

Economie en Werk

Datum	11 december 2019	Wmo-forum Veenendaal
Ons kenmerk		T.a.v. B. van Leeuwen
Behandeld door	L. Dijkers	Middellaan 142
Doorkiesnummer	(0318) 538603	3904 LK Veenendaal
Onderwerp	Reactie op advies inzake Integraal beleidskader sociaal domein	

Geachte heer Van Leeuwen,

Op 10 oktober 2019 ontvingen we het advies van het Wmo-forum aangaande het onderwerp "Integraal beleidskader sociaal domein" (IBK-SD). Hiervoor onze dank.

Hieronder gaan we puntsgewijs in op uw adviezen.

Adviezen bij algemene vraag 1: Biedt dit integraal beleidskader voldoende handvatten om voor de komende vier jaar richting te geven aan de gewenste transformatie? Brengen we hiermee de gewenste beweging op gang om zo met elkaar te bereiken wat we willen bereiken?

Advies

- Het IBK-SD is een omvangrijk document waarin de visie van de gemeente op het sociaal domein op een redelijk hoog niveau en ambitieus is weergegeven. Het IBK-SD is er in geslaagd om in samenhang het sociaal domein te presenteren. Het document laat duidelijk zien wat er van de samenleving en de (potentiele) zorgconsument wordt verwacht. Hier is een compliment op zijn plaats!! Echter...

Reactie

Allereerst hartelijk dank voor uw compliment. Een belangrijk doel van het IBK-SD is om in het gemeentelijk beleid de samenhang binnen het sociaal domein te versterken en verder te bestendigen om zo de inwoner beter van dienst te kunnen zijn. Met name wanneer er (ondersteunings-)vragen zijn op meerdere levensgebieden.

Advies

- Het IBK-SD geeft geen antwoord op de vraag of de gemeentelijke organisatie voldoende kwalitatief en kwantitatief is / wordt ingericht om aan deze hoge ambities te voldoen en uitvoering te geven. Transformatie binnen de samenleving vraagt bij voorbaat ook transformatie binnen de gemeentelijke organisatie. Opnemen onder randvoorwaarden?

Reactie

Wij zijn het er mee eens dat er binnen de gemeentelijke organisatie tevens veranderingen doorgevoerd moeten worden, niet alleen organisatorisch, maar ook in cultuur en werkwijze binnen de gemeente. De gemeente is daarom eind 2018, ook in het sociaal domein, begonnen met opgave gericht werken. De ontwikkeling van de ambities wordt verder vormgegeven in jaarlijkse uitvoeringsplannen. Met deze uitvoeringsplannen tussen 2020 en 2023 worden tussenstappen gemaakt om iedere keer een 'check en balance' in te bouwen: zijn wij nog op de goede weg en is het haalbaar als het gaat om de beoogde effecten en resultaten? Dit geldt ook over zowel de transformatie binnen de gemeente (denk aan integrale verordening en tevens gedrag en cultuuraspect

daaraan gekoppeld) als buiten de gemeente (wat mogen inwoner en gemeente wederzijds van elkaar verwachten?). Het 'Uitvoeringsplan sociaal domein 2020' ontvangt u als bijlage bij deze brief.

Advies

c. Het IBK-SD is niet duidelijk over de te bereiken **resultaten**. Termen als: We stimuleren, We werken aan, vergroten van, blijven actief, vroegtijdige interventies, bieden duurzame ondersteuning, we organiseren met, we versterken, we streven naar, afname van, meer aandacht voor, we faciliteren, geven een sterk onbevredigend gevoel en onderstreept temeer dat de gemeentelijke organisatie onvoldoende in staat is om dit meetbaar te maken. Daardoor blijven de te behalen uitkomsten veelal ondoorzichtig. Er wordt wel verwezen naar uitvoeringsplannen maar daar zou bij het benoemen van de resultaten veel prominenter naar verwezen kunnen worden. Het forum wil benadrukken om t.z.t. ook bij de totstandkoming van de uitvoeringsplannen betrokken te willen raken en hierover wellicht adviezen te kunnen geven.

Reactie

We begrijpen uw behoefte aan meer concreetheid. Met het IBK-SD beogen we een richting te bepalen voor de komende vier jaar waarbinnen we tegelijkertijd de mogelijkheid hebben om flexibel in te spelen op de (soms snel) veranderende samenleving en ontwikkelingen. De term 'beoogde resultaten' in het IBK-SD geeft hieraan niet voldoende uitdrukking. In de definitieve versie van het IBK zullen we spreken van 'beoogde effecten'. Om meer handen en voeten te geven aan deze beoogde effecten, komen meer concrete en meetbare 'beoogde resultaten' en daarbij behorende inspanningen terug in de jaarlijkse uitvoeringsplannen. Wij maken met u vanaf 2020 graag procesafspraken over het jaarlijks betrekken en informeren van de adviesraden.

