

Datum : 17 augustus 2016
Kenmerk : WMOR2016009
Aan : het college van B&W gemeente Oss
Betreft : Advies concept Beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning Oss 2016

Geacht College,

Het concept beleidsregels 2016, dat nu voorligt is door de Wmo-raad besproken met de betrokken ambtenaren, hetgeen heeft geleid tot meer wederzijds begrip en een aantal verbeteringen in de tekst. De Wmo-raad is daar positief over. Opnieuw is gebleken dat overleg vooraf een duidelijke meerwaarde heeft. De Wmo-raad is het met u eens om deze gang van zaken als standaard werkwijze te hanteren.

Uitgangspunt van de Wmo-raad:

Mensen vragen pas om hulp als de eigen mogelijkheden uitgeput zijn en overbelast (dreigen te) raken door de zorg die nodig is. De meeste mensen schamen zich om hulp te moeten vragen, en afhankelijk te worden van de gemeente. Dat moet ook het uitgangspunt van de gemeente zijn. De beleidsnota is niet duidelijk over "Zorg in natura" en "PGB". Over de keus tussen "Zorg in natura" en "PGB" schrijft de Wmo-raad u een afzonderlijke brief, waarin een voorstel tot dialoog wordt gedaan.

Naar de mening van de Wmo-raad is het concept in nogal ambtelijke taal geschreven. De **Wmo-raad adviseert** u in de toekomst te streven naar een beknopter en helderder taalgebruik, kortom meer "klare taal".

De Wmo-raad verwacht dat na het vaststellen van deze beleidsregels de informatie van de gemeente op de website en in de schriftelijke folders geactualiseerd wordt.

Adviezen

Onduidelijkheid status beleidsregels.

Het is onduidelijk waarom de "Beleidsregels 2016" halverwege het jaar 2016 worden vastgesteld, terwijl ze al sinds januari 2016 worden toegepast.

Advies: Geef duidelijker aan wat de status van de beleidsregels is. Geef aan of deze regels, gelet op de late verschijningsdatum ook gelden voor 2017. Geef duidelijk aan per wanneer het onderscheid tussen "Zorg in natura" en "PGB" niet meer wordt toegepast.

Clïëntondersteuner

Hoofdstuk 4.1.2.: Ondersteuning door een cliëntondersteuner. De cliënt moet een vrije keuze hebben wie hij als cliëntondersteuner wil gebruiken.

Advies: De Wmo-raad adviseert de verwijzing naar MEE niet als enige mogelijkheid te noemen. De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner van zowel de gemeente als de zorgaanbieders is essentieel. De cliënt moet altijd zelf kosteloos kunnen kiezen.

Schriftelijke motivatie t.a.v. niet voldoen aan de wensen.

In hoofdstuk 4.2.1. over het "persoonlijk plan" wordt een voorbehoud gemaakt over het tegemoet komen aan de wensen van de burger, hoewel die wel de regie heeft.

Advies: Geef volledige en schriftelijke opening van zaken omtrent het niet tegemoet komen aan de wensen c.q. de hulpvraag. Toevoeging: "Het college motiveert in de beschikking schriftelijk de reden van het niet (volledig) tegemoet komen aan de wensen". Een dergelijke schriftelijke motivatie is van belang bij het indienen van een bezwaarschrift.

Schriftelijke weergave van opmerkingen en aanvullingen in het verslag.

In hoofdstuk 4.2.4 over "verslag", wordt vermeld dat de cliënt de mogelijkheid heeft om in het verslag opmerkingen over de afspraken en aanvullingen aan te brengen.

Advies: Tekst toevoegen: "Deze opmerkingen over de afspraken en aanvullingen maken integraal onderdeel uit van het verslag. De cliënt tekent het verslag voor gezien en/of akkoord (conform Verordening art.6) en stuurt een ondertekend exemplaar naar het college."

Ook in de laatste zin is na "ondubbelzinnig" de toevoeging "en schriftelijk" op z'n plaats en conform de toelichting op de Verordening.

In het formulier dat gebruikt wordt voor het verslag zouden de aanvullende opmerkingen en vragen ook *boven* de handtekening geplaatst moeten worden. Op die manier kan een mogelijk verschil van mening worden vastgelegd.

Bezwaar en klachtenprocedures.

Bij de bezwaar- en klachtenprocedures in de beleidsregels (hoofdstuk 4.4) ontbreekt voor de cliënt belangrijke informatie over procedures, termijnen en kosten.

Advies: Maak een aparte handleiding met een duidelijke uitleg omtrent de beroeps- en bezwaarprocedure. Zaken die aan de orde kunnen komen zijn dan bijv. de termijnen ook eventueel bij bemiddeling en de plaats en positie van de raadgever sociaal domein. Geef tevens aan dat de financiële positie van aanvrager geen invloed heeft op deze procedure. Bijzonder aandachtspunt vindt de Wmo-raad de garantstelling van de gemeente voor de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de zorgaanbieder. Ook over de klachtenprocedures bij de zorgaanbieders dient goede schriftelijke informatie aan de cliënten te worden geleverd.

Gebruikelijke hulp door kinderen van 18 tot 23 jaar.

In hoofdstuk 5.1.1 worden bij gebruikelijke hulp door kinderen van 18 tot 23 jaar geen uren genoemd. Zorgplicht voor kleinere kinderen wordt niet genoemd. In het landelijke protocol is sprake van maximaal 2 uur uitstelbare (zware) taken en 3 uur niet-uitstelbare (lichte) hulp per week.

