

Geachte raad,

Zoals u uit de jaarrekening hebt kunnen opmaken heeft de gemeente Molenwaard heeft in 2015 fors geld overgehouden op de WMO. De WMO-adviesraad heeft naar aanleiding hiervan verschillende vragen gesteld aan de gemeente. Bijgevoegd treft u de beantwoording van deze vragen aan in de tekst.

Al enkele jaren richt de gemeente Molenwaard zich, samen met de samenleving en partners, op de maatschappelijke ontwikkelingen en de bijbehorende beleids- en financiële keuzes die samenhangen met de drie grote decentralisaties op het sociale domein. Denk aan vergrijzing, langer zelfstandig wonen, scheiden van wonen en zorg, afbouw van Wajong en Wsw, toenemende dementie, De Kanteling Wmo en afbouw budgetten (Huishoudelijke Ondersteuning en Participatiebudget).

De gemeente Molenwaard heeft hierin, samen met haar inwoners en partners, veel bereikt. De decentralisaties zijn in Molenwaard met weinig knelpunten en problemen verlopen. Dit uit zich in een relatief gering aantal klachten en bezwaarschriften en een goede waardering van de dienstverlening. De Sociale Teams in Molenwaard, waarin diverse disciplines van zorgverleners / -professionals met elkaar samen werken, hebben hier een grote bijdrage aan geleverd. Ook de vele lokale initiatieven die gemeente rijk is duiden op een grote betrokkenheid op elkaar.

Uitgangspunt van de gemeente bij het uitvoeren van het WMO-beleid is het persoonlijk contact met de zorgvrager over de ondersteuningsbehoefte. De gemeente stimuleert in eerste instantie de eigen kracht van de zorgvrager en zijn (sociale) netwerk. Blijft er dan nog een ondersteuningsbehoefte over, dan kijkt ze naar oplossingen in de algemene voorzieningen en / of maatwerk.

Met de jaarrekening en de kadernota geeft het college een nadere analyse van de budgetten. Daarnaast presenteert zij een verfijningsprogramma op het sociaal domein. De focus van het verfijningsprogramma ligt vooral op preventie, vroegsignalering en het verder versterken van de structuren en netwerken in de samenleving. Het richt zich op een duurzaam effect op de gezondheid en het welbevinden van onze inwoners. Want voorkomen is tenslotte beter dan genezen.

Aan het college van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Molenwaard

betreft: vragen en opmerkingen nav ontvangen cijfers en overzichten

Molenwaard, 11 juni 2016

Geacht college,

In 2015 is veel werk verzet door de gemeente op het terrein van de Wmo. Een punt van zorg blijft de onduidelijkheid over hoe de mensen die het betreft de wijzigingen hebben ervaren en of zij geholpen zijn bij deze gekantelde manier van zorg.

Zien zij nieuwe kansen en mogelijkheden of tobben ze maar een beetje aan en zien wel waar het schip strandt.

Als WMO-adviesraad hebben we de laatste tijd verschillende signalen ontvangen dat niet alles soepel verloopt. De onlangs bekend gemaakte financiële gegevens (forse overschotten) en het overzicht van het aantal meldingen, toewijzingen bezwaren etc. geeft ons helaas onvoldoende antwoord op de vragen die we hebben. Sterker nog het overzicht roept eerder meer vragen op.

Wij merken verder nog op dat cijfers/gegevens van het Sociaal Team niet bij ons bekend zijn. Ook hebben wij nog geen informatie over de gegevens van de door de gemeente uitgezette enquêtes.

*Voor wat betreft jeugd ontvangt de gemeente regelmatig cijfers vanuit de serviceorganisatie. Vanaf september zullen kwartaalrapportages aan raadswerkgroep en Wmo-advies raad worden toegezonden.*

*Integrale rapportages (0-100) vanuit het sociaal team zijn nog niet beschikbaar.*

Onderstaand een overzicht van onze vragen en opmerkingen.

### **Cijfers beschikkingen Wmo**

In het overzicht met de uitsplitsing van het aantal bezwaren staat dat geen enkel bezwaar gegrond is verklaard. Wel zijn er 14 bezwaren ingetrokken. Niet duidelijk is of in die gevallen alsnog de aanvraag is gehonoreerd. Ook door inzet van mediation kan een bezwaar gegrond zijn geweest. In 4 gevallen is de vertrouwenspersoon ingezet, voldoet dit of is er meer behoefte aan een ombudsfunctie?

