

Bergen op Zoom
Halverwege wereldsteden



WMO *Verordening*

Beeldvorming 19 juli 2021

Programma

- Toelichting opdracht werkgroep en uitgevoerde acties werkgroep.
- Delen opgehaalde informatie voor Beeldvorming:
 - Context: korte uitleg over de regelgeving;
 - Verordening <—> uitvoering;
 - Terugkoppeling gevoerde gesprekken.
- Toelichting op vervolg:
 - Betrekken inwoners;
 - 2e beeldvorming met verdieping;
 - Rapportage van werkgroep;
 - Oordeelsvorming in reguliere proces.

Opdracht werkgroep: Bereid het BOB traject Wmo voor

- Kennis vergaren en beschikbaar stellen; inspraak bevorderen
- Openbare vergaderingen in het kader van dit BOB traject voorbereiden;
- Verbetervoorstellen voor de Wmo *verordening*, stimuleren; aandacht voor:
 - bieden van de menselijke maat , voorkomen van misbruik voorzieningen, begrijpelijk taalgebruik.
- Besluitvorming vindt plaats tijdens de reguliere commissie- en raadsvergaderingen.
- Werkgroep voor BOB-traject is een pilot., dus tijdelijk. Evaluatie na afloop belangrijk
- Extra opbrengst: opgehaalde input over uitvoering wordt gedeeld met de wethouder.

Leden werkgroep

Gemeenteraad:

Hans Peter Verroen CDA, Hilde Martens CDA , Jovita Dorigo D66, Nanny Nuijten PvdA, Hans Kersten VVD, Selin Karar GroenLinks, Piet van den Kieboom 50PLUS, Theo de Jong SP, Betsy de Kock GBWP

Daarnaast aanwezig:

- College: Mignon van der Zwan
- Griffie: Peter Vergouwen
- Ambtelijke organisatie: Annemiek de Vos

Opgehaalde informatie: context

Doel Wmo:

- Mensen kunnen zo lang mogelijk thuis blijven wonen en meedoen aan de samenleving.
- Cliënten die beschermd wonen of opvang ontvangen, hebben een veilige woonomgeving en zijn, indien mogelijk, weer in staat zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Aanleiding Wmo:

- Verbeteren kwaliteit ondersteuning en zorg.
- Groter beroep op eigen kracht.
- Financiële houdbaarheid.

Waarom gemeenten:

- Gemeenten staan dicht bij inwoners: maatwerk, gebruik maken van gemeentelijke voorzieningen, eigen kracht.
- Gemeenten zijn verantwoordelijk voor bijna het gehele sociaal domein en kunnen daardoor slimme verbindingen maken.

Landelijke regelgeving

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Uitvoeringsbesluit Wmo

Lokale regelgeving

Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning

Beleidsregels

Wet maatschappelijke ondersteuning

Maatschappelijke ondersteuning:

1. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld,
2. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,
3. bieden van beschermd wonen en opvang.

Wet maatschappelijke ondersteuning

Een inwoner komt in aanmerking voor ondersteuning wanneer hij in verband met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk voldoende zelfredzaam is of in staat is tot participatie.



Algemene voorzieningen en Maatwerkvoorzieningen: welke is aan de gemeente.

Wet maatschappelijke ondersteuning

In de wet is het aanvraagproces uitgewerkt.

In Bergen op Zoom wordt dit proces uitgevoerd door het intake team van de USD en het Team Wmo.



Wet maatschappelijke ondersteuning

- Keuzevrijheid: **zorg in natura** of **persoonsgebonden budget**.
- Zorg in natura: gemeente koopt de zorg in.
- Persoonsgebonden budget: de cliënt koopt de zorg in.
- De Sociale verzekeringsbank voert de betalingen en het budgetbeheer van pgb's uit.
- Het college kan onder bepaalde voorwaarden een voorziening intrekken.

Verordening

De gemeenteraad stelt een **verordening** vast. Hierin moet in ieder geval worden bepaald:

- *Maatwerk: “Op welke wijze” en “op basis van welke criteria” komt een cliënt hiervoor in aanmerking?* Er is ruimte voor de menselijke maat.
- Hoogte Persoonsgebonden budget: “Op welke wijze” wordt dit *toereikend* vastgesteld?
- *Kwaliteit voorzieningen: Welke eisen worden gesteld?*
- *Klachten afhandeling: Voor welke voorzieningen?*
- *Medezeggenschap: Voor welke voorzieningen?*
- Participatie: Hoe betrek je inwoners bij “wat gaat goed” en “wat kan/moet er beter”?