Advies

d. Hoe zijn de resultaten van de afgelopen jaren waarin ook al dit soort doelen zijn gesteld? Is de gewenste trend al ingezet of moet nog een hele ombuiging plaatsvinden?

Reactie

De gewenste trend en transformatie is de afgelopen jaren al ingezet. We hebben echter geconstateerd dat veranderingen een lange adem nodig hebben en dat het daarom goed is om de ingezette koers vast te houden en daar vervolgstappen in te zetten. Vandaar ook de titel 'Sterker door verbinding'. De afgelopen jaren zijn verbindingen gelegd en die willen we de komende jaren verder versterken. Met 'Model Veenendaal 2020' is hiervoor eind 2018 een basis gelegd waarop in dit IBK-SD wordt voortgeborduurd.

Advies

e. In het IBK-SD wordt niet genoemd wie uiteindelijk verantwoordelijk is voor (het opstellen van) het document en de uiteindelijke realisering van de doelen. Er wordt van de samenleving en zorgaanbieders (partners) veel verantwoordelijkheid gevraagd. Maar het meer expliciet noemen van de verantwoordelijkheden van de gemeente zou het IBK-SD meer balans, body en acceptatie geven.

Reactie

Het IBK-SD is een beleidsrichting voor de komende vier jaar. Daarbij heeft de gemeente verantwoordelijkheden die voortkomen uit de Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Participatiewet en Wet schuldhulpverlening. Andere wetten, zoals de Wet langdurige zorg en Wet passend onderwijs, raken deze wetten. Soms is duidelijk welke partij verantwoordelijk is, soms is sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid. Wij willen deze verantwoordelijkheidsverdeling niet vastleggen in een 4-jarig beleidskader; een te gedetailleerde verantwoordelijkheidsverdeling kan afdoen aan ons aanpassingsvermogen én biedt ons onvoldoende flexibiliteit om in te spelen op wijzigingen in wet- en regelgeving en bij jurisprudentie.

Wij vinden helderheid over verantwoordelijkheden net als u natuurlijk belangrijk. Daarom ontwikkelen we op dit moment een afwegingskader met de scholen en samenwerkingsverbanden. Daar waar

sprake is van een grijs gebied maken we procesafspraken om gezamenlijk tot een oplossing te komen, opdat de jeugdige de ondersteuning krijgt die nodig is en niet tussen wal en schip beland. Ook op andere terreinen waar wetten elkaar raken en sprake is van een andere verantwoordelijke partij werken we aan heldere onderlinge afspraken waar nodig.

Voor de verantwoordelijkheidsverdeling tussen gemeente en haar inwoners vinden wij het van belang dat onze professionals in de toegang de ruimte hebben om (samen met de Veenendaler) te bepalen wat er nodig is. Een te strikte scheiding kan leiden tot starheid, terwijl we juist streven naar passende ondersteuning; dit vraagt om de mogelijkheid tot een flexibele inzet om benodigde ondersteuning op maat te kunnen bieden.

De transformatie van de samenleving en het sociaal domein beoogt onder andere dat meer verantwoordelijkheden bij inwoners komen te liggen en dat we tot een goede (her)verdeling in verantwoordelijkheden tussen gemeente en gesubsidieerde en gecontracteerde partijen komen. Het is van belang dat we open en eerlijk over deze ontwikkelingen met elkaar het gesprek voeren.

Adviezen bij algemene vraag 2: Helpt de gekozen inzet ons bij het realiseren van een inclusieve samenleving?

Advies

- a. Het IBK-SD mag wat meer de wederkerigheid uitstralen. In het algemeen is duidelijk verwoord wat verwacht mag worden van de burger (zorgconsument). Minder duidelijk is wat de burger van de overheid (gemeente) en de aanbieder mag verwachten. Meer balans hierin verstevigt de kwaliteit van het IBK-SD. (Zie voetnoot 3)

Reactie

In voorgaande reactie (1f) hebben wij hierover reeds iets vermeld.