*Derde kwartaal 2016 wordt de functie van vertrouwenspersoon Wmo geëvalueerd. Waarbij wordt opgemerkt dat de vertrouwenspersoon (juist) niet vanuit de gemeente wordt ingezet. Deze voorziening is beschikbaar voor inwoners. Inwoners die een aanvraag*

*indienen/huisbezoek ontvangen, worden geattendeerd op de mogelijkheid om bij vragen of (latente) onvrede een beroep te doen op de vertrouwenspersoon.*

*Ons is geen behoefte van een ombudsman bekend. Het systeem van mediation en een beschikbare onafhankelijke vertrouwenspersoon lijkt te voldoen.*

Regelmatig horen wij dat bij telefoongesprekken, waar inwoners informatie vragen, al gezegd wordt dat zij niet in aanmerking komen voor een voorziening. Niet duidelijk is welk percentage van de telefoongesprekken om informatie die binnenkomen bij het loket als melding in behandeling worden genomen. Wordt dit geregistreerd ?

*Niet alle telefoongesprekken worden geregistreerd. Wanneer mensen bellen met een vraag welke niet (meer) onder verantwoordelijkheid van de Wmo valt, dan wordt dit telefonisch wel toegelicht en wordt er niet direct een melding aangemaakt. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een vraag over een hulpmiddel dat onder de Zorgverzekeringswet valt, of om de vraag voor een douchestoel welke algemeen gebruikelijk is en men zelf in de winkel kan aanschaffen. Men wordt dan doorverwezen zonder dat er een melding wordt opgestart. In alle andere gevallen wordt altijd een melding opgestart, er wordt niet aan de telefoon al beoordeelt of er wel of geen voorziening noodzakelijk is. Ook worden vaak meldingen opgestart naar aanleiding van vragen, zodat later teruggevonden kan worden dat een inwoner al eens heeft gebeld en wat de inhoud van het telefoontje was. In de melding worden dan aantekeningen gemaakt over de vragen van de inwoner en de oplossing die is geboden, ook als dit verder geen aanvraag tot gevolg heeft gehad.*

34 % van de meldingen (ongeveer 375 in 2015) hebben niet geleid tot een aanvraag. Onduidelijk is wat hiervan de reden is. Wij vragen ons af of dit een gevolg is van ontmoedigend beleid. Zijn mensen op de hoogte van het proces en van het feit dat een aanvraag noodzakelijk is om bijvoorbeeld een medische toets te krijgen of de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen ? Voor een aantal voorzieningen geldt namelijk dat een toets dient plaats te vinden door deskundigen, professionals, zoals artsen, therapeuten ed. alvorens afwijzing kan plaatsvinden. Wordt in het dossier vermeld, waarom er geen aanvraag volgt ? Volgt er na een dergelijke melding na verloop van tijd een gesprek om te informeren of mensen toch tot een oplossing van hun probleem zijn gekomen ?

*Er wordt absoluut geen ontmoedigingsbeleid gevolgd. Integendeel, wij spannen ons in om samen met de inwoner tot een goede oplossing van de ondersteuningsvraag te komen. Burgers krijgen bij de afspraakbevestiging de Wmo-folder meegestuurd om zich goed voor te kunnen bereiden op het gesprek. In deze folder staat bijvoorbeeld ook de mogelijkheid tot cliëntondersteuning, vertrouwenspersoon en de uitleg van de volledige procedure.*

*In een aantal gevallen blijkt bij een huisbezoek n.a.v. een melding pas dat de vraag toch niet gaat over de Wmo, dat er eigenlijk helemaal geen vraag is of dat de vraag in het eerste gesprek al kan worden opgelost door een andere mogelijkheid dan een maatwerkvoorziening. Wanneer er geen aanvraag volgt, wordt in de melding vaak een aantekening gemaakt van de reden waarom niet. Ook is er altijd een gespreksverslag aanwezig van het huisbezoek, waarin staat wat de oplossing is geweest.*

*In overleg met de inwoner zelf kan worden besloten om op een later tijdstip te informeren of er een oplossing voor het probleem is gekomen. Niet in alle gevallen wordt hier prijs op gesteld.*

## Financiële overschotten

Wij vragen ons af of de nu geïndiceerde zorg toereikend is en of er een evaluatiemoment in het proces is ingebouwd. Of is er in het verleden veel geld onnodig uitgegeven ?