Verordening

De gemeenteraad stelt een **verordening** vast. In de verordening moet in ieder geval worden bepaald:

- Mantelzorgers: Hoe waarderen we die?
- Misbruik en Fraude: Hoe pakken we dat met eerlijke regels aan?
- *Eerlijke prijs voor zorg: Hoe regelen we een goede Prijs/Kwaliteitsverhouding? → Uitvoeringsbesluit Wmo: kostprijsselementen.*
- Eigen bijdrage:
 - Bij verordening kan worden bepaald dat een cliënt een **eigen bijdrage** moet betalen voor het gebruik van een algemene voorziening, maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget.
 - Max. € 19,– per maand (of lager als kostprijs lager is). (Uitgezonderd beschermd wonen).
 - Bij verordening kan de hoogte van de bijdrage: op een lager bedrag worden vastgesteld of voor bepaalde cliënten worden verlaagd.
 - De eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK. (→ Nadere regels staan in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015)

Beleidsregels <-> *verordening*

Nadere uitwerking van onder andere:

- Het aanvraagproces.
- Eigen kracht.
- Sociaal netwerk.
- Per product:
 - Doelen/resultaten van de ondersteuning;
 - Producten en doelgroepen;
 - Afbakening van de ondersteuning;
 - Omvang van de ondersteuning.

Verordening $\leftrightarrow$ Uitvoering

- De verordening heeft invloed op de uitvoering en andersom.
- We maken een lijst met opgehaalde input over de uitvoering.

Gesprekken: met wie is gesproken

OOBOZ

Adviesraad Sociaal Domein

Medewerker
Fraudebestrijding

Jurist

Juristen van de
gemeente

Beleidsadviseurs Wmo

Zorgaanbieder
Praktijk Memo

Zorgaanbieder
Inzet voor Zorg

Wmo adviseurs

Intaketeam en
Procesregie

WijZijn

Huisartsen

Stadlander

Gesprekken: Huisartsen

Wat gaat goed

In een groot deel van de gevallen, mensen die aanspraak moeten maken op voorzieningen WMO, gaat het goed. Geen nieuws is dan goed nieuws.

Wat kan er beter

Waar het niet goed gaat is de snelheid in handelen. Als de huisarts adviseert een voorziening aan te vragen, zijn de wachttijden zo lang dat de situatie van de patiënt al om meer of verregaandere middelen vraagt. Snelheid in handelen is gevraagd.

Dilemma

De behoefte tot afstemming, integraler werken. Huisartsen horen vaak alleen wat terug van de patiënt zelf en er ligt geen lijn met de gemeenten. Zeker nodig bij psychiatrische problematiek.

Gesprekken: Beleidsadviseurs Wmo

Wat gaat goed

Men is in control.

Wat kan er beter

- Door ontwikkelen van beleid blijft nodig.
- Ruimte voor ombuiging naar voorliggend veld blijft nodig.

Dilemma

Zoektocht naar middelen en de goede verdeling ervan vraagt heel veel tijd energie.
Dat werkt door alle processen heen

Gesprekken: Gemeentelijke juristen bezwaar en beroep

Wat gaat goed

- Wmo recent aangehaakt aan sociaal domein netwerk klachten en beroep.
- Weinig klachten.

Wat kan er beter

- Samenloop van pgb en maatwerk levert te hoge toekenning op.
- Verhuisprimaat is niet opgenomen. Reële kosten via hardheidsclausule toekennen.
- Huishoudelijke ondersteuning.

Dilemma

Afwijzingsgrond 10 g en h . Er is iets te doen over het toekennen van aanpassingen met terugwerkende kracht. G en h maken dit onmogelijk terwijl er omstandigheden kunnen zijn, waarbij dit wel gewenst is.

Gesprekken: Zorgaanbieder

Wat gaat goed

Goede wil. Goede communicatie. Als het eenmaal loopt gaat het meestal goed.

Wat kan er beter

- Lange wachttijden voor indicatie.
- Slechte bereikbaarheid.
- Digitale toegang.
- Cliëntvolgsysteem en cliënt toewijzing tijdens de indicatie.
- Beschermd wonen veel overleggen/ dure externe adviseurs/ cyclus en sprekers gelijk.

Dilemma

- Bredere financiering mogelijk moet worden gebruikt.
- Voorliggend veld in kaart brengen/ positie WijZijn in het aanbod dominant/ geen keus.
- Herstel keukentafelgesprekken.