Daarnaast wordt in hoofdstuk 3 van het IBK-SD de vraag gesteld: Waar begint en eindigt de verantwoordelijkheid van de inwoner en waar begint en eindigt de verantwoordelijkheid van de gemeente? Vervolgens wordt in dit hoofdstuk verder in gegaan op wat inwoners van ons mogen verwachten:

- Betrokken professionals (in- en extern) werken vanuit hun eigen discipline goed samen. De inwoner zou dus minder last moeten hebben van ambtelijke versnippering. We werken zo nodig met één plan en een vast aanspreekpunt.
- Bij de intake (het eerste gesprek) is er een goede, zorgvuldige en empathische uitvraag. Bij de toegang kijken we naar de vraag van de inwoner. De inwoner mag dus verwachten dat we luisteren naar zijn wensen en ideeën. Door de inwoner zelf een plan te laten maken, kan aangesloten worden op diens prioriteiten en wensen.
- We kiezen voor de vorm van ondersteuning die naar verwachting een langdurig effect heeft. De inwoner mag van ons verwachten dat we gezamenlijk kijken naar waar de inwoner op de lange termijn het beste baat bij heeft.

Advies

- b. Niet iedere burger is in staat om zelf een plan te schrijven om zijn/haar behoefte aan zorg duidelijk te maken. Nu lijkt het in het IBK-SD een 'standaard' vraag aan en procedure voor de zorgconsument. Kan in deze fase niet nadrukkelijk gewezen worden op de mogelijkheid om hiervoor onafhankelijke cliëntondersteuning in te roepen?

Reactie

Uw zorg m.b.t. kwetsbare inwoners delen wij. Ons uitgangspunt is dat Veenendalers in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn. Omdat we weten dat niet iedereen in staat is het eigen leven zo vorm te geven dat zij optimaal aan de samenleving kunnen deelnemen en bijdragen, ondersteunen we deze inwoners bij het opstellen van hun plan waar nodig of gevraagd. De toegangsmedewerker kan hierbij hulp bieden (pag. 13):

Aan een maatwerkvoorziening is een resultaat gekoppeld dat is beschreven in een persoonlijk ondersteuningsplan. Een inwoner maakt een eigen plan voor de ondersteuningsbehoefte die

hij/zij heeft: "Help mij mezelf te helpen". Samen met de toegangsmedewerker wordt gezien hoe dit plan concreet invulling kan krijgen. Door de inwoner zelf een plan te laten maken, kan aangesloten worden op diens prioriteiten en wensen.

Kortom: de inwoner mag het alleen doen, maar kan hier aan ook samen met de toegangsmedewerker vormgeven of via het eigen netwerk. .

Daarnaast is er ook een onafhankelijk cliëntondersteuner beschikbaar om te helpen bij het opstellen van een passend plan met de Veenendaler (pag. 12):

Een inwoner kan altijd kosteloos gebruik maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner (wettelijk vastgelegd). Deze denkt mee met de inwoner over wat passende ondersteuning is en kijkt daarbij breed naar de mogelijkheden, zowel binnen het sociaal netwerk als daarbuiten. Hij kan de inwoner ook helpen een plan op te stellen. De cliëntondersteuner is onafhankelijk van de gemeentelijke toegang en zorgaanbieders. Veenendalers worden altijd op deze mogelijkheid gewezen.

In 2020 onderzoeken we, bij de ontwikkeling van de nieuwe opdracht welzijn, waar de taak van onafhankelijke cliëntondersteuning het beste belegd kan worden.

Advies

c. Het expliciet benoemen dat er contacten worden gelegd met religieuze instellingen om mede vorm te geven aan de inclusieve samenleving ontbreekt.

Reactie

Om vorm te geven aan de inclusieve samenleving is het noodzakelijk om alle organisaties en instellingen in de sociale basis te betrekken. Religieuze instellingen horen hier ook bij en daar worden zeker ook contacten mee gelegd. In de opdracht voor de welzijnsorganisatie komt het onderhouden van een netwerk met de partners in de sociale basis ook terug. In 'Model Veenendaal 2020' zijn religieuze instellingen opgenomen binnen de sociale basis als voorbeeld van een voorziening.

Advies

d. Door maatschappelijke ontwikkelingen (afnemend aantal kinderen / vergrijzing / meer vrouwen op de arbeidsmarkt / ontkerkelijking) staat het aantal vrijwilligers sterk onder druk. Hoe denkt de gemeente aan al die benodigde vrijwilligers te komen? Er staat nog niet een begin van een plan van aanpak hierover in het IBK-SD, zodat het op los zand lijkt te zijn gebaseerd.