*Hoe nodig of verkeerd het geld in het verleden is besteed dat kunnen wij niet beoordelen, want dat is bij andere partijen gebeurt. Het is niet aan ons om daar een oordeel over uit te spreken, maar er is budget vrijgevallen onder andere doordat er cliënten waren die al langere tijd geen gebruik meer maakten van hun zorg. De bestanden die overkwamen van het CIZ waren niet up-to-date.*

*De indicaties worden altijd afgegeven voor een passende periode, waarna een evaluatiemoment volgt. Soms is dat 3 maanden, in chronische gevallen is dit een langere periode. Men wordt er altijd op gewezen dat een verzoek om aanpassing mogelijk is wanneer de situatie in de tussentijd mocht veranderen.*

Het Drechtstedenbestuur heeft naar aanleiding van de overschotten besloten om met onmiddellijke ingang de eigen bijdrage voor mensen die een beroep doen op individuele en groepsbegeleiding te schrappen. Op korte termijn volgen waarschijnlijk nog meer versoepelingen. Zij willen voorkomen dat mensen vanwege de hoogte van de eigen bijdrage afzien van ondersteuning die zij nodig hebben. Heeft de gemeente Molenwaard ook plannen om soortgelijke maatregelen te nemen?

*Op dit moment zijn er nagenoeg geen signalen dat de eigen bijdrage zorgt voor afzien van ondersteuning binnen onze gemeente. Daarbij is in het enkele geval wat ons bekend is de stapeling van kosten het probleem, niet zo zeer enkel de eigen bijdrage. Het lijkt ons daarom beter om te kijken naar een passende oplossing voor dit probleem dan selectief de eigen bijdrage af te schaffen voor een enkele voorziening als begeleiding, bijvoorbeeld door een tegemoetkoming voor mensen die in de problemen komen. Het onderwerp heeft zeker de aandacht. In opdracht van bestuurders wordt regionaal gewerkt aan een voorstel inzake eigen bijdragen, om een onderbouwde keuze/heroverweging te maken.*

## Thuiszorg

Een leverancier van thuiszorg in Molenwaard is Thuiszorg InHolland. De afgelopen maanden hebben de leden van de WMO adviesraad diverse signalen over deze organisatie en de door hen geleverde hulp gekregen, die redenen tot ongerustheid geven. Hieronder volgt een opsomming van de signalen. Ook horen wij soms dezelfde klachten over andere zorgaanbieders.

- Thuiszorg InHolland bepaalt voorafgaand aan het huisbezoek, waarin het aantal uren wordt vastgesteld, al het aantal uren zorg die een cliënt gaat krijgen.

*Dit signaal wordt niet herkend. In overleg met de cliënt stelt de zorgaanbieder een zorgplan op waarin de activiteiten zijn opgenomen voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis. Als een cliënt ontevreden is over de inzet van een zorgaanbieder is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder. Afgelopen jaren zijn er bij de gecontracteerde zorgaanbieders geen klachten binnen gekomen.*

- Bij ziekte van de zorgverlener wordt geen vervanging geregeld. Wij vragen ons af of er in de vakantieperiode die aanbreekt wel voor voldoende hulp aan de cliënten wordt gezorgd.

*Uitgangspunt is dat er vervanging wordt geregeld gedurende vakantie/ziekte. Als een cliënt geen vervanging wenst wordt dit altijd in het zorgplan vastgelegd. Er zijn geen signalen dat zorgaanbieders een continuïteitsprobleem hebben voor de aankomende vakantieperiode. Over deze kwestie is overleg geweest met InHolland en de gemeente. Hieruit is gebleken dat er 2 op zichzelf staande gevallen bekend zijn. Intern is hier actie op ondernomen.*

- Cliënten hebben de indruk dat hun klachten niet serieus worden behandeld door InHolland. Ook vragen wij ons af hoe de andere zorgverleners met klachten omgaan. Monitort de Gemeente Molenwaard dit?

*Dit zijn afspraken tussen cliënt en de zorgaanbieder van zijn keuze. Hier zitten wij als gemeente niet tussen. Mochten wij veel signalen ontvangen van misstanden bij een bepaalde zorgaanbieder dan zullen wij hier uiteraard onderzoek naar doen.*

Is er bekend hoe de cliënten het nieuwe criterium “een schoon en leefbaar huis” ervaren ?