Gesprekken: Gemeentelijk Intaketeam

Wat gaat goed

- Eerst een screening zodat keukentafelgesprek pas volgt als de vraag helder is.
- Goed werkend team.
- Zien precies waar het misgaat maar kunnen er weinig aan doen.

Wat kan er beter

- Wachtijd Wmo hoog.
- Dubbelop met Vraagwijzer. Afwijzing nodig alvorens iemand kan worden terugverwezen naar het voorliggend veld.
- Beschermd wonen aanvragen bij gemeenten zelf en niet meer centraal

Dilemma

Urgente aanpassingen met terugwerkende kracht zou verbetering zijn.

Gesprekken: Gemeentelijke Wmo adviseurs

Wat gaat goed

- De menselijke maat wordt gehanteerd.
- Wmo adviseurs voelen zich autonoom en spin in de uitvoering.
- Goed contacten.

Wat kan er beter

- Nazorg en de cliëntondersteuning moet meer bekendheid krijgen.
- Duidelijkere afwijzingsgronden voor beschermd wonen.
- Taalgebruik begrijpelijker.
- Invoeren waakvlam nazorg.

Dilemma

- De AVG belemmert samenwerking in het sociaal domein.
- Wachtlijst probleem en corona beperkingen.
- Mensen in beeld houden waakvlam/cliëntvolgsysteem.
- Beter overleg met Stadlander.
- Criteria soms strijdig met menselijke maat.

Gesprekken: Zorgaanbieder

Wat gaat goed

- De pilot in Steenbergen waar professionele expertise naar het voorliggende veld wordt gebracht.
- Samenwerking is goed.

Wat kan er beter

- De wachttijden voor de indicatiestelling zijn veel te lang.
- Het stroomlijnen van taken.
- Cliëntvolgsysteem.
- Breng voorliggend veld in kaart.

Dilemma

- Het samenstellen van een arrangement kost veel tijd en wie bepaalt of de doelen gehaald zijn. Zijn die realistisch?
- Wachtlijsten.
- Realistische budgetten.

Gesprekken: Stadlander

Wat gaat goed

- Goede samenwerking met de gemeente en WijZijn.

Wat kan er beter

- Neem niet het probleem, maar de oplossing voor de cliënt als uitgangspunt. Doe wat nodig is. Maatwerk is iets op maat maken voor de vraag! Praktische uitvoerbaarheid woningaanpassingen voorop. En dan ook duidelijk zijn.
- Waakvlam functie bij de zelfstandig wonende zorgcliënten.
- Meer invloed op de zorg, die wordt geleverd.

Dilemma

- Er wordt verschillend gedacht over maatwerk. Woningaanpassing of een verhuisplicht instellen?
- Woningaanpassingen die vergoed moeten worden vanuit de Wmo beter inpassen in werkzaamheden Stadlander. Bijvoorbeeld 1 aannemer en met terugwerkende kracht vergoeden.

Gesprekken: Gemeentelijke Fraudebestrijding

Wat gaat goed

De zaken opgenomen in de verordening zijn goede tools voor toekenning, afwijzing en terugvordering. De wijze waarop staat niet omschreven, menselijk maat is aan de uitvoerenden.

Wat kan er beter

- De preventieve kant krijgt nog te weinig aandacht. Preventief wil zeggen tijd voor begeleiding, controle. De rol van de WMO adviseur moet verder kunnen gaan dan de intake en screening. Er is winst te behalen met meer een meer signalerende rol tijdens het gehele proces.
- Bezoek aan huis geeft veel meer beeld.

Dilemma

- Het is veelal de zorgaanbieder die fraudeert en niet de gebruiker van de voorziening.
- Waakvlam indicatie zou een betere werkwijze zijn om te voorkomen dat geboden hulp te zwaar is.
- Komen tot de gewenste menselijke maat.
- Meer slimme verbindingen sociaal domein.
- Overbelasting van het systeem.

Gesprekken: Cliëntondersteuning (OOBoZ en WijZijn)

Wat gaat goed

- Aanwezigheid van cliëntondersteuning bij het gesprek inzake de hulpvraag, wordt als goed ervaren. Zij kunnen veel vragen en of klachten opvangen waardoor er minder bezwaarzaken komen.

Wat kan er beter

- Heeft tijd gekost om vanuit OBOOZ bij het gesprek aanwezig te kunnen zijn.

Dilemma

- De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuners met name WijZijn met meer waarborgen omgeven.

Vervolg

- Betrekken inwoners.
- 2e beeldvorming met verdieping.
- Rapportage van werkgroep.
- Oordeelsvorming in reguliere proces.