Reactie

De ontwikkelingen die u schetst zijn niet specifiek voor Veenendaal, maar is een trend die ook landelijk wordt gezien. In Veenendaal zijn veel vrijwilligers actief en dat willen we uiteraard zoveel mogelijk behouden. Het ondersteunen van vrijwilligers en de organisaties is een taak die ligt bij de welzijnsorganisatie. Zij zullen ook gezamenlijk bekijken op welke wijze vrijwilligers enthousiast worden en blijven.

Met het IBK-SD beogen wij echter niet sec een toename van vrijwilligerswerk, maar vooral een cultuurverandering in onze samenleving naar het dragen van meer eigen verantwoordelijkheid voor het eigen leven en het omzien naar elkaar in brede zin.

Beantwoording specifieke vragen van college

Adviezen bij vraag 1. Helpt de gekozen inzet om Veenendalers meer in hun kracht te zetten om daarmee (meer) eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid te kunnen vragen? Draagt het daarmee tevens bij aan 'normaliseren'?

Advies

a. **Eén ondersteuningsplan per cliënt:** Is het gewenst dat professionals inzage hebben in gebieden waar zij niet verantwoordelijk voor zijn? Of is er (per cliënt) sprake van een niet zichtbaar ondersteuningsplan en daarnaast een plan per type zorgaanbieder?

Reactie

De inwoner (of diens meerderjarige vertegenwoordiger) is altijd zelf eigenaar van het plan. Binnen de gemeente en de zorgpartners worden de regels die voor privacy gelden gevolgd (AVG). Als er een integraal plan wordt opgesteld, is dit altijd met instemming van de Veenendaler. Ook wordt daarbij altijd om toestemming gevraagd wie inzage hebben/krijgen in dit plan. Hoeveel personen hierbij betrokken kunnen zijn, verschilt per casus.

Advies

- b. Of de hierboven geformuleerde standaardvraag aan een cliënt wel zo "standaard" gehanteerd moet worden, is uitgebreid bediscussieerd tijdens overleggen. Er kunnen situaties zijn dat de zorgconsument niet in staat is dit te beantwoorden, sterker nog: het zou vanuit professioneel perspectief niet verstandig zijn deze vraag te stellen. De gemeente had toegezegd deze stelligheid weg te nemen. Helaas is dit niet doorgevoerd in het IBK-SD.

Reactie

Ondersteuning van Veenendalers blijft maatwerk. In het IBK-SD staat dat wij streven dat iedereen eigen verantwoordelijkheid neemt, maar ook dat dit niet voor iedere Veenendaler op ieder moment van het leven in dezelfde mate mogelijk is. De consulent kijkt en denkt altijd mee met de Veenendaler en, zoals eerder geschreven bij de beantwoording van vraag 2b, kan een inwoner altijd gebruik maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.

Advies

- c. Het IBK-SD geeft aan de inwoners van Veenendaal "zolang mogelijk, in de eigen leefomgeving te blijven wonen, ook als er een beperking is of ontstaat". Zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen betekent ook dat het aantal levensloopbestendige woningen voldoende moet zijn. Dat is nu niet het geval. Er moet dus aan gewerkt worden dat er voor iedereen bij wie te voorzien is dat er lichamelijke beperkingen gaan optreden een passende woning is. Deze landelijke ontwikkeling betekent tevens een extra financiële aanslag op het Wmo-budget. In dit kader is het opmerkelijk en vreemd dat het budget in 2020 naar beneden gaat in plaats van omhoog omdat steeds meer zorgconsumenten een beroep zullen gaan doen op de Wmo. Hoe denkt het college dit op te lossen?

Reactie

Als gemeente moeten we zoeken naar andere mogelijkheden om onze inwoners de nodige ondersteuning te kunnen blijven bieden. We willen kwaliteit, organisatie en financiën in balans brengen met elkaar. Met het IBK-SD leggen we de verantwoordelijkheid voor het eigen leven terug bij de inwoner. Voorzieningen die de gemeente biedt, zijn preventief (sociale basis en welzijn) of een vangnet. Inwoners die het echt nodig hebben, blijven we ondersteunen, dit kan zijn binnen de sociale basis/welzijn of met een individuele maatwerkvoorziening via de toegang.

We ontwikkelen maatregelen waaronder nieuwe standaarden voor nieuwbouwprojecten, waarbij we afspraken maken met ontwikkelaars en woningbouwverenigingen over noodzakelijke voorzieningen bij woningen die vallen binnen aangewezen 'zorggebieden'. Daarmee wordt direct ingespeeld op de basis behoeftes bij levensloopbestendige en zorggeschikte woningen, waarmee aanvragen bij de Wmo niet meer nodig zijn.