Advies: De Wmo-raad adviseert u bij de totale benoeming van zorg ook de zorg voor andere kinderen binnen het gezin, die de ouders niet kunnen leveren, binnen de gestelde norm van 2 en 3 uur op te nemen.

Algemeen gebruikelijke voorzieningen.

In hoofdstuk 5.2.5 wordt met drie streepjes de definitie gegeven van een algemeen gebruikelijke voorziening.

Advies: De Wmo-raad adviseert een vierde streepje toe te voegen:

- voor iemand zonder beperking in een financieel vergelijkbare positie tot het normale aanschaffingspatroon kan worden gerekend.

De zin, eveneens in 5.2.5.: *Ook wanneer de cliënt een inkomen heeft dat door aantoonbare kosten als gevolg van de beperking onder de van toepassing zijnde bijstandsnorm dreigt te komen, kan een algemeen gebruikelijke voorziening toch voor vergoeding in aanmerking komen.* kan naar de mening van de Wmo-raad vervangen worden door de vermelding dat een algemene voorziening uit het oogpunt van maatwerk een noodzakelijke voorziening kan zijn.

Ondersteuningsplan. (Hoofdstuk 7)

Behalve het persoonlijk plan wordt er ook een ondersteuningsplan opgesteld welke huishoudelijke verzorging noodzakelijk is. In Oss regelen de cliënt en de zorgaanbieder dat samen. Het is de Wmo-raad echter onduidelijk aan welke objectieve criteria de Osse zorgaanbieders moeten voldoen. Frequentie van activiteiten is in deze wat anders dan aantallen uren, die besteed worden aan het uitvoeren van taken.

Het ondersteuningsplan maakt onderdeel uit van de beschikking. Als in het ondersteuningsplan alleen de frequentie van de hulp en niet het daaraan gekoppelde en objectief vastgestelde aantal uren wordt benoemd, ontbreekt het de cliënt aan de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de door de zorgaanbieder vastgestelde uren. Er kan een overleg gevoerd worden met de gemeente en de zorgaanbieder om te komen tot passende zorg. Prima, maar de mogelijkheid tot bezwaar maken tegen de in de beschikking opgenomen activiteiten, frequentie en uren van de hulp zou desondanks opgenomen moeten worden in de beleidsregels. De Gemeente heeft immers de eindverantwoordelijkheid ten aanzien van de uitvoering van de Wmo.

Advies: Benoem de objectieve criteria waaraan de Osse zorgaanbieders moeten voldoen met aandacht voor kwaliteit, de **frequentie** van activiteiten én **vermelding van uren**. Formuleer tevens duidelijk dat de zorgvrager in beroep kan gaan tegen de door de zorgaanbieder bepaalde uren.

Deze mogelijkheid tot bezwaar tegen een besluit van zorgaanbieders moet ook worden opgenomen in de beleidsregels

Voor de urenbenoeming **adviseert** de Wmo-raad de richtlijnen van het CIZ als tijdsnormering te hanteren. Van deze normatieve indicering kan in geval van maatwerk worden afgeweken. De Wmo-raad **adviseert** u ook om de genoemde activiteiten uit het CIZ protocol in het samen met de cliënt op te stellen ondersteuningsplan op te nemen. Ook boodschappen doen en maaltijden bereiden vallen hieronder.

Extra kosten van maatwerkvoorzieningen.

In hoofdstuk 7.1. wordt melding gemaakt van de "voorliggende voorzieningen", zoals was- en strijkservice, maaltijdservice, die een alternatief kunnen zijn voor de huishoudelijke verzorging. Cliënten met een klein inkomen kunnen hun eigen bijdrage voor huishoudelijke verzorging declareren bij AZOSS. De betaling van de kosten voor de bovengenoemde "voorliggende voorzieningen" is niet geregeld. Hetzelfde geldt voor de in 7.1.4. genoemde voorzieningen.

Advies: De Wmo-raad adviseert u een eventuele forfaitaire vergoeding in de beleidsregels op te nemen.

Gecomplieerde zorg.

Bij gecompliceerde zorg kan een beroep worden gedaan op de Wlz of andere verzekeringswetten. De GGZ-voorzieningen vallen daar ook onder, maar via een PGB of de Wmo zouden ook voorzieningen kunnen worden getroffen die de participatie kunnen bevorderen. Omdat de verschillende wetten ook een verschillende benadering behoeven, wordt het voor de cliënt niet gemakkelijk gemaakt. Daardoor bestaat de kans dat de cliënt mogelijkheden laat liggen die de wet wel biedt en "zorgmijder" wordt.

Advies: Stel bij gecompliceerde zorg een extra budget beschikbaar om de onkosten van een coach/begeleider te vergoeden, die de cliënt kan helpen bij deze gecompliceerde materie. Hierdoor kan worden gewaarborgd dat de cliënt de hulp kan krijgen die hij nodig heeft en die de verschillende wetten hem bieden.

Woonvoorzieningen.

Bij de overwegingen rond de woonvoorzieningen (hoofdstuk 7.2) wordt geen aandacht gegeven aan de sociale omgeving van de cliënt en zijn gezin. Aanpassingen aan de woning is per definitie noodzakelijk maatwerk. Het dient dan te gaan om wat nodig is en niet om wat algemeen gebruikelijk is.

Advies: De Wmo-raad adviseert u bij de afweging omtrent het wel of niet opleggen van een verhuizing de sociale omgeving van een cliënt én zijn gezin zwaar te laten wegen. Dit dient opgenomen te worden in de beleidsregels.

De Wmo-raad is graag bereid deze adviezen nader toe te lichten. De nieuwe "Verordening 2017" ziet de Wmo-raad in september met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Jaap Kool (voorzitter)