In specifieke situaties kan HO+ worden geïndiceerd. Is hier voldoende gekwalificeerd personeel voor beschikbaar? Op de website van Thuiszorg InHolland en van Privazorg is hierover geen informatie beschikbaar. Wel over de mogelijkheid van HHT om voor een bedrag van € 7,50 per uur extra hulp in te kopen?

Wij vragen ons af of de gemeente Molenwaard voldoende zicht heeft op hoe de thuiszorg in de vorm van huishoudelijke hulp, wordt ervaren, wat er wordt aangeboden en hoe de uitvoering is. Wij denken dat een enquête/onderzoek naar deze punten gewenst is om hier een goed beeld van te krijgen.

Is bekend of de uitspraak van de Hoge Raad invloed heeft op de wijze waarop de gemeente Molenwaard de huishoudelijke hulp heeft ingezet?

*De uitspraak heeft inderdaad gevolgen voor de regio AV met betrekking tot de huishoudelijke hulp. Wat deze gevolgen precies zijn en wat er mogelijk zal veranderen wordt op dit moment in een regionale werkgroep onderzocht. Hierover is zodoende nog geen concrete informatie beschikbaar, maar dit zal op korte termijn volgen.*

## **Mantelzorg/respijtzorg**

De gemeente Molenwaard geeft een hoge prioriteit aan ondersteuning van de mantelzorg. Daartoe hebben zowel in de regio als op gemeentelijk niveau informatiebijeenkomsten met mantelzorgers plaats gevonden met als doel om te weten met welke ondersteuning mantelzorgers geholpen kunnen worden.

Respijtzorg blijkt voor veel mantelzorgers een goede maatregel om overbelasting te voorkomen. Bij de uitvoering van het beleid voor respijtzorg wordt nu de regel gehanteerd dat kortdurende opname slechts geïndiceerd is wanneer voor betreffende cliënt 24 uur

toezicht nodig is. Echter wanneer 24 uren nabijheid geïndiceerd is, is er sprake van een WLZ-indicatie en is er dus geen sprake van een voorziening vanuit de Wmo.

Ons inziens zou kortdurende opname voor bijvoorbeeld een korte vakantie van de mantelzorger mogelijk moeten zijn in alle gevallen waar sprake is van intensieve mantelzorg. Het doel van respijtzorg is immers om overbelasting van de mantelzorger te voorkomen.

*Zoals al eerder besproken met de Wmo-adviesraad is de verordening aangepast waar het kortdurend verblijf betreft. Dit is ook terug te lezen in de stukken die al verzonden zijn en waarop is gereageerd. Deze verordening gaat per 1 juli in, maar om cliënten tegemoet te komen kan nu al volgens de nieuwe regelgeving worden geïndiceerd.*

### **Grensgebied WLZ/Wmo**

Bij cliënten in het grensgebied tussen zorg vanuit de WLZ of de Wmo dreigt het risico dat deze cliënten niet tijdig de juiste zorg krijgen en verstrikt raken in de verschillende regels. Afstemming tussen degene die de indicaties stellen is nodig om te voorkomen dat de cliënt van de ene instantie naar de andere wordt doorgeschoven en zo tussen wal en schip raakt. Daarnaast is cliëntondersteuning belangrijk om zo nodig te helpen de weg te vinden in deze voor hen vaak onbekende en ingewikkelde materie. Een WLZ indicatie mag ook thuis afgenomen worden. Wie ondersteunt deze groep mensen bij het organiseren van de zorg?

*Voor vragen rondom het aanvragen van een Wlz-indicatie kan men terecht bij het CIZ. Wanneer blijkt dat iemand op Wlz zorg is aangewezen zal men worden doorverwezen naar het CIZ en wordt ook uitgelegd waar men een aanvraagformulier kan vinden en hoe de procedure is. In sommige gevallen gaat kan de indicatiesteller ondersteunen bij het invullen van het aanvraagformulier. Daarnaast kan men terecht bij MEE, zij hebben de landelijke opdracht gekregen om cliëntondersteuning in de Wlz te borgen. Dit is een andere financieringsstroom dan de Wmo, maar uit de jaarrapportage van MEE blijkt dat er in de regio AV goed gebruik gemaakt wordt van de cliëntondersteuning Wlz.*