Advies

- d. Uniforme toegang/werkwijze: houdt dit idee wel genoeg rekening met de specifieke aandacht die mensen met verstandelijke beperking nodig hebben? Gezien de problematiek kan dit dan sowieso niet langer door vrijwilligers gedaan worden. Er moet zo snel mogelijk onderkend kunnen worden wanneer specifieke kennis nodig is, zodat hulpvrager zijn of haar verhaal niet diverse keren opnieuw moet afsteken. Kortom: naar onze mening is uniforme toegang een prachtig idee, maar in de praktijk, vooral door de enorme benodigde kennis van de loketmedewerker, niet efficiënt. Het forum ziet meer in kundige en met de doelgroep bekende medewerkers die zo snel mogelijk op de specifieke hulpvragen worden gezet.

Reactie

Wij zijn het eens met uw standpunt. Bij de uniforme toegang streven wij ernaar dat het voor de Veenendaler niet uitmaakt met welke gespecialiseerde professional hij bij de toegang te maken krijgt, niet naar het bemensen van een toegang met 'generalisten' sociaal domein.

Met een uniforme toegang willen we de verbinding en onderlinge bereikbaarheid van de verschillende loketten in het sociaal domein vergroten. Dit betekent dat:

- er een uniforme werkwijze bij de loketten ontwikkeld wordt met een brede uitvraag over alle domeinen, zodat men weet wanneer het nodig is om met elkaar (schuldhulpverlening, Wmo, CJG en participatie/minima) samen te werken.
- een vlaggetjessysteem ontwikkeld wordt om te signaleren dat een inwoner ook bij een ander loket bekend is (binnen de AVG-regels).
- bij alle loketten bekend is wat andere loketten te bieden hebben, zodat de Veenendaler nooit bij het verkeerde loket komt.
- alle loketten werken vanuit dezelfde kernwaarden.

De loketten CJG, E&W, Wmo en schulddienstverlening (BAC) blijven behouden, zij gaan zo uniform mogelijk werken met behoud van ieders specialisme.

Advies

- e. Naar de mening van het forum moet 10% daling van het aantal maatwerkvoorzieningen geen doel op zich worden. Het gaat in de eerste plaats om adequate hulp voor iedereen met een hulpvraag; het beleid is niet mislukt als dat doel is behaald en de 10% daling van de maatwerkvoorzieningen niet.

Reactie

Met het IBK-SD beogen we de transformatie van het sociaal domein te stimuleren en Veenendalers meer eigen verantwoordelijkheid te laten nemen voor het eigen leven. Tegelijkertijd willen we inwoners die daadwerkelijk ondersteuning nodig hebben, deze ondersteuning ook bieden. Met de huidige inzet aan ondersteuning is sprake van een forse overschrijding van het gemeentelijk budget. Zonder kanteling dreigt de noodzakelijke ondersteuning aan inwoners daarmee in de toekomst onder druk te komen staan. Dat is iets dat we niet willen en daarom zetten we sterk in op de gewenste transformatie en normalisering. Daling van het aantal maatwerkvoorzieningen wensen we binnen het sociaal domein als geheel en zal ook zo gezien worden (Jeugdwet, Wmo, Participatiewet en Wet schuldhulpverlening). Het versterken van de sociale basis en de rol van de welzijnspartner daarbinnen versterken we de komende jaren om bij te dragen aan de transformatie.

Vragen

Wij hopen uw vragen en adviezen voldoende te hebben toegelicht. Heeft u nog vragen, neem dan contact op met L. Dijkers. Zij is bereikbaar onder nummer 0318-538603. Ook kunt u een email sturen naar lisalette.dijkers@veenendaal.nl.

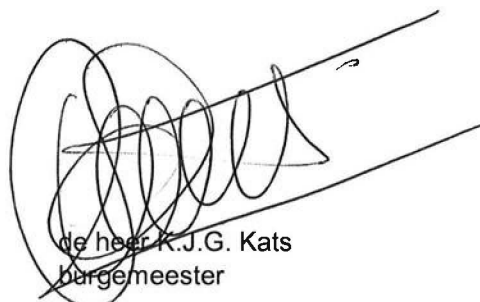
Op verzoek geven we een toelichting bij deze brief tijdens de reguliere overleggen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Veenendaal,



mw drs. A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris



de heer K.J.G. Kats
burgemeester