deze groep bij de gemeente in beeld komt. De hoogte van het inkomen van mensen die in aanmerking komen voor deze tegemoetkoming, is nog niet ingevuld. Voor de bijzondere bijstand geldt als norm 110% van de bijstandsuitkering. De Wmo-cliëntenraad pleit ervoor om zo mogelijk bij deze tegemoetkoming maatwerk te leveren dat samenhangt met de hoogte van de zorgkosten. Verder moeten cliënten die niet via de Wmo voor de tegemoetkoming in aanmerking komen, verwezen worden naar andere mogelijkheden, zoals de bijzondere bijstand.

Artikel 18: Prijs-kwaliteit:

De formulering van dit artikel vereist dat de gemeente uitgebreid vooronderzoek doet naar de aanbieder, bijvoorbeeld naar cijfers over ziekteverzuim.

Artikel 19: Klachtregeling:

Er is nu geen toegankelijke en bruikbare klachtregeling voor Wmo-cliënten. Op de website van de gemeente Beemster is, na lang zoeken, alleen een regeling te vinden voor de opvang van klachten over bestuurders: leden van het college en de gemeenteraad.

De Algemene wet bestuursrecht regelt in artikel 9 dat gemeenten zorg moeten dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen en de gedragingen van hen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Wanneer de klachtenprocedure bij de gemeente niets oplevert, kunnen klagers in beroep bij de landelijke ombudsman (artikel 9:18).

In de Wmo 2015 is opgenomen dat gemeenten moeten zorgen voor de afhandeling van klachten van cliënten over de afhandeling van meldingen en aanvragen.

De huidige gemeentelijke klachtenregelingen zijn nog niet ingesteld op cliënten die zich voor ondersteuning bij de gemeente melden.

De Wmo-cliëntenraad geeft daarom de volgende adviezen:

- De gemeente past de eigen klachtenregeling aan, aan de specifieke positie van Wmo-cliënten.
- De gemeente maakt de klachtenregeling bekend aan Wmo-cliënten. Dit kan via een klachtenfolder voor cliënten bij het Wmo-loket en door de klachtenregeling op een toegankelijke plek op de gemeentewebsite te plaatsen, bijvoorbeeld via een directe link op de homepage.
- De gemeente biedt in haar klachtenregeling ook de mogelijkheid voor laagdrempelige, liefst onafhankelijke, klachtenbemiddeling.
- Artikel 9 uit de Algemene wet bestuursrecht strekt zich ook uit tot gedragingen van hen die onder verantwoordelijkheid van de gemeente werkzaam zijn. Bij het uitbesteden van het indiceren voor Wmo-hulp of voorzieningen moet de gemeente duidelijke afspraken maken over wie er verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten van cliënten.

- Het Wmo-loket biedt onafhankelijke ondersteuningsmogelijkheid bij het indienen van een klacht bij de desbetreffende zorgaanbieder. De cliënt wordt actief geïnformeerd over zijn rechten en plichten.

Ten aanzien van naleving van klachtregelingen door aanbieders neemt de gemeente In het Programma van Eisen bij de aanbesteding en inkoop op, dat de zorgaanbieder zich houdt aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (straks vervangen door de Wkkgz). Aanbieders maken jaarlijks en rapportage van de binnengekomen en afgehandelde klachten. In aanvulling op lid 3, spreekt de gemeente met de gecontracteerde aanbieders af dat deze rapportage ook aan de gemeente wordt toegestuurd.

Artikel 21: Betrekken van ingezetenen bij het beleid.

In de toelichting wordt verwezen naar de Participatieverordening van de Gemeente Beemster. De gemeente wil de participatie voor de drie decentralisaties gelijk trekken. De Wmo-cliëntenraad wijst er, wellicht ten overvloede, op dat zij samen met de Cliëntenraad WWB een traject is ingegaan om samen te kijken hoe brede participatie in Beemster kan worden vorm gegeven.

Artikel 22: Evaluatie.

Het is belangrijk dat het Wmo-beleid elke twee jaar geëvalueerd wordt door het gemeentebestuur. De Wmo-cliëntenraad wil hier graag bij betrokken worden.

Hardheidsclausule

De gemeente Beemster heeft ervoor gekozen geen hardheidsclausule op te nemen in de Wmo concept- verordening. (ook in de modelverordening van de VNG staat deze niet). Deze clausule houdt in dat het college in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt kan afwijken van de bepalingen van deze verordening indien toepassing van de verordening tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

De Wmo-cliëntenraad begrijpt dat deze afweging minder vaak zal voorkomen omdat de nieuwe Wmo uitgaat van een individuele beoordeling en maatwerk. We willen graag van u weten of er desondanks overwogen is om deze clausule toe te voegen en zo ja, waarom hier niet voor gekozen is.

3. Ten slotte

Wil de Wmo-cliëntenraad graag op de hoogte worden gehouden en advies geven over de verdere uitwerkingen.

= = = = =