*Mocht de WLZ-aanvraag afgewezen worden, kan er altijd teruggekomen worden bij de gemeenten om alsnog vanuit de gemeente ondersteuning te krijgen bij het zoeken naar een andere oplossing. Op die manier wordt voorkomen dat mensen tussen wal en schip vallen en helemaal geen ondersteuning vanuit zowel de WLZ als WMO meer krijgen, die ze wel nodig hebben.*

### **Cliëntondersteuning**

Ons bereiken signalen dat laagdrempelige onafhankelijke cliëntondersteuning tekort schiet. De procedures zijn te ingewikkeld en duren in sommige gevallen te lang. Als WMO adviesraad zijn wij hier een aantal keren in gesprongen, hoewel dit feitelijk onze taak niet is. Andere opties duurden echter te lang, waren niet voorhanden, of zouden het “van het kastje naar de muur” effect gehad hebben. Daarnaast is het in sommige situaties wenselijk dat iemand een tijdje met een gezin “meeloopt” om de zaak weer op de rit te krijgen.

Is bekend hoe vaak er gebruik gemaakt is van de onafhankelijke cliëntondersteuning?

MEE Alblasserwaard/ Vijfheerenlanden gemeente Molenwaard	Toege- kend jaarbud- get in uren 2015	Geschre- ven uren Q1	Geschre- ven uren Q2	Geschre- ven uren Q3	Geschre- ven uren Q4	Totaal geschre- ven uren	Verschil met verbruikt aantal uren	% Verschil met verbruikt aantal uren
Cliëntondersteuning	-	3	2	-	-	4	-	-
Sociaal Team	2482	713	740	702	802	2956	-474	119,1%
Diagnostiek	274	16	12	35	1	63	212	22,9%
Servicebureau	325	20	15	21	29	83	241	25,6%
<b>Totaal cliëntondersteuning gemeente Molenwaard</b>	<b>3081</b>	<b>750</b>	<b>768</b>	<b>757</b>	<b>831</b>	<b>3106</b>	<b>25</b>	<b>100,80%</b>

*De cijfers in de tabellen zijn afgerond, hierdoor kunnen kleine afrondingsverschillen optreden in de totalen.*

## De doelgroep GGZ.

Voorheen was het mogelijk dat mensen met psychiatrische problemen een dagbesteding / inloop konden bezoeken. Daar was het mogelijk ervaring te delen en ondersteuning te krijgen, voor deze specifieke doelgroep.

Binnen Molenwaard is een dergelijke inloop niet aanwezig. Alleen in de grote steden zijn dergelijke locaties.

Is het zichtbaar of mensen gebruik maken van de inloop mogelijkheden in de grote steden en of zij behoefte hebben aan een dergelijke locatie binnen Molenwaard ?

Mogelijk dat deze doelgroep de Huizen van de Waard zijn gaan bezoeken. Vraag is of de begeleiding binnen deze locaties voor hen toereikend is.

Is binnen de gemeente Molenwaard deze doelgroep, met de dingen waar zij tegenaan lopen vanwege de bezuinigingen en hun wensen, in beeld?

*De inloop GGZ is niet gewijzigd. De subsidiering is door de gemeente voortgezet.*

*Nu Molenwaard meebetaald aan de inloop GGZ is het mogelijk om hierover afspraken met de zorgaanbieder te maken. Dat is ook gebeurd. Met Yulius is afgesproken dat zij gaan kijken hoe zij de cliënten in Molenwaard beter kunnen bereiken. Met Sociaal team en lokale organisaties en welzijnswerk wordt gekeken hoe dit het beste vorm kan krijgen.*

*De ene cliënt wil dicht bij huis blijven en liever bij een Huis van de Waard aansluiten. De ander geeft de voorkeur aan een meer anonieme setting in Gorinchem. Er rust een enorme taboe op psychische problemen/hulpverlening. Het is zeer lastig om deze doelgroep in beeld te krijgen. Binnen het ST komen wij deze doelgroep wel tegen.*

## **Tenslotte**

De raad presenteert eind juni het investeringsprogramma op het sociaal domein. Graag zouden wij bij deze discussie worden betrokken.

Graag horen wij op korte termijn uw reactie op onze vragen en opmerkingen. Gelet op het feit dat ook door verschillende raadsfracties aan ons gevraagd is om een reactie, verzoeken wij u onze vragen en opmerkingen door te sturen naar de leden van de gemeenteraad.

Met vriendelijke groet,

namens de Wmo-adviesraad,

Magda Heijboer, plv voorzitter

C. Verheij,            secretaris